RAPPORT PUBLIC
EVALUATION DE LA QUALITE

SERVICE MJPM UDAF 07 - SERVICE DPF UDAF 07

370 Avenue Jacques Dupin 07004 PRIVAS

Date de clôture du rapport
18/06/2024

Evalué par QUALITE ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

2 IMP DES LUTS 26750 CHATILLON-SAINT-JEAN
En cours d'accréditation

INTRODUCTION 3

Les principes de cotation 3

Présentation de l'ESSMS 4

NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR L'ESSMS 5

Cotation moyenne par chapitre 5

ATTEINTE DES CRITERES IMPERATIFS 6

Critères impératifs maitrisés (4/4) 6

Critères impératifs non-satisfaits 7

RESULTATS PAR CHAPITRE 8

Chapitre 1 - La personne 8

Axes forts de l'accompagnement 8

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS 10

Chapitre 2 - Les professionnels 11

Axes forts de l'accompagnement 11

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS 12

Chapitre 3 - La gouvernance 13

Axes forts de l'accompagnement 13

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS 14

INTRODUCTION

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS publiée sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Le dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Les méthodes d'évaluation déployées lors de la visite d'évaluation se traduisent notamment par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS. A ces entretiens s'ajoutent une revue documentaire ainsi que des observations qui permettent aux évaluateurs d'affiner leur compréhension du fonctionnement de la structure.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel investigué. Des axes forts et des axes de progrès sont identifiés afin de permettre à l'ESSMS de nourrir sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le plan d'action qui en découle est transmis à l'autorité de tarification et de contrôle, il doit être suivi annuellement dans le rapport d'activité de l'ESSMS.

Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les évaluateurs indépendants cotent chaque élément d'évaluation selon les modalités suivantes :

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est **pas du tout satisfaisant**
2	Le niveau attendu n'est **plutôt pas satisfaisant**
3	Le niveau attendu est **plutôt satisfaisant**
4	Le niveau attendu est **tout à fait satisfaisant**
★	Le niveau attendu est **optimisé**
NC	L'ESSMS est **non concerné** par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une **réponse inadaptée** à l'évaluateur (chapitre 1)

La cotation d'un critère est obtenue à partir du calcul de la moyenne des cotations des différents éléments d'évaluation du critère considéré. Cette méthode de calcul s'applique aux différents niveaux du référentiel (chapitres, thématiques, objectifs).

Présentation de l'ESSMS

Organisme gestionnaire : UDAF DE L'ARDECHE

Nom ESSMS : SERVICE MJPM UDAF 07

Statut juridique : Privé à but non lucratif

N° Finess : 070006242

Secteurs d'intervention : Social

Nombre de places / de personnes accompagnées :

Publics accompagnés : Accueil, Hébergement, Insertion, Personne en situation de handicap adulte, Personne âgée

Dates de visite : 21/03/2024 - 28/03/2024

Date de clôture du rapport : 18/06/2024

L'évaluation des ESSMS a pour objet d'évaluer la qualité des prestations délivrées aux personnes accueillies, sur la base du référentiel national de la HAS. Elle consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, dit “organisme évaluateur”, lors d'une visite au sein de la structure.

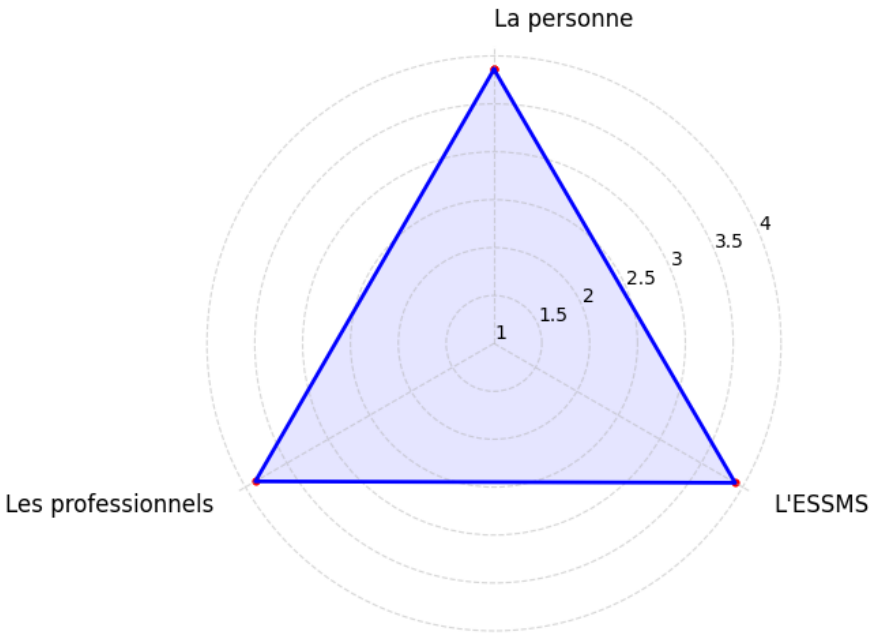
L'organisme évaluateur est autorisé à réaliser des évaluations dans le cadre fixé par le décret du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS.

Nom de l'organisme évaluateur : QUALITE ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

En cours d'accréditation

NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR L'ESSMS

Cotation moyenne par chapitre



ATTEINTE DES CRITERES IMPERATIFS

Les 16 critères impératifs sont ceux pour lesquels une maîtrise totale est exigée de la part des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS).

La non-satisfaction de ces critères (cotation inférieure à 4/4) implique l'obligation de la mise en place d'un plan d'action d'amélioration dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation et de l'adresser à leur autorité de tarification et de contrôle.

Critères impératifs maitrisés (4/4)

CRITERE	NOM	COTATION
2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4.0
2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4.0
2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4.0
2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4.0
2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4.0
3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4.0
3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4.0
3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4.0
3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4.0
3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4.0
3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4.0
3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	4.0
3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4.0
3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4.0

Critères impératifs non-satisfaits

CRITERE	NOM	COTATION
2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3.0
3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	3.0

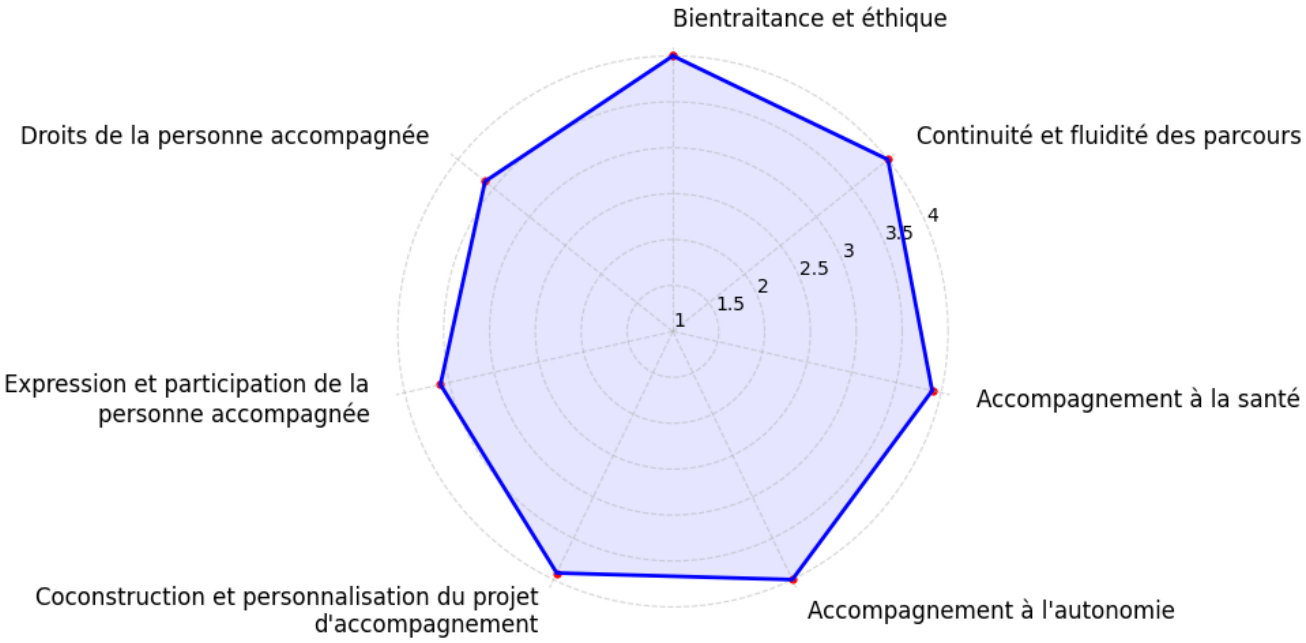
RESULTATS PAR CHAPITRE

Les scores affichés correspondent aux cotations moyennes obtenues.

Chapitre 1 - La personne

La personne est rencontrée selon le principe de **la méthode de « l'accompagné traceur »** centrée sur son accompagnement. L'entretien avec la personne est suivi d'un entretien avec un/des professionnels qui l'accompagne au quotidien.

Nombre d'accompagnés traceurs rencontrés : 3



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	4.0
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4.0
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3.62

Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3.86
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3.0
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4.0
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3.6
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3.0
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4.0
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4.0
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4.0
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3.0
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.92
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3.83
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4.0
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4.0
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4.0
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4.0
Thématique	Accompagnement à la santé	3.9
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3.8
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4.0

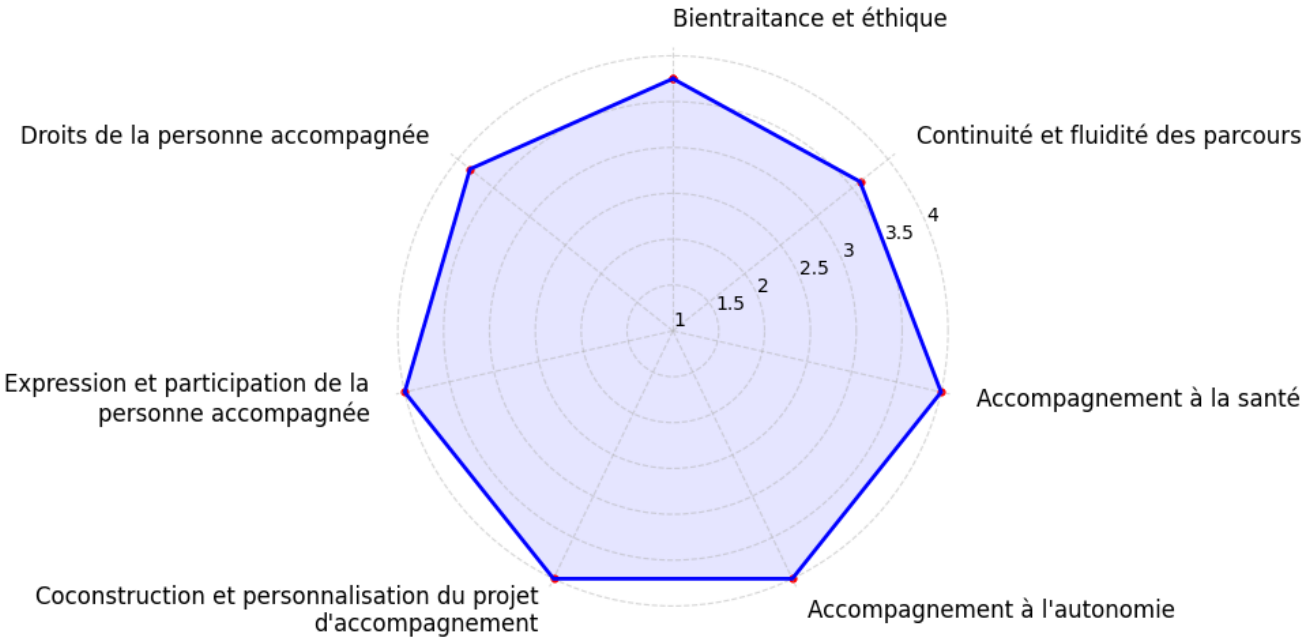
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4.0
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4.0

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)
Aucun axe de progrès n'a été identifié

Chapitre 2 - Les professionnels

Les professionnels sont rencontrés selon le principe de **la méthode du « traceur ciblé »** centrée sur l'évaluation de la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et de sa maîtrise.



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	3.75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3.75
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3.83
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3.83
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4.0
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4.0

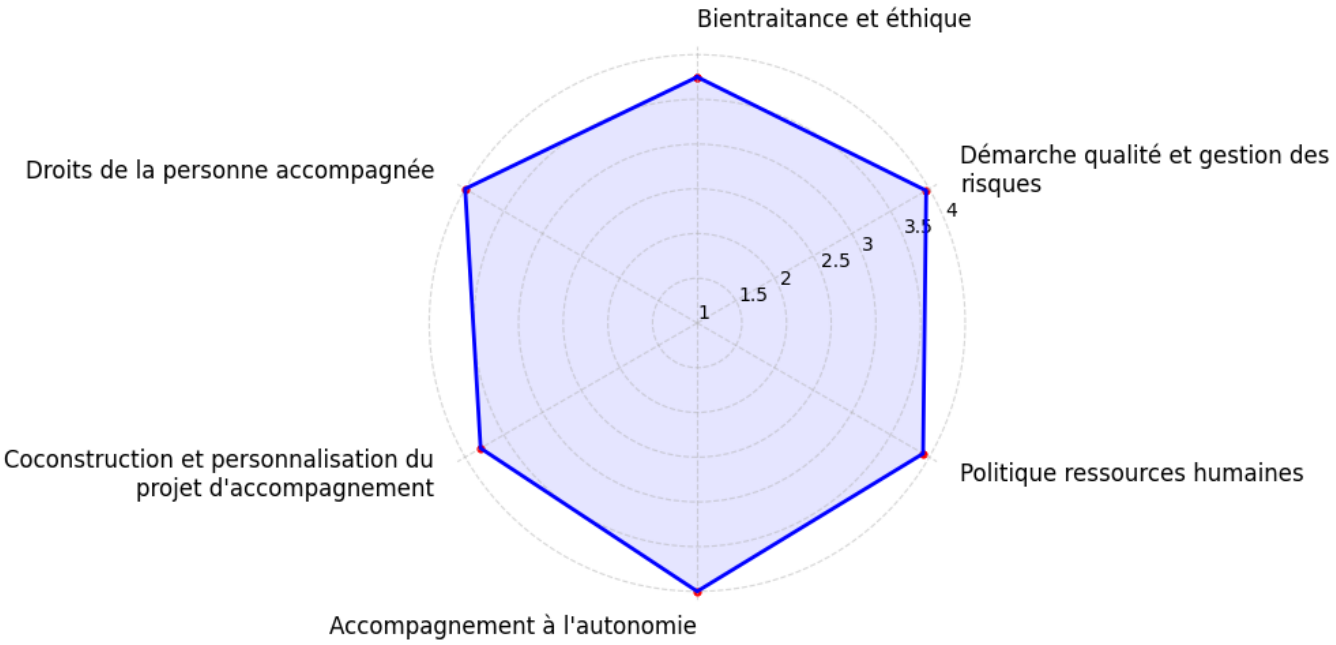
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4.0
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4.0
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4.0
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4.0
Thématique	Accompagnement à la santé	4.0
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4.0
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4.0
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3.61
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3.5
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3.33
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4.0

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)
Aucun axe de progrès n'a été identifié

Chapitre 3 - La gouvernance

Les membres de la direction de l'ESSMS sont rencontrés selon le principe de **la méthode de « l'audit système »** centrée sur l'organisation de la structure, pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs fixés de chaque thématique.



Axes forts de l'accompagnement

(Reprise des objectifs ayant un score supérieur ou égal à 3)

		COTATION
Thématique	Bientraitance et éthique	3.75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3.75
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4.0
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4.0
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.8

Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3.8
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4.0
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	4.0
Thématique	Politique ressources humaines	3.92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3.83
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4.0
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3.96
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	4.0
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4.0
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4.0
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	3.75
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4.0
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4.0

Axes de progrès à travailler par l'ESSMS

(Reprise des objectifs ayant un score inférieur à 3)
Aucun axe de progrès n'a été identifié