

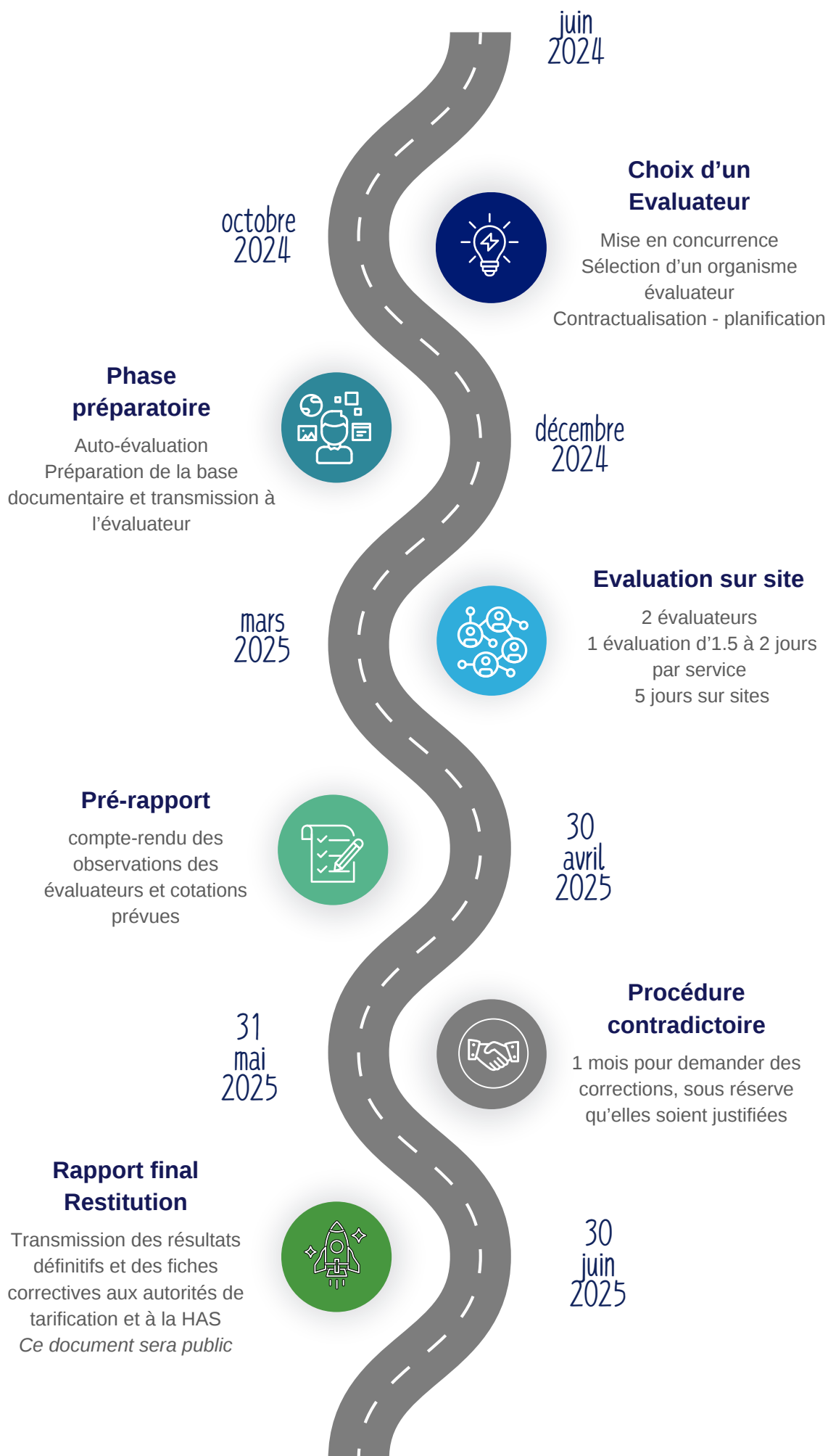
UNIS POUR LES FAMILLES



Evaluation HAS Service PJM 31

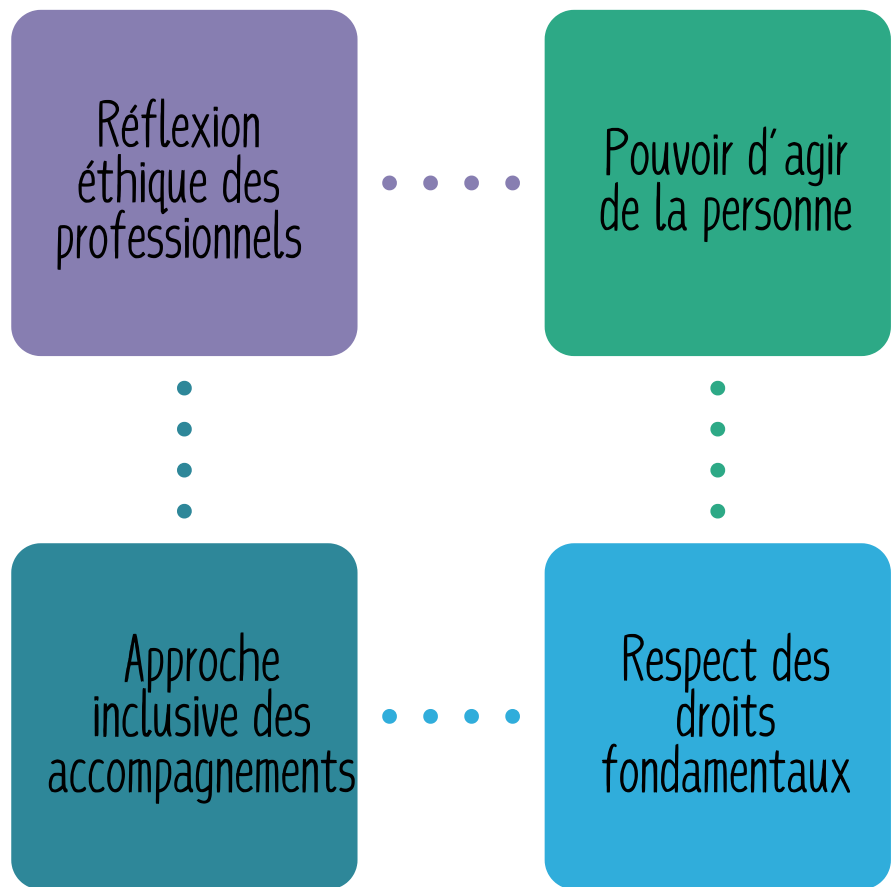
2025

Rappel du Calendrier



Que dit le Référentiel ?

4 valeurs
fondamentales



9 THEMATIQUES

- ✓ Bientraitance et éthique
- ✓ Droits de la personne accompagnée
- ✓ Expression et participation de la personne accompagnée
- ✓ Accompagnement de l'autonomie
- ✓ Accompagnement à la santé
- ✓ Continuité et fluidité des parcours
- ✓ Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- ✓ Politique des Ressources Humaines
- ✓ Démarche Qualité et Gestion des Risques

Méthodologie de l'évaluation

Des méthodes d'évaluation
qui s'inscrivent au cœur de l'activité des structures.

Un chapitre = une méthode d'évaluation



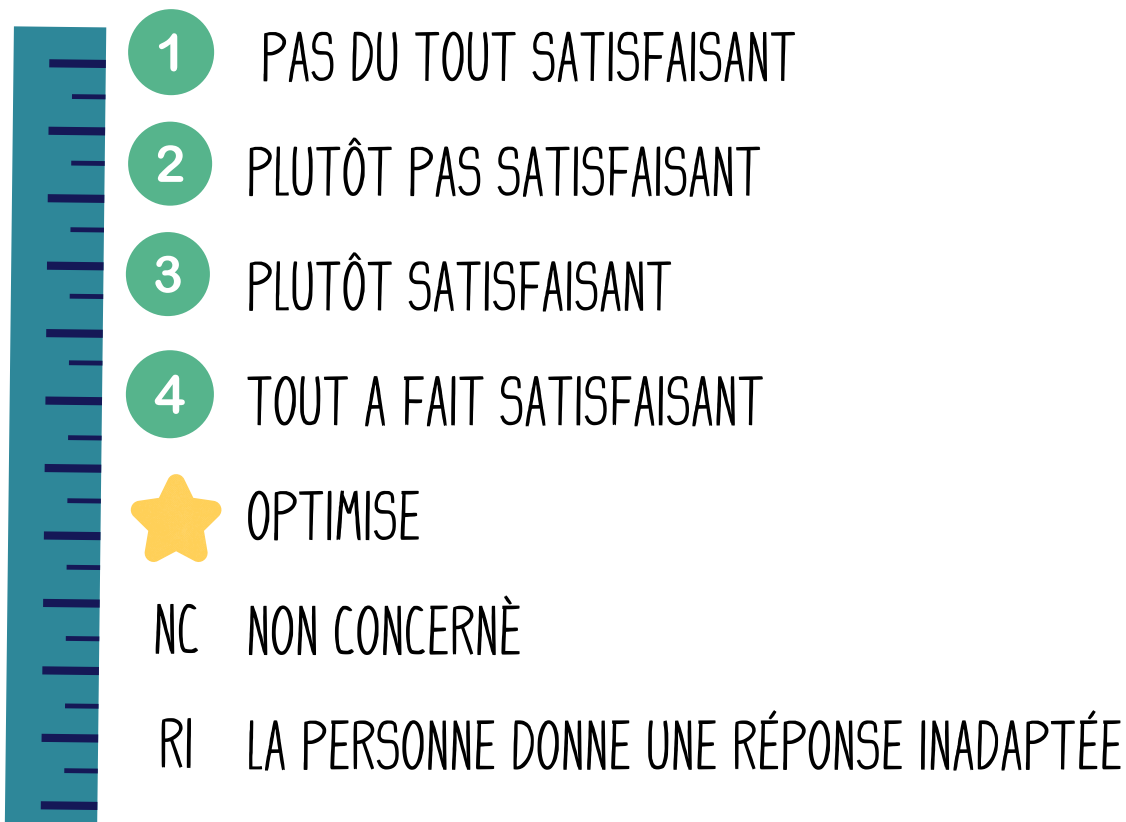
Analyse croisée

La dynamique
impulsée par la
gouvernance

les pratiques mises en œuvre par
les professionnels

le résultat pour la personne

LA COTATION



139 critères – 18 impératifs

Droits fondamentaux et libertés individuelles

- soutien de la liberté d'aller et venir
- respect de la dignité et de l'intégrité
- respect de l'intimité et de la vie privée
- garantie de confidentialité et protection des informations
- respect du droit à l'image
- exercice des droits et libertés
- respect de la liberté d'opinion, des croyances, de la vie spirituelle

Prévention des risques de maltraitance et de violence

- définition d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au bénéfice des personnes accompagnées
- traitement et signalements de faits de maltraitance et de violence et mise en place d'actions correctives

Gestion des plaintes et réclamations

- recueil et traitement des plaintes et réclamations
- communication aux parties prenantes sur le traitement des plaintes et réclamations
- analyse en équipe et mise en place d'actions correctives

Gestion des événements indésirables

- recueil et traitement des événements indésirables
- communication aux parties prenantes sur le traitement des événements indésirables
- analyse en équipe et mise en place d'actions correctives

Plan de gestion de crise et continuité de service

- définition et réactualisation régulière d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
- communication en interne et en externe du plan de gestion de crise et de continuité de service

LES RÉSULTATS DU SERVICE

PJM 31

3.62/4



La personne

4/4



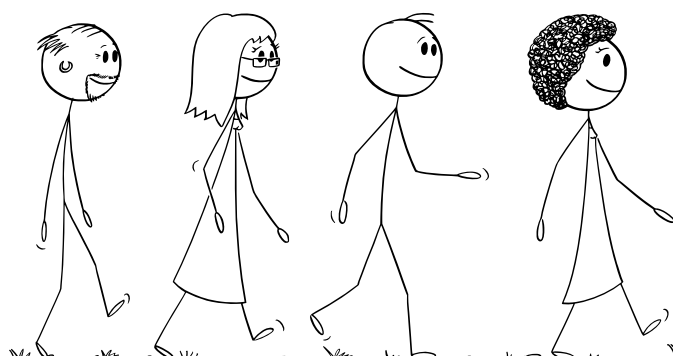
**Les
professionnels**

3.32/4



Le service

MOYENNE
3.64/4



SUCCESS



Bientraitance et éthique	3.7
Droits de la personne accompagnée	3.43
Expression et participation de la personne accompagnée	3.46
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.63
Accompagnement à l'autonomie	3.85
Accompagnement à la santé	3.61
Continuité et fluidité des parcours	3.68

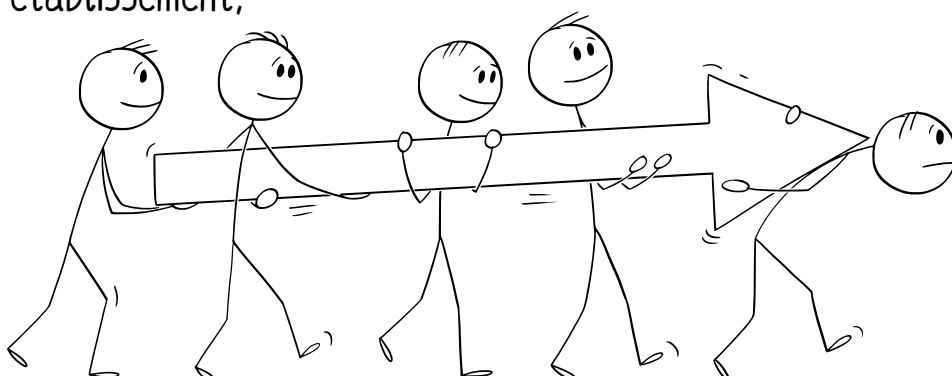
Commentaires des évaluateurs

Points forts :

- **Traçage** systématique des échanges
- Recueil des besoins dans l'outil métier pour suivi
- Accompagnement des personnes accompagnées selon leur besoin, demande et niveau d'autonomie
- Attention portée à l'état de santé des personnes accompagnées et à l'évolution de leur autonomie
- Adaptation des modalités de rencontres
- Attention portée à l'environnement de la personne : entourage, établissement, ...

Axes d'amélioration :

- Actualiser le **règlement de fonctionnement**
- Réaliser **des Enquêtes** de satisfactions régulières
- Renforcer l'Instance de **participation, l'inscrire dans la durée**
- Systématiser l'actualisation du DIPM
- Renforcer le répertoire des tiers et le faire connaître de tous les professionnels



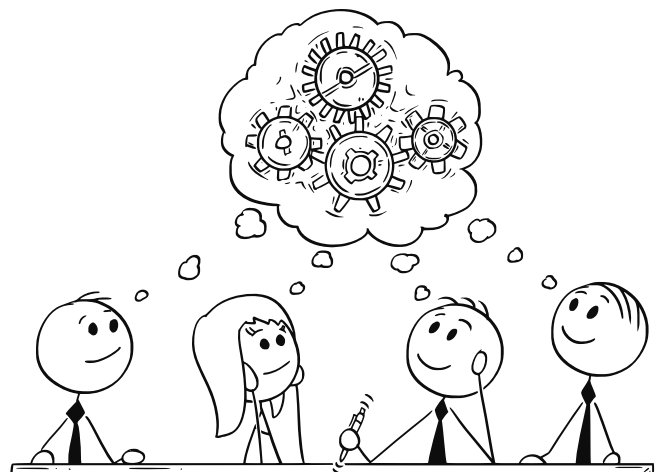


Bientraitance et éthique	4
Droits de la personne accompagnée	4
Expression et participation de la personne accompagnée	4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	4
Continuité et fluidité des parcours	4

Commentaires des évaluateurs

Points forts :

- Instances de réflexion collégiales sur l'éthique et les pratiques professionnelles (GAPP, points cadres, instances collégiales)
- Participation des professionnels, personnes accompagnées et cadres au Colloque Ethiques Ensemble
- Développement d'un groupe d'expression
- Attention portée à la vie privée, au respect des droits
- Outils et projets innovants : Plateforme Unaf, CIMER, etc.
- Attention portée aux risques (dénutrition, addiction, abus, etc.)
- Inscription dans l'environnement partenarial
- Sécurité informatique





Bientraitance et éthique	2.92
Droits de la personne accompagnée	3.33
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.67
Accompagnement à l'autonomie	3.11
Accompagnement à la santé	3.7
Politique des ressources humaines	4
Démarche qualité et gestion des risques	3

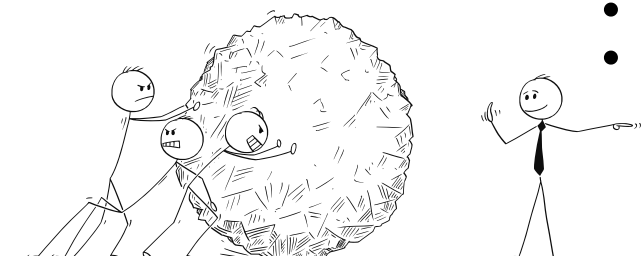
Commentaires des évaluateurs

Points forts :

- Des **projets innovants** autour des droits des personnes accompagnées (CIMER, podcasts)
- Un **tissu partenarial** local solide, sécurisé par des conventions et accessible grâce à un répertoire des tiers
- Un **réseau** national et régional
- Des professionnels qualifiés et compétents
- Démarche **QVCT**
- Attention portée à la **sécurité** des professionnels
- Du matériel adapté à l'exercice
- Accompagnement aux **évolution** des métiers
- **Continuité de service** assurée par des choix organisationnels

Axes d'amélioration :

- Finaliser la révision du **Projet de service**
- Afficher une définition commune de la Bientraitance
- Développer des **indicateurs** pertinents sur le public accompagné
- **sensibiliser et former** les professionnels sur des sujets clef (risque infectieux, autonomie, bientraitance, etc.)
- Informer sur la protection du **lanceur d'alerte** dans les documents RH
- Rendre accessible à tous les professionnels les **espaces de soutien et réflexion éthique**
- Identifier et cartographier les **risques**
- Traiter et analyser, puis communiquer sur les **événements indésirables** et les **réclamations**
- Formaliser la **gestion de crise** par un plan
- Formaliser et ancrer dans le temps la **démarche qualité**



Niveau global du service : des points forts

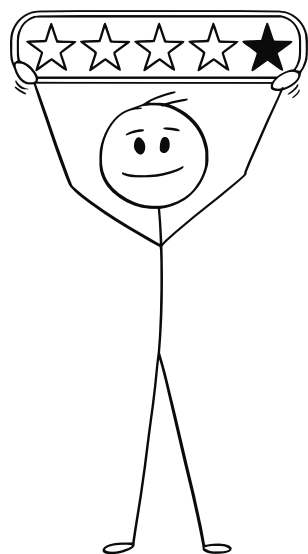
Préparation de l'évaluation :

- Bonne préparation de la visite : échanges réactifs et de qualité
- Des professionnels investis dans l'exercice d'évaluation

Synthèse de cotation des 3 chapitres :

- Les droits fondamentaux sont garantis par les pratiques professionnelles.
- La structure est inscrite sur son territoire et bénéficie d'un tissu partenarial et d'un réseau dynamique
- Des projets innovants permettent de nourrir les actions en faveur de l'effectivité des droits de majeurs protégés
- Continuité de service garantie par une organisation efficace de l'accueil et de la suppléance
- Qualité et sécurité de l'accueil
- Politique des ressources humaines structurée et portée
- Attention portée aux conditions de travail et démarche QVCT
- Démarche qualité portée avec force par la gouvernance
- Des actualisations en cours concernant le recueil des événements indésirables et des réclamations

Des étoiles pour la PJM 31



- ★ Les professionnels associent la personne et son entourage aux questionnements éthiques liés à son accompagnement
- ★ Les professionnels sont régulièrement sensibilisés /formés au questionnement éthique
- ★ Le service organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires)
- ★ Le service favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée en mettant à disposition des outils permettant la mise en oeuvre de ces pratiques
- ★ Le service définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT)

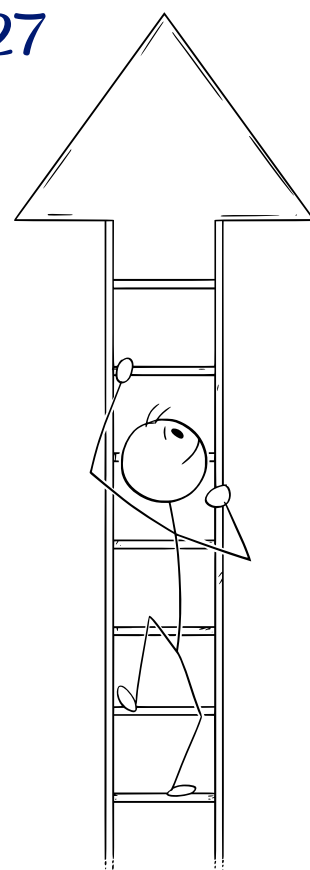
Niveau global du service : des axes d'amélioration

Synthèse de cotation des 3 chapitres :

- Mise à jour des projets stratégiques, institutionnels et de services en cours
- Mieux communiquer sur la bientraitance, à l'aide d'une définition commune et partagée
- Actualiser les outils de la loi 2002-2 et les traduire en langage accessible
- Impliquer les personnes accompagnées dans leur coconstruction
- Mieux informer sur les droits de la personne au sein du service (voies de recours, etc.)
- Renforcer l'évaluation des besoins
- Actualisation annuelle des DIPM : pratiques à uniformiser
- Enquêtes de satisfactions plus régulières
- Structurer la démarche d'amélioration continue
- Produire une analyse statistique et qualitative des événements indésirables et réclamations et la communiquer à tous les acteurs
- Établir un plan de Gestion de crise et de continuité de l'activité et le diffuser

Critères impératifs non-atteints : nos plans d'action 2025 - 2027

1. Définir, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées
2. Organiser le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations et communiquer sur leur traitement aux parties prenantes
3. Organiser le recueil et le traitement des événements indésirables et communiquer sur leur traitement aux parties prenantes
4. Définir avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité d'activité, le communiquer en interne et en externe et le réactualiser régulièrement



“L'établissement et les professionnels placent la personne accompagnée au centre de leur intervention avec un soucis de bienveillance et une attention éthique à la préservation de leur autonomie dans la mise en œuvre des mesures. (...)

La structure est engagée dans un accompagnement de qualité des personnes s'appuyant sur une diversité de ressources internes et externes. Nous saluons le portage de ma direction et une acculturation des professionnels à la démarche de questionnement et d'amélioration avec cependant un manque de formalisation et de consolidation.”

