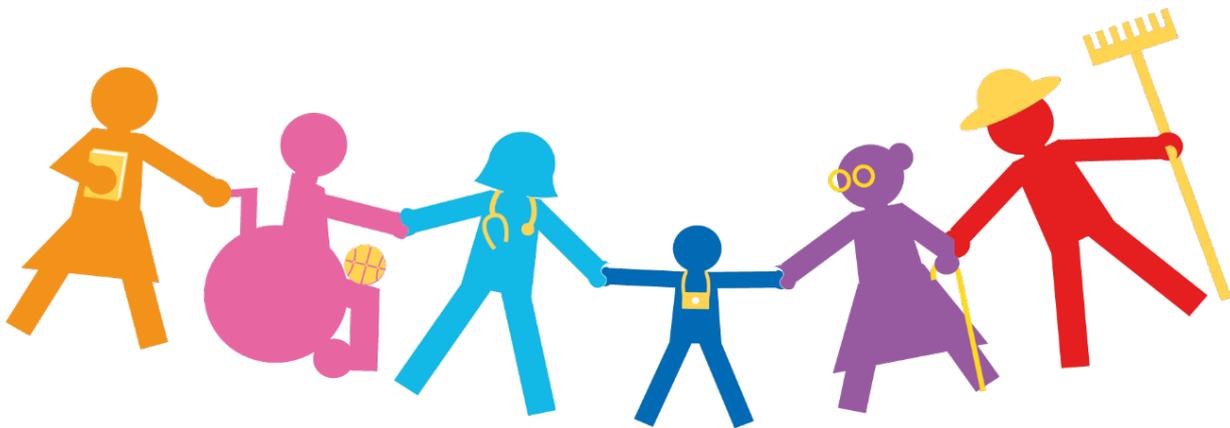




RAPPORT D'ACTIVITE 2024

« Etablissement d'Accueil Médicalisé »



Identification de la structure

Coordonnées administratives	175 chemin de Villegagne 81100 Castres Tél : 05 63 72 68 00 (choix n°1) eam@apajh81.org
Type de structure	EAM
Capacité et modalités d'accueil	12 places en internat
Numéro FINESS	81 001 2658
Date de création	01/01/2021
Dernier arrêté d'autorisation	09/02/2021
Organisme gestionnaire	APAJH du Tarn

1- Les besoins des personnes accompagnées

Suivi de l'activité :

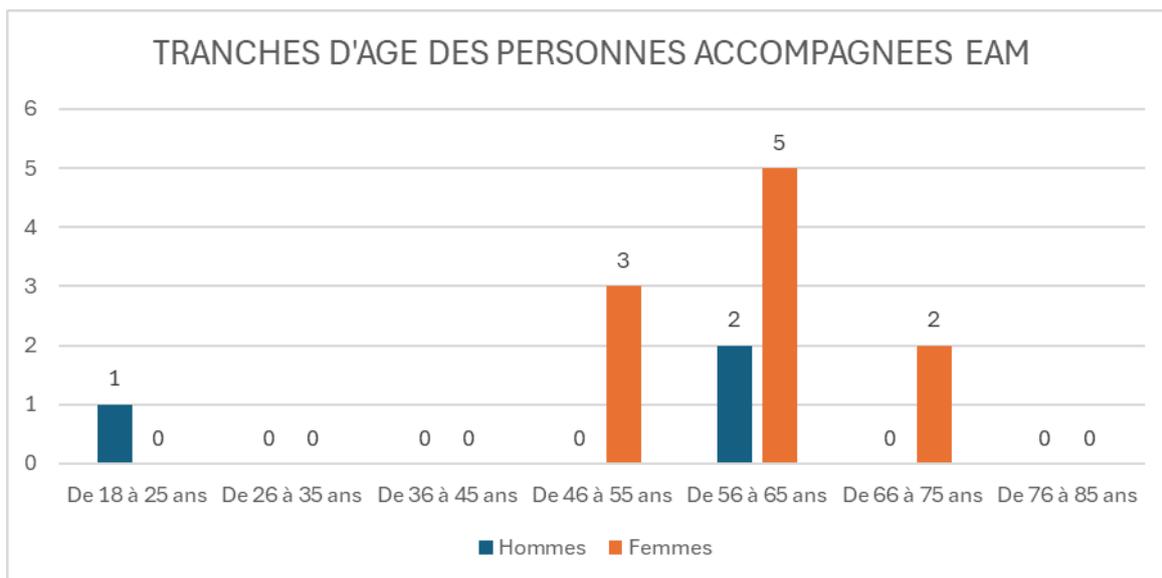
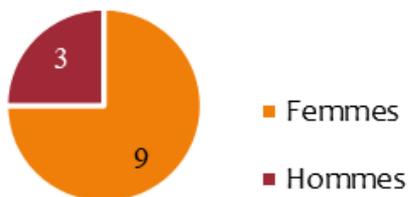
Nombres de personnes accompagnées au 31/12/2024	12 personnes en internat
Nombre d'admissions en cours d'année	0
Nombre de sorties en cours d'année et justificatif	0
Nombre de personnes en liste d'attente	9
Stages/ conventions (entrants et sortants)	
Nombre de journées théoriques prévues	4380
Nombre de journées réalisées en 2024	4325
Taux d'occupation	98,47%

Analyse de l'activité :

Le nombre de journées prévisionnelles a été atteint sur l'EAM. Le nombre de personnes accompagnées reste stable en 2024, il n'y a pas eu d'évolution de l'agrément.

Profil des personnes accompagnées

Répartition hommes/femmes EAM



La moyenne d'âge est de 56 ans, le plus jeune a 24 ans et la doyenne a 68 ans. Le profil des personnes accompagnées à l'EAM est vieillissant.

Les besoins des personnes accompagnées

Les besoins des personnes ont-ils évolué ?

Oui Non

Du fait du vieillissement des personnes sur l'EAM, une focale médicale est donnée. Ainsi les dépistages sont régulièrement effectués :

- Cancers colorectaux : 4
- Mammographies : 2
- Frottis : 4.

La perte d'autonomie est une préoccupation majeure, et de ce fait l'environnement des personnes a été revu avec l'acquisition de 6 chaises ergonomiques à roulettes favorisant l'autonomie, la posture et l'installation au repas ainsi que des fauteuils plus adaptés à l'assise des personnes. Des barres de relèvement ont été installées dans les salles de bains.

De même les professionnels sont formés notamment avec des diplômes d'aide-soignant, pour un professionnel, donnant ainsi la double compétence AES et AS.

Le nombre d'accompagnement médical est stable depuis 2023, environ 213.

Les objectifs/prestations sont-ils toujours en adéquation avec les besoins des personnes ?

Oui Non

Perspectives 2025 :

- Déployer une politique de prévention et de maintien de l'autonomie ;
- Favoriser l'autodétermination des personnes ;
- Aider les personnes à exercer leurs droits ;
- Aider les personnes à se mouvoir et à mieux manger.

2- L'expression des personnes accompagnées

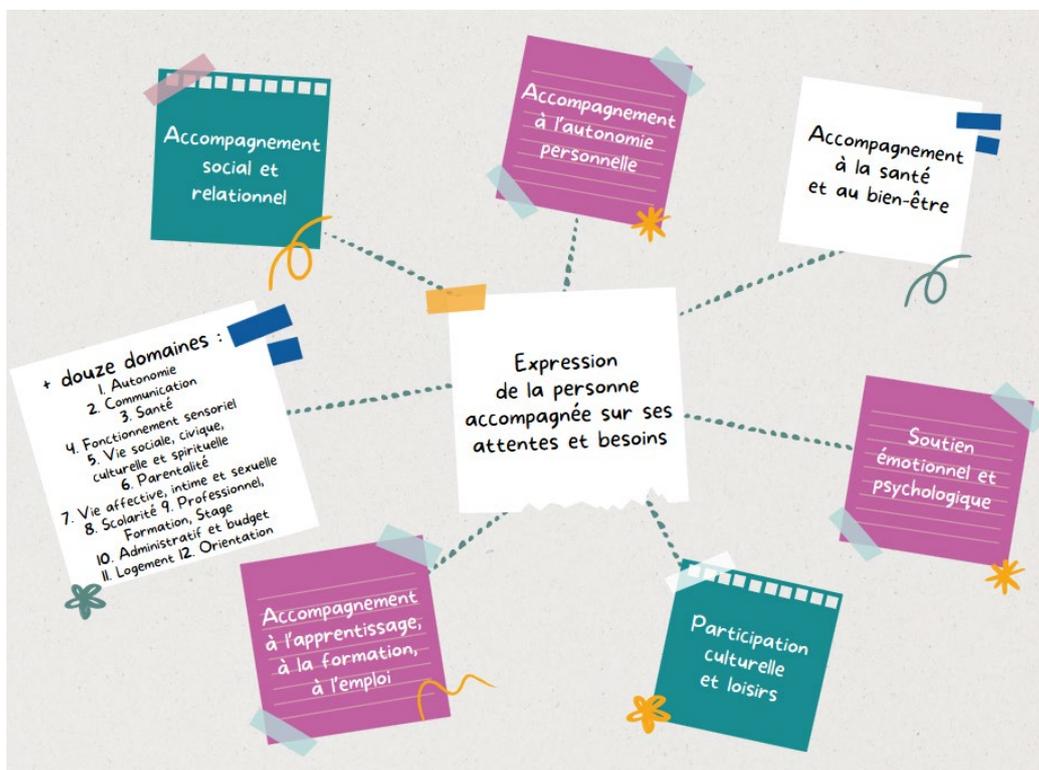
Les projets personnalisés

Nombre de projets personnalisés co-construits en 2024 / Nombre de personnes accompagnées

En 2024, 12 projets personnalisés ont été réalisés.

Le projet personnalisé est le cadre de référence de l'action coordonnée de la personne accompagnée et des professionnels, visant à répondre aux besoins et attentes de celle-ci. C'est une démarche participative qui l'implique étroitement avec son entourage (si elle le souhaite). Nous mettons l'accent sur l'écoute, la co-construction et le respect des choix et des besoins individuels, pour favoriser l'autodétermination de la personne au cœur du processus.

Le projet personnalisé questionne l'ensemble des domaines ci-dessous :



A l'appui du recueil de données, l'équipe définit des objectifs réalisables et évaluables pour répondre aux besoins et aux attentes de la personne. C'est une co-construction entre tous les participants qui permet d'adapter l'accompagnement au quotidien.

Lors d'une réunion annuelle, la personne accompagnée, soutenue par les professionnels, présente à sa famille/et ou son représentant légal les axes retenus dans son projet personnalisé.

Il est nécessaire ensuite d'observer et d'évaluer les objectifs fixés tout au long de l'année avec la personne accompagnée. A chaque réunion d'équipe, un point d'étape sur les projets personnalisés est réalisé pour assurer un suivi et une cohérence dans l'accompagnement. Cette démarche permet d'ajuster l'accompagnement au plus près des besoins.

Les instances d'expression

	X réunions de X personnes / périodicité	Liste globale des sujets ou thématiques abordés
Nombre de comités / réunions des personnes accompagnées	Une réunion hebdomadaire sur le service avec les personnes accompagnées	Organisation de la semaine : activités, expression libre, projets, souhaits.
	Café papote une fois par trimestre	Temps d'échange sur un thème libre
	Réunion trimestrielle	Temps d'information et d'échange autour du fonctionnement
Commission repas	Deux commissions repas	Améliorer la prestation repas Enquête de satisfaction
Groupes thématiques	Réunion de préparation du CVS	Lecture du compte rendu, échanges et préparation
	Intervention de la cellule d'aide aux victimes de la Gendarmerie Nationale	Sensibilisation et information sur le cyberharcèlement / cyber pornographie / agression sexuelle Temps d'échange avec les gendarmes
Groupes d'expression	Une réunion mensuelle	VARs
	Une réunion mensuelle	Travail sur le deuil

Les enquêtes de satisfactions

Une enquête de satisfaction a été réalisée en novembre 2023.

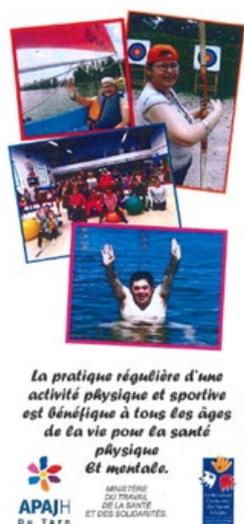
Une enquête de satisfaction a été faite fin 2023, pour une analyse des résultats en janvier 2024. Cette enquête concernant la satisfaction vis à vis de l'établissement s'adressait aux familles. Les principaux points d'amélioration sont :

- Les documents contractuels ;
- L'environnement extérieur ;
- La communication sur le versant médical.

Les résultats de l'enquête ont été restitués au CVS du 4 avril 2024. Les points d'amélioration ont été intégrés au plan d'amélioration de la qualité (PAQ). Une enquête est prévue début 2025 pour les personnes accompagnées.

3- Les temps forts de l'année : innovations - expérimentations de nouvelles organisations

Le séjour au Bercaïl à Lacaze du 7 au 9 août 2024 a été un vrai succès avec de nombreuses activités réalisées dont la médiation animale.



Sport adapté



Mise en place du logiciel IMAGO

4- Les nouveaux partenariats, Les nouvelles coopérations

- Fin du partenariat avec l'organisme Glob'Tour (séjour vacances) et nécessité de repenser l'organisation des vacances en 2025.
- Convention HAD Hospitalisation A Domicile.
- Coopération avec l'organisme de formation de la Croix Rouge : participation de 2 professionnels en qualité de jury et recrutement de futurs apprenants diplôme DEAES. Cette démarche débouche sur l'accueil de stagiaires, futurs potentiels pour réaliser les remplacements.

5- La démarche qualité

La démarche d'évaluation de la qualité

L'établissement a-t-il été concerné par l'évaluation externe en 2024 ?	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Date d'envoi du rapport d'évaluation : 03/12/2024
--	---

La démarche qualité

- ⇒ Suivi tout au long de l'année du plan d'action continue sur AGEVAL.
- ⇒ Le logiciel IMAGO DU a été déployé fin 2023.
 - Poursuite du paramétrage ;
 - Formation de 100 % des salariés ;
 - Reprise des données ;
 - Accompagnement sur le terrain des salariés ;
 - Information des personnes accompagnées et du CVS ;
 - Atteinte des cibles d'usage au 30 Novembre 2024.
- ⇒ Mise à jour des panneaux d'affichage de l'EAM en préparation à l'évaluation externe.
- ⇒ Les GAP ont été suspendus pendant un an afin de pouvoir recentrer la pratique et cela a permis de conventionner avec un prestataire de façon associative et de pouvoir envisager une intervention 3 fois par an sur l'ensemble des établissements de l'association en 2025.
- ⇒ **Axe 2025** : simplification de l'organisation documentaire avec Microsoft 365 et Sharepoint.

Les évènements indésirables

Quelques évènements indésirables sur l'EAM concernant le circuit du médicament et rappel des règles de dispensation et d'administration.

La participation des personnes

- ⇒ **Participation à des groupes de travail :**
 - Copil associatif transversal pour réaliser une charte Bienveillance et Bientraitance associative à l'attention des professionnels.
 - Participation des personnes accompagnées, des familles du CVS à l'élaboration d'un groupe de formateur sur la Vie Affective Relationnelle et Sexuelle (VARs).
 - Participation de 3 personnes à l'audition pour l'évaluation externe de l'EAM.

6- Le développement des compétences et la formation professionnelle

Nombre de professionnels ayant participé à une formation au moins courant 2024	4
Nombre d'heures de formation au total	1015
Nombre de salariés qui ont mobilisé leur CPF	0
Thématiques formations individuelles	
Qualifications, certifications ou diplômes obtenus en 2024 par des salariés	DE AS (Aide-Soignant)
Thématiques formations collectives	J'apprends à me protéger et à protéger la personne violente
Nombre d'heures Formations sécurité	14 Heures SST initial 7 Heures SST recyclage

7- Les finances

L'activité :

L'EAM avec une capacité de 12 usagers réalise une activité de 4.321 journées soit +29 journées par rapport au nombre prévisionnel.

LES CHARGES

a) Groupe 1 : Dépenses d'exploitation courante

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Groupe 1	179.690,32	189.400,00	195.411,87	+5.711,87

Analyse :

Le dépassement est essentiellement lié aux Achats non Stockés pour l'énergie et les charges d'alimentation (+13.172,20€) malgré une économie au niveau de la Prestation d'Alimentation à l'extérieur de -8.267,54€.

b) Les charges de personnel

Convention collective appliquée	CCN66
Valeur du point	3.93€

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Groupe 2	759.403,04	736.510,00	788.935,78	+52.425,78

Analyse :

Cette année est à nouveau marquée par les difficultés de recrutement dans notre secteur. Nous enregistrons un dépassement de 229.421,91€ sur le poste Personnel Extérieur à l'établissement (Personnel intérimaire).

Les économies concernant la rémunération du personnel et les charges sociales ne compensent pas ce dépassement.

Le dépassement est essentiellement sur la section Soins.

c) **Groupe 3 : Dépenses afférentes à la structure**

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Groupe 3	140.822,17	178.164,33	152.212,10	-25.952,23

Analyse :

Le groupe 3 des charges est en économie de -25.952,23€, cette dernière est répartie sur l'ensemble des postes du groupe.

Les frais de siège sont de 66.889,00€ et les autres Quotes-parts de résultats concernent la ventilation des heures du CSE sur l'ensemble des établissements de l'association.

Les charges exceptionnelles pour 7.47,21€ concernent le vol d'espèces enregistré au cours de l'année (une plainte a été déposée).

TOTAL des CHARGES	1.136.259,75 soit +32.185,42€			
--------------------------	-------------------------------	--	--	--

 **LES PRODUITS :**

d) **Les Produits de la tarification**

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Montant des Produits de la tarification (73)	1.040.233,97	1.104.074,33	1.104.074,33	+0.05

Analyse :

Les produits de la tarification sont équilibrés.

e) **Groupe 2 : Autres produits relatifs à l'exploitation**

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Autres produits relatifs à l'exploitation	46.669,71	0.00	32.205,77	+32.205,77

Analyse :

L'excédent de produits provient essentiellement des :

- Remboursements IJ de Sécurité sociale et de Prévoyance : 8.293,87 ;
- Remboursements de Frais de formation : 22.824,45.

f) **Groupe 3 : Produits financiers et Produits non encaissables**

	CA N-1	Budget Exécutoire N	CA N	Écart BP Alloué/CA
Autres produits relatifs à l'exploitation	6.337,97	0	4.578,89	+4.578 ,89

Analyse :

L'excédent du groupe provient d'une reprise de CNR pour 3.936,75€ et d'une reprise de provision pour IDR.

TOTAL des PRODUITS	1.140.856,04 soit +3.781,71€
---------------------------	------------------------------

 **LA SYNTHÈSE DU RESULTAT :**

g) **Le résultat comptable**

RESULTAT
+4.596,29

h) **Le passage du résultat comptable au résultat administratif**

	Proposé par l'établissement
Résultat comptable	+4.596,29
+ Reprise excédent/déficit	
+ Reprise sur la Réserve de compensation des charges d'amortissement	
+ Réintégration de la variation de provision pour congés à payer	+6.524,61
+ Réintégration de la provision pour départ à la retraite non prévue au BP	
+ Réintégration de la provision pour CET non prévue au BP	
Résultat administratif corrigé	+11.120,90

i) **Proposition d'affectation du résultat**

Résultat administratif à affecter	+11.120,90
--	------------

Le résultat est à affecter à :

- La réserve de compensation des déficits : +10.000€ ;
- La réserve de compensation des amortissements : +1.120,90€.

8- Les perspectives d'évolution, Les améliorations projetées, Les projets pour 2025

- ⇒ Montée en compétence en autisme dans l'objectif d'accueillir des jeunes ayant un profil TSA.
- ⇒ Mettre en accessibilité les documents pour les personnes en utilisant la CAA.
- ⇒ Performer les actions en santé et en hygiène.
- ⇒ Favoriser les actions autour de la santé, du sport et de la nutrition.
- ⇒ Améliorer l'environnement des personnes selon leurs besoins et leurs envies et aspirations.

9- Les annexes

- ⇒ Rapport d'activité 2024 du CVS
- ⇒ Plan d'amélioration continue de la qualité
- ⇒ Comptes administratifs

→ **ENTREPRISE APPRENANTE**

→ **ECOUTE – ECHANGE –
CONFIANCE - COHESION**

→ **REPONSE ACCOMPAGNEE
POUR TOUS**



→ **COOPERATION**

→ **DEVELOPPEMENT
PARTENARIATS**

→ **FORMATION
PROFESSIONNELLE**

→ **ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISE**

→ **INCLUSION SOCIALE**

→ **HABITAT CHOISI**



ANNEXES

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

« Etablissement d'Accueil Médicalisé »



SOMMAIRE DES ANNEXES

❖ ANNEXE I :

⇒ Rapport d'activité 2024 du CVS

❖ ANNEXE II :

⇒ Plan d'amélioration continue de la qualité

❖ ANNEXE III :

⇒ Comptes administratifs

ANNEXE I

**RAPPORT D'ACTIVITE 2024
DU CVS**

RAPPORT D'ACTIVITE DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Année 2024

Calendrier du CVS

Le Conseil de la Vie Sociale s'est réuni 3 fois cette année :

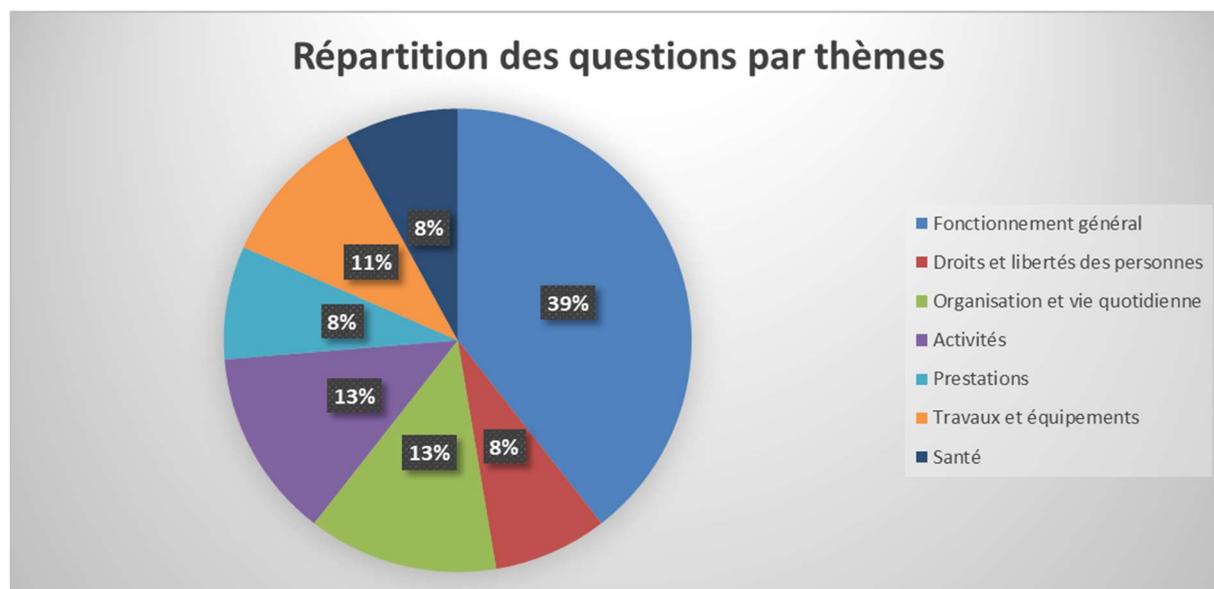
- 04 avril 2024
- 27 juin 2024
- 7 novembre 2024

Composition du CVS et présence des membres

Les taux de participation par catégories de représentants aux CVS sont les suivants :

- Pour les représentants des personnes accompagnées : 100 %
- Pour les représentants des familles et représentants légaux : 67 %
- Pour le représentant de l'association : 100 %
- Pour les représentants des professionnels : 67 %
- L'équipe de direction : 100%

Thématiques abordées lors des questions des représentants



Sollicitation du CVS

Durant cette année :

- Les résultats des enquêtes de satisfaction menées durant l'année 2023 ont été présentés au CVS du 04 avril 2024.
- La démarche de bientraitance menée au sein de la structure a fait l'objet d'une présentation au CVS du 27 juin 2024.

- Le CVS a été informé des situations de crise rencontrées par l'établissement durant l'année (CVS 27 juin 2024).
- Le Conseil de la Vie Sociale a été entendu lors de l'évaluation externe de l'établissement qui s'est déroulée du 23 au 24 septembre 2024.
- Le Conseil de la Vie Sociale a été sollicité lors de la révision du règlement de fonctionnement de l'établissement (CVS du 15 novembre 2024).
- Le CVS a été informé des résultats de cette évaluation et lors du CVS du 15 novembre 2024.

Bilan de l'activité du CVS

Les temps forts de l'année abordés en CVS

Le 4 avril 2024 nous avons installé le nouveau CVS.

- La désignation de la présidente.
- Approbation du règlement intérieur du CVS.

Les axes forts

- Définition et rôles du CVS.
- Information sur les groupes de travail VARS (Vie Affective Relationnelle et sexuelle).
- Retour sur l'évaluation externe.
- Explication de la démarche de bientraitance/bienveillance.
- Hospitalisation à domicile, directives anticipées.
- Protocoles d'urgence, d'administration des médicaments et de gestion du risque.

Les axes de progrès

- La faible remontée d'informations des représentants légaux à la représentante des familles qui est très peu sollicitée finalement.

Les ambitions et projets du CVS pour l'année prochaine

- Continuer le partenariat avec les personnes accompagnées et les familles.
- Organiser plus souvent des petits goûters.

ANNEXE II

**PLAN D'AMÉLIORATION
CONTINUE DE LA QUALITÉ**

Filtres

Vous visualisez les objectifs

- qui concernent la période du 01/01/2024 au 31/12/2024
- qui sont associés à l'établissement EAM (Etablissement d'accueil médicalisé) La Planésié

EAM (Etablissement d'accueil médicalisé) La Planésié

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Accompagnement à l'autonomie et à la citoyenneté	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement à l'autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet d'établissement 		31/12/2025	1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Former les professionnels à la démarche d'autoévaluation				31/12/2025		Traité
Proposer un accompagnement de la VARS en lien avec l'IREPS et l'ARS						Traité
Continuer à diffuser des outils sur le droit de vote						Traité
Accompagnement aux vieillissements des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement • Gestion de la qualité en continu 				1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Travailler les différents outils et le projet architectural en fonction du vieillissement prévisible des personnes						En cours
Accompagnement de la fin de vie	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement • Projet d'établissement 			30/06/2025	1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Mettre à jour la convention HAD				30/06/2025		Non traité
Former les professionnels pour l'accompagnement de la fin de vie et des soins palliatifs				30/06/2025		En cours
Dynamiser un partenariat avec le DAC du Tarn				30/06/2025		En cours
Affichage obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la qualité en continu 			31/05/2024	1	

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Organiser l'affichage obligatoire EAM / FDV				31/05/2024		Traité
Amélioration de la qualité de l'alimentation dans les dimensions santé et plaisir	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement à la santé Projet d'établissement 			31/12/2025	1	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Mettre en place des évaluations médicales (déglutition allergies, intolérances...)				31/12/2025		En cours
Améliorer la compétence des professionnels quant aux techniques de cuisine et de remise en température notamment pour les textures adaptées				31/01/2025		En cours
Appropriation de la démarche qualité par la nouvelle équipe EAM	<ul style="list-style-type: none"> Référentiel HAS - Critères impératifs 			31/12/2024	1	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Planifier et réaliser des auto-évaluations						En cours
Sensibiliser à la déclaration des événements incriminables sur IMAGO				31/12/2024		En cours
Développement des compétences des salariés pour l'accompagnement de la personne accompagnée	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Démarche QVCT 			31/12/2024	2	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Organiser des sensibilisations en interne à travers un référent sur les geste d'aide à la toilette				31/12/2024		En cours
Assurer la traçabilité de ces sensibilisations sur IMAGO				31/12/2024		En cours
Mise à jour des documents relatifs aux droits des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> CPOM (CD-ARS) 2022-2026 			31/12/2024	2	
Actions			Pilotes	Échéances		Statut
Mettre à jour le règlement de fonctionnement				31/07/2024		En cours
Créer une vidéo sur la présentation du pôle dépendance				31/07/2024		En cours
Finaliser le livret d'accueil en FALC				31/12/2024		En cours

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Mise en place du DUI / DMP / Médimail		<ul style="list-style-type: none"> CPOM (CD-ARS) 2022-2026 		31/12/2025	3	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Déployer le DUI				31/12/2025		En cours
Mettre en place le tableau de soins (soins bucco-dentaire)						Non traité
Organisation CVS		<ul style="list-style-type: none"> CPOM (CD-ARS) 2022-2026 		31/07/2024	2	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Définir un CVS unique EAM				31/07/2024		Traité
Prise en compte des particularités sensorielles des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> Expression et participation de la personne accompagnée 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 		31/12/2027	1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Aménager un espace de bien-être et d'activités sensorielles				31/12/2027		Non traité
Achat de matériels d'activités sensorielles				31/12/2027		En cours
Promotion de la santé de la personne accueillie	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement à la santé 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 			1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Proposer des activités physiques adaptées						En cours
S'assurer du consentement de la personne accompagnées						Non traité
Sécurisation du circuit du médicament	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement à la santé 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 		31/12/2025	1	
Actions	Pilotes			Échéances		Statut
Mettre en place la traçabilité de l'administration des médicaments sur le DUI				31/12/2024		En cours
Mettre en place le port d'un chasuble lors de la distribution des médicaments						Traité
Sensibiliser les professionnels des effets des médicaments				31/12/2025		Non traité

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Soutien à l'expression du PP	<ul style="list-style-type: none"> Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 			1	
Actions						
S'approprier la nouvelle procédure associative pour le projet d'établissement						
Multiplier les outils en CAA afin de recueillir l'expression des personnes non verbales						
Soutien aux familles et aux aidants	<ul style="list-style-type: none"> Droits de la personne accompagnée 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 		31/12/2027	1	
Actions						
Proposer des temps de parole et de rencontre aux aidants (café famille, groupe de parole...)						
Proposer des sensibilisations aux aidants exemple PRAP SS						
Accompagner les aidants à la mise en place du DUA sur Via trajectoire						
<i>Critère 2.2.5</i>						
Améliorer le respect du droit à l'image des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> Droits de la personne accompagnée 	<ul style="list-style-type: none"> Référentiel HAS - Critères impératifs 		31/12/2025	1	
Actions						
Information des professionnels sur les trames à utiliser et leur localisation (en attente Sharepoint)						
Recueil actif et éclairé du consentement des personnes pour l'utilisation de leur image / Lien avec les tuteurs (Tutelle à la personne)						
Traçabilité du consentement dans Imago						
<i>Critère 3.12.2 / 3.12.3</i>						
Organiser et centraliser le traitement des plaintes et des réclamations au sein de l'EAM	<ul style="list-style-type: none"> Droits de la personne accompagnée 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluation externe - Fiches critères impératifs 		31/12/2025	1	
Actions						
Nomination d'une personne-ressource pour recueillir et instruire les plaintes et réclamations						
Utilisation du tableau de suivi des plaintes et réclamations en lien avec la procédure associative						

Référence / Objectif	Thème	Source	Responsable	Échéance	Priorité	Statut
Déclinaison d'une procédure institutionnelle / validation par les instances (CVS)				30/06/2025		Non traité
Information de l'ensemble des professionnels de l'EAM, de la mise en oeuvre de la procédure de gestion des plaintes et des réclamations.				30/06/2025		Non traité
Modification du règlement de fonctionnement avec ajout de l'adresse mail du secrétariat pour toute réclamation.				30/06/2025		Non traité
Mise en place de la communication au CVS du bilan des plaintes et des réclamations				31/12/2025		Non traité
Critère 3.13.2 / 3.13.3 Organiser le traitement des événements indésirables au sein de l'EAM	<ul style="list-style-type: none"> Démarche qualité et gestion des risques Évaluation externe - Fiches critères impératifs 			31/12/2025	1	○
Actions	Pilotes	Échéances	Statut			
Renouvellement de l'information des salariés sur la définition et la déclaration des événements indésirables et des événements indésirables graves		31/12/2025	Non traité			
Centralisation des EI et EIG sur Imago et traitement par le chef de service		31/12/2025	Non traité			
Présentation annuelle du bilan des EI et EIG en CVS		31/12/2025	Non traité			
Critère 3.14.1 / 3.14.2 Adopter les bonnes pratiques professionnelles en cas de crise	<ul style="list-style-type: none"> Démarche qualité et gestion des risques Évaluation externe - Fiches critères impératifs 			31/12/2025	1	○
Actions	Pilotes	Échéances	Statut			
Réalisation du plan de gestion de crise (à partir du plan de continuité des activités) / Canicule / Grand froid / Cybersécurité / Absence de ressource (électricité / eau) / Plan de sécurité		31/12/2025	Non traité			
Information régulière des parties prenantes sur le plan de gestion de crise (CVS et réunion générale 1x/an)		31/12/2025	Non traité			
Critère 3.6.2 Sécuriser le circuit du médicament	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement à la santé Évaluation externe - Fiches critères impératifs 			31/12/2025	1	○
Actions	Pilotes	Échéances	Statut			
Rédaction d'une procédure globale du circuit du médicament		31/12/2025	Non traité			
Formalisation et diffusion d'un protocole sur l'administration des médicaments		31/12/2024	Traité			

ANNEXE III

COMPTES ADMINISTRATIFS

→ **ENTREPRISE APPRENANTE**

→ **ECOUTE – ECHANGE –
CONFIANCE - COHESION**

→ **REPOSE ACCOMPAGNEE
POUR TOUS**



→ **COOPERATION**

→ **DEVELOPPEMENT
PARTENARIATS**

→ **FORMATION
PROFESSIONNELLE**

→ **ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISE**

→ **INCLUSION SOCIALE**

→ **HABITAT CHOISI**

