

Méthode européenne d'Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux



DG Éducation et culture

Programme pour l'éducation et
la formation tout au long de la vie

« Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable
de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues. »



VALORIS version européenne

Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux

Illustration de la couverture

"Le Mythe de Sisyphe"

Photo et création de S. CARVALHO – Avec son aimable autorisation

2ème édition – 2010

ISBN –978-2-9535664-0-6

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle par quelque procédé que ce soit des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans l'autorisation du CEDIS est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, les courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (L. 122-4, L. 122-5 et L. 335-2 du Code de la propriété intellectuelle)



SOMMAIRE

1ère PARTIE **INTEGRATION** _____

Chapitre 1 Intégration Physique _____	I.
1.1 Implantation _____	I.1
1.1.1 Implantation dans la commune ou le quartier _____	I.1
1.1.2 Localisation du dispositif dans son secteur géographique d'intervention _____	I.2
1.1.3 Accessibilité du dispositif _____	I.3
1.1.4 Disponibilité du dispositif _____	I.4
1.2 Commerces locaux, associations et services divers _____	I.5
1.3 Adéquation du dispositif avec son environnement _____	I.6
1-4 Potentiel intégratif du quartier ou de la ville _____	I.7

Chapitre 2 Démarche vers l'intégration sociale _____	II.
2.1 Représentation et symboles institutionnels _____	II.1
2.1.1 Noms utilisés pour désigner le dispositif _____	II.1
2.1.2 Images suggérant la valorisation des usagers _____	II.2
2.1.3 Image de l'édifice conforme à sa fonction _____	II.3
2.1.4 Harmonie de l'édifice avec le voisinage _____	II.4
2.1.5 Coexistence de plusieurs services dans une même structure _____	II.5
2.1.6 Juxtaposition d'images issues d'établissements, services ou sites voisins _____	II.6
2.1.7 Statuts des professionnels _____	II.7
2.2 Intégration fonctionnelle et sociale _____	II.8
2.2.1 Utilisation des ressources accessibles au public _____	II.8
2.2.2 Activités favorisant l'intégration sociale _____	II.9
2.2.3 Fréquentations et relations valorisantes _____	II.10

2ème PARTIE **DEVELOPPEMENT** _____

Chapitre 3 Promotion du développement de la personne _____	III.
3.1 Individualisation _____	III.1
3.2 Connaissance et respect des libertés, droits et obligations _____	III.2
3.2.1 Confidentialité et respect de la vie privée _____	III.2
3.2.2 Protection sociale et accès aux soins _____	III.3

3.2.3 Possession de biens et disposition de ressources propres _____	III.4
3.2.4 Libre communication, libre circulation _____	III.5
3.2.5 Liberté d'opinion et d'expression et exercice de la citoyenneté _____	III.6
3.2.6 Dispositif de sanctions, procédures de recours _____	III.7
3.3 Bientraitance : Prévention et gestion des situations de maltraitance _____	III.8
3.4 Prévention et reponses aux conduites de violence _____	III.9
3.5 Absence de surprotection _____	III.10
3.5.1 Absence de surprotection physique _____	III.10
3.5.2 Absence de surprotection sociale _____	III.11
3.6 Vie affective et sexuelle appropriée à l'âge et la culture _____	III.12
3.7 Interactions - Relations humaines _____	III.13
3.8 Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et la culture _____	III.14
3.9 Apparences personnelles adaptées à l'âge et la culture _____	III.15
3.10 Activités, Emplois du temps, et rythmes adaptés à l'âge et à la culture _____	III.16
3.11 Aménagements et équipements adaptés aux besoins, à l'âge et à la culture _____	III.17
3.12 Confort _____	III.18
3.13 Esthétique du cadre de vie _____	III.19
Chapitre 4 Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités _____	IV.
4.1 Participation des usagers et des familles _____	IV.1
4.2 Projet individualisé _____	IV.2
4.3 Accueil et orientation _____	IV.3
4.4 Hébergement et logement _____	IV.4
4.5 Programmes favorisant les apprentissages _____	IV.5
4.6 Insertion professionnelle et emploi _____	IV.6
4.7 Sante physique et mentale, soins _____	IV.7
4.7.1 Projet de soins et Dossier de soins _____	IV.7
4.7.2 Qualité des soins _____	IV.8
4.7.3 Prévention - Sécurité des soins _____	IV.9
4.8 Sortie du dispositif _____	IV.10
3ème PARTIE OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL _____	
Chapitre 5 Politique d'ouverture _____	V.
5-1 Coordination et réseaux _____	V.1
5-2 Information et communication externes _____	V.2
5-3 Information et communication internes _____	V.3

5-4 Evolution des pratiques et innovation _____	V.4
5-5 Collaboration à la recherche _____	V.5
Chapitre 6 Pilotage et Gestion Administrative et financière _____	VI.
6.1 Projet d'établissement ou de service _____	VI.1
6.2 Gestion administrative _____	VI.2
6.3 Gestion financière _____	VI.3
6-4 Gestion des risques _____	VI.4
6.5 Formation continue du personnel _____	VI.5
6.6 Participation à la formation des futurs professionnels _____	VI.6
6.7 Démarche évaluative _____	VI.7
6-8 Rapport coût/efficacité _____	VI.8
 <i>Cohérence des prestations de services et des activités _____</i>	 <i>C.1</i>
 <i>Tableau Récapitulatif des Résultats _____</i>	
 <i>Bibliographie _____</i>	
 <i><u>Contacts</u> _____</i>	