

Document Evaluation Interne

Référentiel à l'usage des structures Sociales et Médico-Sociales

Novembre 2004
Version 2

- Association des Paralysés de France -

- Handas -

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	2/71

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 1 : L'accueil des adhérents, des usagers et/ou de leur famille et/ou de leur entourage est organisé.

critères		Evaluation interne	Cotation
A.I.1.1.	Une permanence physique est assurée.	Angers : permanence du lundi au vendredi de 9h à 18h. soit par 1 salarié soit 1 bénévole. Si la délégation est fermée, un message est mis sur la porte au moins 1 semaine avant. Cholet : permanence du lundi au mercredi 8h30 à 12h30	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.2.	Une permanence téléphonique est assurée.	Angers : même permanence que physique + jusqu'à 12h30 par 1 professionnel soit poste fixe soit sans P.P. Il y a 1 document interne pour l'utilisation du téléphone (à compléter). Il existe 1 répondeur mis si nécessaire et fermeture.	A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.3	Un lieu d'accueil identifié existe au sein de la structure.	Angers : accueil bien visible, clair et agréable avec 1 personne présente	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.4.	La personne de l'accueil communique les renseignements et les informations de base sur la structure.	il existe 2 classeurs pour permettre à la personne de l'accueil de répondre : 1 classeur informations générales (rouge) et 1 classeur activités en cours (jaune) pour les salariés : google agenda -	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.5.	La personne de l'accueil écoute et précise la demande de l'adhérent et/ou de l'utilisateur. Reste-t-il un enregistrement de cette demande ?	niveau téléphonique : document papier précisant l'objet des appels + coordonnées - accueil physique : pas de document pré-établi Cholet - Saumur à demander	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

SI classeur rouge
" google agenda

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	3/71

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 1 : L'accueil des adhérents, des usagers et/ou de leur famille et/ou de leur entourage est organisé (suite).

critères		Évaluation interne	Cotation
A.I.1.6.	La personne de l'accueil connaît les compétences des interlocuteurs possibles et dirige l'adhérent et/ou l'utilisateur vers l'interlocuteur adéquat.	oui grâce aux supports mis en place (classes) la personne arrivant à l'accueil est accompagnée 1 journée pour formation.	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.7.	La personne de l'accueil s'assure qu'une réponse effective est apportée dans des délais appropriés.	la personne de l'accueil transmet la demande Il appartient à l'interlocuteur d'apporter la réponse	A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.8.	Si la situation ne relève pas des compétences de la structure, l'adhérent et/ou l'utilisateur est orienté vers un organisme approprié.	la personne connaît les compétences de la structure et est capable d'orienter l'utilisateur vers l'organisme compétent Elle sait où trouver l'information	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.1.9.	Les professionnels de la structure sont sensibilisés à l'accueil.	les professionnels de la structure sont les salariés et les bénévoles, ils agissent en fonction de leur vis à vis.	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Plan d'amélioration de la qualité proposé

Thème 1	améliorer le document pour utilisation du téléphone
Thème 2	+ document accueil physique
Thème 3	

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	4/71

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 2 : *La procédure du ou des premiers contacts entre l'adhérent et/ou l'utilisateur et/ou sa famille avec la structure est définie.*

critères		Evaluation interne	Cotation
A.I.2.1.	Une première rencontre est organisée.	<i>oui 1 rencontre a lieu à la délégation ou antenne pour 1 échange entre l'adhérent ou usager et 1 représentant de la délégation pour intégration dans 1 groupe ou activité.</i>	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.2.	Le fonctionnement et le dispositif de la structure sont présentés en référence aux vocations et missions de l'Association.	<i>le but de l'association est de rompre l'isolement et de créer de l'entraide en proposant à l'utilisateur de faire partie des groupes d'activités ou de rencontres.</i>	la défense des droits des personnes A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.3.	Une plaquette de présentation de la structure rappelant la Charte de l'APF, est remise à l'adhérent et/ou à l'utilisateur ou à sa famille.	<i>la plaquette de présentation existe, récente, locale et est remise à l'adhérent ou usager + doc externe</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.4.	Une visite de la structure est proposée.	<i>oui</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.5.	Une fiche de contact ou un dossier de pré candidature ou pré admission est systématiquement établi. Si cette fiche (dossier) est informatisée, l'adhérent / ou l'utilisateur est informé de son existence et de ses droits.	<i>une fiche de contact est proposée pour l'adhérent et 1 pour le bénévole. Elle est manuelle et informatisée</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

plaquette délégation + doc externe

*fiche adhésion externe
fiche bénévole interne*

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	5/71	

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 2 : *La procédure du ou des premiers contacts entre l'adhérent et/ou l'utilisateur et/ou sa famille avec la structure est définie (suite).*

critères		Évaluation interne	Cotation
A.I.2.6.	Le délai de réponse est clairement indiqué à l'adhérent et/ou à l'utilisateur ou à sa famille.	<i>délai si manque de place dans 1 groupe pas de délai de réponse</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.7.	La réponse (positive ou négative) est transmise par écrit. Si la réponse est positive, la date d'admission envisagée est précisée ainsi que l'existence ou non de liste d'attente.	<i>réponse verbale immédiate.</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.2.8.	Un protocole de ce temps d'accueil est défini, rédigé, connu et appliqué par l'ensemble des professionnels (Interlocuteurs, lieux, calendrier...).		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Plan d'amélioration de la qualité proposé

Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	6/71

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 3 : L'adhérent est accueilli spécifiquement.

critères		Evaluation interne	Cotation
A.I.3.1.	Une rencontre individuelle ou un contact par le Directeur Départemental des Actions Associatives ou son représentant (correspondant) est organisé dans les suites de l'adhésion.	il y a rencontre individuelle par la directrice ou l'agent de développement de la vie associative à la délégation pour les bénévoles et participants aux groupes - pas de rencontre systématique avec l'adhérent - en cours de réflexion au Conseil départemental	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.3.2.	La démocratie associative est présentée à l'adhérent par un descriptif écrit des diverses instances associatives.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.3.3.	Une rencontre collective annuelle des nouveaux adhérents avec l'équipe départementale est organisée.	1 rencontre annuelle a lieu : assemblée départementale pour tous les adhérents avec le conseil départemental (liste dans classeur rouge)	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.3.4.	L'adhérent est informé de toutes les actions et activités proposées par l'APF sur le département.	information par le bulletin "Anjou pleins feux" + blog + site	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.3.5.	Un processus est écrit, connu et appliqué pour favoriser la participation de l'adhérent aux actions ou activités de son choix.	Courriers adressés aux adhérents et consultables sur le site pour prévenir des manifestations ou actions APF	A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Référence 3 : *L'adhérent est accueilli spécifiquement (suite).*

Plan d'amélioration de la qualité proposé	
Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

Référence 4 : Le processus d'admission est organisé. (ESVAD, SAV, CAMSP, SESSD, Etablissements...).

Critères		Evaluation interne	Cotation
A.I.4.1.	<p>Le livret d'accueil de la structure existe et il est remis à l'usager ou à sa famille au moment de l'admission. Sont annexés à ce livret,</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Charte de l'Association, - La Charte des droits et libertés de la personne, - Le règlement de fonctionnement, - Le nom de « la personne qualifiée » est mentionné, - 		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.2.	<p>Le processus d'admission est écrit et connu de l'usager et/ou sa famille ainsi que des structures situées en amont.</p>		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.3.	<p>Le processus d'admission est connu et appliqué par l'ensemble des professionnels.</p>		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.4.	<p>Le processus d'admission comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une évaluation de la demande et des habitudes de vie ; - Une prise en compte des données issues de la situation antérieure, avec l'accord de l'usager et/ou de sa famille ; - Des temps d'entretiens, d'observations, de bilans, d'examens et de consultations ; - Une période d'adaptation ; - La prise en compte des éléments de la Commission des droits et de l'autonomie (CDES, COTOREP, ...). 		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 4 : *Le processus d'admission est organisé. (ESVAD, SAV, CAMSP, SESSD, Etablissements...)
(suite).*

Critères		Evaluation interne	Cotation
A.I.4.5.	Les critères d'admission correspondent à la vocation et aux missions décrites dans le projet de structure		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.6.	Un contrat ou un document de prise en charge individuel est remis à l'utilisateur et/ou sa famille dans les 15 jours suivant l'admission.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.7.	Les moyens mis en œuvre pour la réalisation du projet personnalisé sont formalisés en référence aux textes des décrets.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.8.	Si l'utilisateur bénéficie d'une mesure de protection juridique, la personne chargée de l'appliquer est associée, dans le cadre de cette mesure, au projet personnalisé.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.I.4.9.	Si les informations recueillies au cours de l'admission sont informatisées, l'adhérent / ou l'utilisateur est informé de ce fait et de ses droits.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

A. LA PERSONNE A.I. ACCUEIL

Référence 4 : *Le processus d'admission est organisé. (ESVAD, SAV, CAMSP, SESSD, Etablissements...)
(suite).*

Plan d'amélioration de la qualité proposé	
Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	11/71

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 1 : L'adhérent et/ou usager a connaissance des actions définies par missions.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.II.1.1.	Les objectifs de chaque action sont précisés par écrit.	actions de ressources : RPLV, marche Noël, fête du sourire vide-grenier, chocolats, brioches, paquets cadeaux actions de communication et politique : travail de la directrice Conseil départemental actions loisirs : groupes actions réflexion : groupes SEP militantisme et revendication	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.1.2.	Les modalités de mise en œuvre comprennent au minimum : le nom du responsable, les moyens, et sont précisées par écrit.	le nom des responsables est connu et écrit + et les moyens précisés	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.1.3.	La structure porte à la connaissance de l'adhérent et/ou l'utilisateur les informations décrites dans les critères précédents.	dépliant APF - DD 49 -	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1			
Thème 2			
Thème 3			

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	12/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Référence2 L'adhérent et/ou usager est informé régulièrement des activités proposées par les professionnels.

critères		Evaluation interne	Cotation
A.II.2.1.	Les objectifs de chaque activité sont précisés par écrit.	non rompre l'isolement	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.2.2	Les modalités de mise en œuvre comprennent au minimum : le nom du responsable, le rythme, les moyens, et sont précisées par écrit.	oui	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1	remettre en place réunions information des bénévoles sur missions de		
Thème 2	la délégation et le plan d'actions départemental (Isa		
Thème 3			

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE


FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	13/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 3 : La participation de l'adhérent est recherchée.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.II.3.1.	La ou les demandes des adhérents sont identifiées.	oui	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.3.2.	Les responsables des actions ou des activités prennent contact avec les nouveaux adhérents dans des délais définis.	les nouveaux adhérents sont informés par "Anjou Pleins Feux" + courriers spécifiques pour chaque action et informations et invitation	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.3.3.	Une évaluation des actions et des activités a lieu périodiquement (au moins une fois par an avec les adhérents).	compte rendu des activités et actions donné 1 fois par an à l'assemblée générale ouverte à tous les adhérents	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.3.4.	Les résultats des évaluations et des enquêtes de satisfaction sont analysés et exploités en vue d'amélioration.	enquêtes de satisfaction faites par des stagiaires	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.3.5.	Le Directeur Départemental des Actions Associatives ou son représentant rencontre et consulte chacun des adhérents au moins une fois par an.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

 17, bd Blanqui 75013 Paris	SUPPORT DE L'EVALUATION INTERNE FORMULAIRE	Référence	F	09	DQ	
		Version	A		Page	
		Diffusion Site	oui	non	14/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Référence 3 : La participation de l'adhérent est recherchée (suite).

Plan d'amélioration de la qualité proposé	
Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	15/71

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 4 : La structure favorise l'expression des adhérents et des usagers.

critères		Evaluation interne	Cotation
A.II.4.1.	Un réseau de l'APF existe sur le département (correspondant, permanences...).	DD Angers + antennes Saumur - Cholet mise en place en cours de groupes relais	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.4.2.	Des temps spécifiques de rencontre avec l'adhérent et/ou l'utilisateur et/ou sa famille sont définis.	rencontre individuelle à la demande de l'utilisateur soit à l'APF soit au domicile + groupes constitués	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.4.3.	Selon la spécificité de la rencontre, la qualification, le rôle de la personne responsable de celle-ci sont précisés.	oui	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.4.4.	Un ou des lieux de rencontre, d'écoute et d'expression sont proposés et repérés.	oui DD Angers + Saumur + Cholet + autres lieux : assemblée générale, RPLV, repas Noël + activités des groupes : proposés journal Anjou Plus Feux, courriers délégués.	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.4.5.	En cas de difficultés relatives à la bienveillance, l'utilisateur connaît l'interlocuteur interne et les lieux possibles d'expression et d'écoute.	le directeur et son bureau	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	16/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 4 : *La structure favorise l'expression des adhérents et des usagers (suite).*

critères		Évaluation interne	Cotation
A.II.4.6.	La liste départementale des personnes qualifiées est portée à la connaissance des usagers.	le conseil départemental responsables des groupes, salariés, actions et représentation (bénévoles) liés au handicap mis dans Antou Pleins Feux + rapport d'activité (SNA)	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1			
Thème 2			
Thème 3			

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	17/71

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 5 : Le projet de l'utilisateur est personnalisé.

critères	Evaluation interne	Cotation
A.II.5.1. Le projet prend en compte les besoins, les attentes, la demande, l'environnement et la réalité de vie de l'utilisateur.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.5.2. Le projet précise les objectifs et les actions prioritaires retenus ainsi que les activités qui en découlent.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.5.3. Lorsqu'ils existent, les partenaires extérieurs concourant au projet sont sollicités, avec l'accord de l'utilisateur.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.5.4. En cas de nécessité, des compétences particulières sont recherchées, avec l'accord de l'utilisateur, pour obtenir des informations pertinentes.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé		
Thème 1		
Thème 2		
Thème 3		

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	18/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Référence 6 : L'utilisateur et/ou la famille sont partie prenante du projet personnalisé.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.II.6.1.	L'équipe de la structure favorise l'écoute permanente de l'utilisateur et/ou sa famille en lui donnant la possibilité de solliciter à tout moment l'échange avec un professionnel.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.6.2.	Un processus de participation directe de l'utilisateur et/ou de la famille, concernant le projet existe. Il est connu et appliqué.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1			
Thème 2			
Thème 3			

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	19/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 7 : Le projet personnalisé de l'utilisateur est évalué périodiquement.

	critères	Evaluation interne	Cotation
A.II.7.1.	Le projet personnalisé est écrit.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.7.2.	Le processus de définition du projet personnalisé est écrit et connu de l'utilisateur. La place de l'utilisateur dans la définition du projet est précisée.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.7.3.	Le processus de définition du projet personnalisé est connu et appliqué par les professionnels.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.7.4.	Le projet personnalisé précise le rôle de chacun des professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Plan d'amélioration de la qualité proposé

Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	20/71

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Référence 7 : Le projet personnalisé de l'utilisateur est évalué périodiquement (suite).

critères		Evaluation interne	Cotation
A.II.7.5.	La planification des activités découle du projet personnalisé et des actions prioritaires définies.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.7.6.	Tous les éléments du projet personnalisé sont périodiquement ajustés avec l'utilisateur, au regard de ses besoins.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.7.7.	La procédure d'évaluation du projet personnalisé est définie et appliquée. L'utilisateur et/ou sa famille sont partie prenante de cette évaluation. Les délais en sont précisés (une fois par an au moins).		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1			
Thème 2			
Thème 3			

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	21/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Référence 8 : La structure s'assure de la continuité de l'accompagnement de l'utilisateur.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.II.8.1.	La fin de séjour, d'accompagnement, ou l'orientation de l'utilisateur est préparée et organisée en concertation avec lui et/ou sa famille ainsi qu'en coordination avec l'équipe ou la structure qui est en mesure de l'accueillir.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.8.2.	Une coordination avec le réseau de proximité susceptible d'assurer la continuité du projet de l'utilisateur (libéraux, services, structure spécialisée ou non) est mise en place.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.8.3.	L'utilisateur et/ou sa famille dispose des informations nécessaires permettant d'assurer la continuité de son projet.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.II.8.4.	Pour les utilisateurs ne bénéficiant pas d'un accompagnement organisé, un suivi est assuré (annexes XXIV = 3ans).		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

SUPPORT DE L'EVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	22/71	

A. LA PERSONNE A.II. LIEN ET / OU ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Référence 8 : La structure s'assure de la continuité de l'accompagnement de l'utilisateur.

Plan d'amélioration de la qualité proposé	
Thème 1	
Thème 2	
Thème 3	

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	23/71	

A. LA PERSONNE A.III. NIVEAU DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU A LA PERSONNE

Référence 1 : Un recueil du niveau de satisfaction de l'adhérent et/ou de l'utilisateur est réalisé périodiquement.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.III.1.1.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur à propos de l'accueil et de ses dispositifs spécifiques, est périodiquement évalué.	au niveau accueil "général" il n'y a pas de recueil de satisfaction	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.2.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur en matière d'admission est périodiquement évalué.	lors de la première entrée l'agent de développement de la vie associative et participant à l'activité pas de recueil écrit - demande verbale de la satisfaction de la personne	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.3.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur à propos des actions et des activités est périodiquement évalué.	pas d'écrit de façon générale sauf, pour certaines activités ou actions, il y a des comptes rendus (RPLV, GLA, ...)	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.4.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur sur les modalités de mise en œuvre du contrat est périodiquement évalué.	contrat verbal + 1 évaluation après 2 activités	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.5.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur au sujet de la mise en œuvre, la réalisation, l'évolution et la continuité du projet personnalisé est périodiquement évalué.	dans quelques cas spécifiques il y a projet personnalisé oral	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

A. LA PERSONNE A.III. NIVEAU DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU A LA PERSONNE

Référence 1 : *Un recueil du niveau de satisfaction de l'adhérent et/ou de l'utilisateur est réalisé périodiquement (suite).*

critères		Évaluation interne	Cotation
A.III.1.6.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur concernant les liens et/ou de l'accompagnement est périodiquement évalué.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
A.III.1.7.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur à propos du respect de sa dignité et de son intimité est régulièrement évalué.	<i>Toujours pas d'écrit - sauf en cas de difficulté où il y a rencontre avec l'agent du développement de la vie associative puis compte-rendu</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.8.	Le niveau de satisfaction de l'utilisateur à propos du respect des droits (droit à l'information, participation aux choix des prestations, accès au dossier, etc. ...) et libertés (liberté relationnelle, de circulation, d'expression, etc.) de la personne est régulièrement évalué.	<i>non</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.III.1.9.	Les résultats des évaluations et des enquêtes de satisfaction sont analysés et exploités en vue d'amélioration.	<i>non</i>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Plan d'amélioration de la qualité proposé

Thème 1	<i>Prévoir 1 enquête 1 fois / an à mettre ds journal "Anjou Pleins Feux"</i>
Thème 2	
Thème 3	

Référence	F	09	DQ
Version	A		Page
Diffusion Site	oui	non	25/71

A. LA PERSONNE A.IV. RECUEIL DES INFORMATIONS

Référence 1 : Une politique de recueil d'informations est clairement énoncée.

critères		Évaluation interne	Cotation
A.IV.1.1.	La politique poursuivie vis à vis du recueil d'informations ou du dossier est précisée dans le projet de structure.	au niveau accueil "général" il n'y a pas de recueil de satisfaction (plan d'action départemental oui (logiciel accueil plus + dépliant DDUG) - joints -	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.1.2.	Le recueil d'informations ou le dossier donne une information claire, précise, adaptée, compréhensible de la situation de l'adhérent et de l'utilisateur.	oui (papier archivé + logiciel précité)	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.1.3.	Pour les structures relevant de la loi du 2 janvier 2002, les informations concernant l'utilisateur sont consignées dans un dossier.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
A.IV.1.4.	L'utilisateur, l'adhérent et/ou sa famille, sont informés de l'existence des traitements informatiques le concernant, notamment la fiche SIMS2AH.	oui - Accueil-Plus - équivalent	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.1.5.	Le droit d'accès aux informations de l'adhérent, de l'utilisateur et/ou de sa famille est garanti par la structure dans le respect de la réglementation.	Oui	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE

FORMULAIRE

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	26/71	

A. LA PERSONNE A.IV. RECUEIL DES INFORMATIONS

Référence 1 : Une politique de recueil d'informations est clairement énoncée (suite).

critères		Évaluation interne	Cotation
A.IV.1.6.	La confidentialité du contenu du recueil d'informations est assurée. Tous les professionnels, salariés ou bénévoles, sont sensibilisés à cette notion et à leur obligation (secret professionnel).	oui	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.1.7.	Le logiciel SIMS2AH est renseigné et exploité.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
Plan d'amélioration de la qualité proposé			
Thème 1			
Thème 2			
Thème 3			

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	27/71	

A. LA PERSONNE A.IV. RECUEIL DES INFORMATIONS

Référence 2 : La tenue du dossier rend compte des modalités de coordination de mise en œuvre du projet de l'utilisateur.

critères		Evaluation interne	Cotation
A.IV.2.1.	Le dossier est organisé et classé. Les modalités de classement facilitent, le cas échéant, l'accès de l'utilisateur aux informations qu'il souhaite.	oui papier classeur noir secrétariat (géographique et alpha) + informatique (recherche par nom, prénom, date naissance)	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.2.2.	Le contenu du dossier est conforme aux exigences internes de l'APF et de la réglementation.	oui (logiciel national)	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.2.3	Les modalités d'actualisation et de mise à jour périodiques sont déterminées.	oui par la bénévoles accueil le lundi	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.2.4.	Un document précise les obligations de chaque professionnel concernant les éléments à mettre dans le dossier.		A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

Référence	F	09	DQ	
Version	A		Page	
Diffusion Site	oui	non	28/71	

A. LA PERSONNE A.IV. RECUEIL DES INFORMATIONS

Référence 2 : La tenue du dossier rend compte des modalités de coordination de mise en œuvre du projet de

critères		Evaluation interne	Cotation
A.IV.2.5.	Une procédure définie le mode de consultation du dossier de l'utilisateur par le professionnel selon sa fonction et son rôle dans le projet de l'utilisateur.	accès possible avec mot de passe	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
critères		Evaluation interne	Cotation
A.IV.2.6.	La procédure de consultation du dossier de l'utilisateur par les professionnels comporte la demande d'accord de l'utilisateur.	le fait de remplir la demande fiche de renseignements implique l'accord tacite de l'utilisateur	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.2.7.	Une procédure définie le mode d'accès de l'utilisateur à son dossier. Elle est connue de l'utilisateur et/ou de sa famille.	procédure non définie	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
A.IV.2.8.	Les procédures d'accès au dossier de l'utilisateur sont connues des professionnels de la structure.	oui puisque mot de passe	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

 APF Association des Français de France 17, bd Blanqui 75013 Paris	SUPPORT DE L'ÉVALUATION INTERNE		Référence	F	09	DQ	
	FORMULAIRE		Version	A		Page	
			Diffusion Site	oui	non	29/71	

A. LA PERSONNE A.IV. RECUEIL DES INFORMATIONS

Référence 2 : La tenue du dossier rend compte des modalités de coordination de mise en œuvre du projet de l'utilisateur (suite).

A.IV. 2.9.	Un lieu repéré de rangement et d'archivage des dossiers en assure la confidentialité et la sécurité dans le respect de la réglementation.	lieu d'archivage dossiers papier connu ne respecte pas la confidentialité	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA
A.IV.2.10	Le contenu, la tenue et le respect des procédures d'accès au dossier de l'utilisateur font l'objet de procédures d'évaluation et d'amélioration, dans le respect de la réglementation.	document national DD non concernée sauf si demande de national	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> NA

Plan d'amélioration de la qualité proposé

Thème 1	voir lieu sécurisé pour archivage dossiers adhérent.
Thème 2	- après saisie à débourse -
Thème 3	