

VALORIS Training for the Improvement of the Quality of the Social Service (TIQSS) **Version européenne**

Type d'outil : il s'agit d'une méthode d'évaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux. La méthode permet d'évaluer un système, à savoir, l'organisation de la réponse aux besoins des usagers et ne sert à évaluer ni les membres du personnel, ni les usagers à titre individuel.

Origine : Cette méthode a été élaborée, éditée et diffusée par le CEDIS (Comité Européen pour le Développement et l'Intégration Sociale). Cette méthode est imprégnée des principes de la Valorisation des Rôles Sociaux (VRS) et a bénéficié de la collaboration de Wolf WOLFENBERGER.

Contenu :

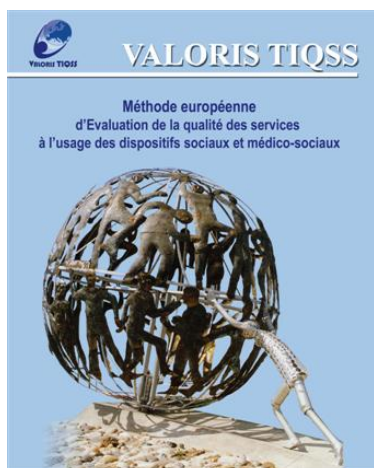
L'analyse de chaque item et leur appréciation permet de faire apparaître les forces du dispositif déterminées par les cotes A et B et ses faiblesses par les cotes C et D. ces dernières constituent les défis que la structure devra s'efforcer de relever pour assurer de meilleures prestations aux usagers.

Pour les aider à apprécier le niveau de qualité, les personnes impliquées dans l'évaluation disposent de plus de 500 critères répartis dans chacun des items et dont chacun fait aussi l'objet d'une appréciation selon 4 niveaux.

Références : CEDIS (mars 2009). *Valoris Tiqss. Méthode Européenne d'Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux. Foulayronnes, France.*

Prix : 90 Euros.

Contact : CEDIS – 34, Av de Monbran – 47 510 Foulayronnes. Site : <http://www.cedis-europe.org> Mail : ass.cedis-europe@wanadoo.fr



« 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 TIQSS Version européenne

Table des matières

1^{ère} partie : INTÉGRATION

Chapitre 1 : Intégration physique (le dispositif dans son environnement)

1.1. Implantation

- 1.1.1. Implantation dans la commune ou le quartier
- 1.1.2. Localisation du dispositif dans son secteur géographique d'intervention
- 1.1.3. Accessibilité du dispositif
- 1.1.4. Disponibilité du dispositif

1.2. Commerces locaux, associations et services divers

1.3. Adéquation du dispositif avec son environnement

1.4. Potentiel intégratif du quartier ou de la ville

Chapitre 2 : Démarche vers l'intégration sociale

2.1. Représentation et symboles institutionnels

- 2.1.1. Noms utilisés pour désigner le dispositif
- 2.1.2. Images suggérant la valorisation des usagers
- 2.1.3. Image de l'édifice conforme à sa fonction
- 2.1.4. Harmonie de l'édifice avec le voisinage
- 2.1.5. Coexistence de plusieurs services dans une même structure
- 2.1.6. Juxtaposition d'images issues d'établissement, services ou sites voisins
- 2.1.7. Statuts des professionnels

2.2. Intégration fonctionnelle et sociale

- 2.2.1. Utilisation des ressources accessibles au public
- 2.2.2. Activités favorisant l'intégration sociale
- 2.2.3. Fréquentations et relations valorisantes

2^{ème} partie : DEVELOPPEMENT

Chapitre 3 : Promotion du développement de la personne

3.1. Individualisation

3.2. Connaissance et respect des libertés, droits et obligations

- 3.2.1. Confidentialité et respect de la vie privée
- 3.2.2. Protection sociale et accès aux soins
- 3.2.3. Possession de biens et disposition de ressources propres
- 3.2.4. Libre communication, libre circulation
- 3.2.5. Liberté d'opinion et d'expression et exercice de la citoyenneté
- 3.2.6. Dispositif de sanctions, procédures de recours

3.3. Bienveillance : prévention et gestion des situations de maltraitance

3.4. Prévention et réponses aux conduites de violence

3.5. Absence de surprotection

- 3.5.1. Absence de surprotection physique
- 3.5.2. Absence de surprotection sociale

3.6. Vie affective et sexuelle appropriée à l'âge et à la culture

- 3.7. Interactions – relations humaines**
- 3.8. Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et à la culture**
- 3.9. Apparences personnelles adaptées à l'âge et à la culture**
- 3.10. Activités, emplois du temps, et rythmes adaptés à l'âge et à la culture**
- 3.11. Aménagements et équipements adaptés aux besoins, à l'âge et à la culture**
- 3.12. Confort**
- 3.13. Esthétique du cadre de vie**

Chapitre 4 : Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités

- 4.1. Participation des usagers et des familles**
- 4.2. Projet individualisé**
- 4.3. Accueil et orientation**
- 4.4. Hébergement et logement**
- 4.5. Programmes favorisant les apprentissages**
- 4.6. Insertion professionnelle et emploi**
- 4.7. Santé physique et mentale, soins**
 - 4.7.1. Projet de soins et dossier de soins
 - 4.7.2. Qualité des soins
 - 4.7.3. Prévention – Sécurité des soins
- 4.8. Sortie du dispositif**

3^{ème} partie : OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL

Chapitre 5 : Politique d'ouverture

- 5.1. Coordination et réseaux**
- 5.2. Information et communication externes**
- 5.3. Information et communication internes**
- 5.4. Evolution des pratiques et innovation**
- 5.5. Collaboration à la recherche**

Chapitre 6 : Pilotage et Gestion Administrative et financière

- 6.1. Projet d'établissement ou de service**
- 6.2. Gestion administrative**
- 6.3. Gestion financière**
- 6.4. Gestion des risques**
- 6.5. Formation continue du personnel**
- 6.6. Participation à la formation des futurs professionnels**
- 6.7. Démarche évaluative**
- 6.8. Rapport coût/efficacité**