



Centre Normandie-Lorraine
Centre ressources pour déficients visuels

LES RÉSULTATS D'ÉVALUATION INTERNE

NOVEMBRE 2018

Rapport rédigé par Karin HARDY – responsable qualité

ASSOCIATION NORMANDIE LORRAINE | 58, ROUTE DE DARNETAL 76240 LE MESNIL-ESNARD



Centre Normandie-Lorraine
58 route de Darnétal
76240 Le Mesnil Esnard
02 32 86 51 60
normandie.lorraine@orange.fr

EVALUATION FEVRIER 2018 - TRANSVERSAL

Centre Normandie-Lorraine

Table des matières

Présentation des résultats	3
Partie 1 - Qualité de vie en établissement	3
Chapitre 1 - Projet d'établissement et champ d'intervention	3
Référence 1 - élaboration et modalités de mise en oeuvre du projet d'établissement	3
Référence 2 - Champs d'intervention de l'établissement	4
Synthèse du chapitre	5
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	6
Référence 3 - L'accompagnement de la décision et l'accueil de l'utilisateur	6
Référence 4 - L'admission	8
Référence 5 - L'accueil	9
Synthèse du chapitre	11
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	12
Référence 14 - Le respect des droits et les modalités d'exercice de ces droits	12
Référence 15 - La participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement et à la vie civique	15
Référence 18 - Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	16
Synthèse du chapitre	17
Partie 2 - Management de l'établissement	18
Chapitre 1 - Management stratégique	18
Référence 20 - La stratégie de l'établissement	18
Référence 21 - L'organisation et les modalités de pilotage interne	20
Référence 22 - Ouverture sur l'extérieur	21
Synthèse du chapitre	22
Chapitre 2 - Management des ressources	23
Référence 23 - La gestion des ressources humaines	23
Référence 25 - Le système d'information et le dossier de l'utilisateur	25
Référence 26 - La gestion des fonctions logistiques et des infrastructures	26
Référence 27 - La qualité et la sécurité de l'environnement	28
Synthèse du chapitre	29
Chapitre 3 - Management de la qualité et de la gestion des risques	30
Référence 29 - Le programme global et coordonné de management de la qualité et de la sécurité	30
Référence 30 - La gestion des plaintes et l'évaluation de la satisfaction des usagers	32
Synthèse du chapitre	33
Résultat global	34
Résultats graphiques	34
Synthèse des notes	34

Présentation des résultats

Partie 1 - Qualité de vie en établissement

Chapitre 1 - Projet d'établissement et champ d'intervention

Référence 1 - élaboration et modalités de mise en oeuvre du projet d'établissement

Détails des critères

Critère 1.a : élaboration du projet d'établissement

Points forts

Le travail d'élaboration du projet d'établissement en cours à été investi par toutes les parties prenantes. Sa formalisation satisfait pleinement l'ensemble des professionnels

Critère 1.b : Contenu du projet d'établissement

Points forts

Les projets de service complètent et détaillent le projet d'établissement

Points faibles

- les soins devraient être regroupés sur un même lieu
- avoir les moyens de répondre à tous les besoins (du point de vue des usagers)

Critère 1.c : Modalités de mise en oeuvre du projet d'établissement

Points forts

les projets de services apportent les éléments qui manquent au projet d'établissement à propos des évaluations des pratiques professionnelles

Critère 1.d : Liaison entre la structure et l'organisme gestionnaire

Points forts

Le projet d'établissement est en cohérence avec le projet associatif

Critère 1.f : Les symboles institutionnels

Points faibles

le nom de l'association n'a aucun rapport avec l'activité

Référence 2 - Champs d'intervention de l'établissement

Détails des critères

Critère 2.a : Champs d'intervention de l'établissement

Points forts

nous sommes vigilants à la bonne adéquation entre les interventions proposées et les besoins et attentes des bénéficiaires.

préoccupation de la qualité de la communication entre les professionnels et les personnes accompagnées et leur famille

Critère 2.b : Règles de fonctionnement des interventions

Points forts

les créations de groupe sont issues d'une réflexion concertée entre professionnels

Critère 2.d : Les interventions vis-à-vis de l'utilisateur

Points forts

possibilité de travailler sans tout connaître de la situation du bénéficiaire

Points faibles

les antécédents ne sont pas toujours connus en amont de l'arrivée.

la continuité des interventions est complexe quant il s'agit de technicités professionnelles spécifiques et rares

Critère 2.e : Ouverture aux interventions externes

Points forts

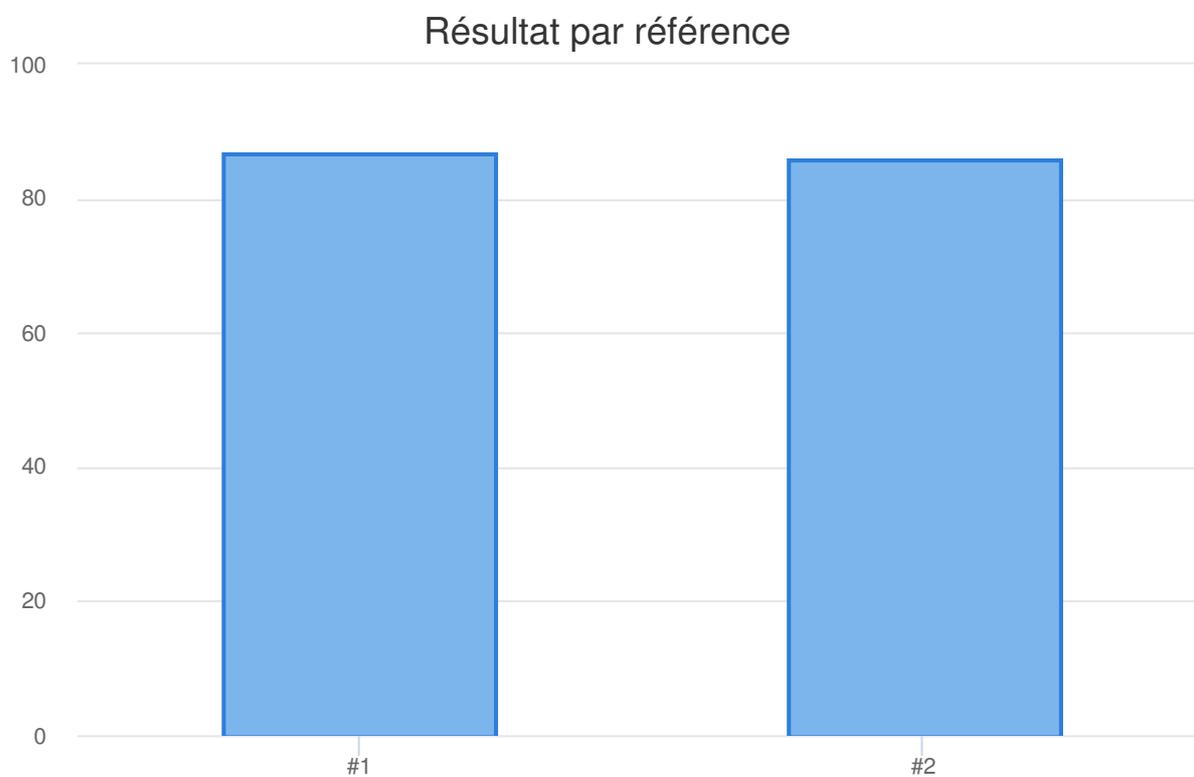
conforme à notre volonté de prioriser l'ouverture sur à l'extérieur

Points faibles

demander aux intervenants extérieurs de formaliser systématiquement leurs actions

Synthèse du chapitre

Résultat graphique



- #1 : Référence 1 - élaboration et modalités de mise en oeuvre du projet d'établissement (87 %)
- #2 : Référence 2 - Champs d'intervention de l'établissement (86 %)

Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée

Référence 3 - L'accompagnement de la décision et l'accueil de l'utilisateur

Détails des critères

Critère 3.a : Informations des personnes handicapées/familles qui font une demande d'entrée en établissement

Points forts

Une solution est toujours recherchée et proposée. Toutes les situations sont accompagnées.
Une souplesse dans la procédure d'accueil pour s'adapter à la singularité de chaque situation

Points faibles

La procédure d'accueil et le livret d'accueil ne sont pas formalisés

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Formaliser le livret d'accueil et ses modalités de communication	- Accueil - droits et devoirs des personnes accompagnées - Le parcours de la personne accompagnée	HARDY Karin	30/06/2018	2

Actions	Pilotes	Échéance
Établir la procédure de remise du livret d'accueil et la communiquer aux salariés		
Elaborer en concertation le contenu du livret d'accueil	HARDY Karin	30/06/2018

Critère 3.b : Relations avec les personnes handicapées concernées

Points forts

bonne adaptation des supports et des conditions d'accueil

Critère 3.c : Relations avec les proches qui accompagnent la personne handicapée

Points forts

L'établissement est à l'écoute des demandes des familles et aide à les formuler
En parallèle des documents officiels nous veillons à maintenir une relation directe et vivante avec les familles

Critère 3.d : Dialogue entre la personne concernée et ses proches

Points forts

on veille à l'écoute tant de l'enfant que celle de sa famille

Référence 4 - L'admission

Détails des critères

Critère 4.a : Le dossier de demande d'entrée

Points faibles

Il n'y a pas de vérification de la légalité des informations recueillies lors de l'admission

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Définir les informations à recueillir lors de la demande d'admission		HARDY Karin		1

Actions	Pilotes	Échéance
vérifier la légalité des informations recueillies en termes de respect de la vie privée		
adapter le formulaire de recueil des informations en conséquence		

Critère 4.b : La décision d'admission

Points forts

La formalisation des projets de service permet la connaissance de la procédure d'admission propre à chaque service, et la connaissance de l'ensemble du plateau technique.

Référence 5 - L'accueil

Détails des critères

Critère 5.a : Préparer l'arrivée

Points forts

Le projet d'accompagnement personnalisé tient compte de la personnalité de chaque enfant.
Il existe une bonne communication entre les services.

Critère 5.b : Permettre à la personne de prendre rapidement des repères

Points forts

l'installation des bandes de guidage à l'intérieur du CNL et les travaux en cours pour améliorer l'accessibilité (ascenseur - nez de marche - mains courantes - plans inclinés)

Points faibles

Recherche d'amélioration de l'accessibilité des locaux en intra à continuer
Pas de représentants des familles SAAAIS et SAFEP, SEVA au sein d'une instance comme le CVS en intra
Pas de présentations des nouveaux arrivants aux membres du CVS

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Construire avec les familles un espace de participation des jeunes et de ses représentants à la vie des services extérieurs	- la participation des personnes accompagnées et des familles	CHICOISNE Blandine	31/12/2018	1

Actions	Pilotes	Échéance
Proposer des temps de rencontres informels et festifs pour solliciter la participation des familles		
construire un questionnaire à destination des familles à propos des conditions adéquates (sous quelle forme)	HAROU Benoît	31/12/2018

Critère 5.c : Les premières semaines

Points forts

L'établissement est attaché à l'information orale, au partage des observations entre professionnels.
Les espaces d'échange sont organisés en fonction de chaque situation et des besoins nécessaires autour de la période d'accueil, mais ne sont pas programmés de manière quotidienne ou hebdomadaire dans tous les services. Le responsable de service coordonne l'emploi du temps.

Points faibles

Pas de formalisation des observations des professionnels sur la période de l'accueil.

La communication à toute l'équipe concernée n'est pas toujours effectuée, dans l'urgence d'un accueil non prévu.

Critère 5.d : Associer et soutenir les proches pendant cette phase

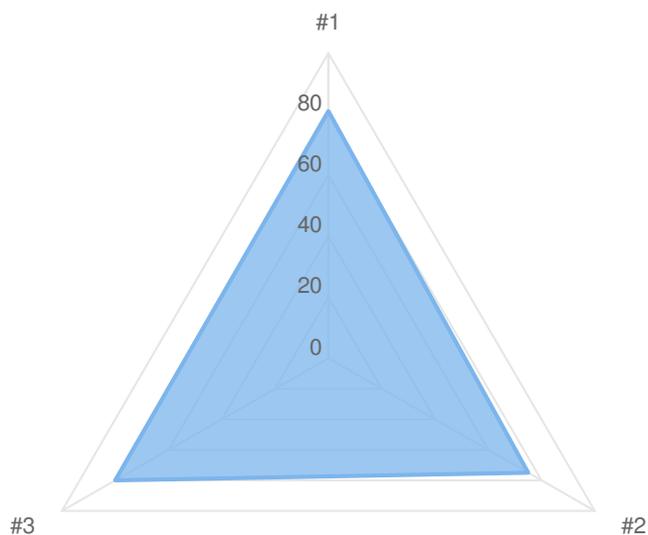
Points forts

les équipes se montrent disponibles pour des échanges avec les familles et ils sont proposés systématiquement

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 3 - L'accompagnement de la décision et l'accueil de l'utilisateur (81 %)
- #2 : Référence 4 - L'admission (75 %)
- #3 : Référence 5 - L'accueil (80 %)

Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers

Référence 14 - Le respect des droits et les modalités d'exercice de ces droits

Détails des critères

Critère 14.a : Informer précisément sur le droit des usagers

Points faibles

il n'existe pas de livret d'accueil destiné aux familles à l'admission - au moment de l'évaluation un groupe projet travaille à son élaboration.

il semble nécessaire de redéfinir les rôles des règlements de fonctionnement, intérieur et de la charte des droits et libertés.

Une vigilance devra être apportée à la rédaction du règlement de fonctionnement sur sa forme (FALC)

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Formaliser le livret d'accueil	- La garantie des droits et de la participation	HARDY Karin	30/06/2018	1

Actions	Pilotes	Échéance
Elaborer en concertation le contenu du livret d'accueil	HARDY Karin	30/06/2018

Critère 14.b : Information réglementaire

Points faibles

Il n'existe pas de registre de déclaration des atteintes aux droits des personnes accompagnées

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
informer et accompagner les professionnels dans leurs pratiques professionnelles		HARDY Karin		1

Actions	Pilotes	Échéance
mettre disposition des professionnels un classeur des RBPP	HARDY Karin	
mettre un lien ANESM sur le site du CNL	HARDY Karin	
mettre un dossier à consultation sur réseau		

veiller au respect des droits de la personne accompagnée		HARDY Karin	1
--	--	-------------	---

Actions	Pilotes	Échéance
mettre en place un registre des atteintes aux droits des personnes accompagnées		

Critère 14.c : Information sur les droits

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Actualiser régulièrement le règlement de fonctionnement	- La garantie des droits et de la participation	GUERVILLE Matthieu	04/02/2019	1

Actions	Pilotes	Échéance
actualiser le règlement de fonctionnement (à l'intra)	GUERVILLE Matthieu	17/12/2018
rédiger un règlement de fonctionnement SAAAIS	CHICOISNE Blandine	04/02/2019
rédiger un règlement de fonctionnement SAFEP	HAROU Benoît	04/02/2019

Informar les personnes accompagnées des droits et des modalités d'exercice de ces droits		HARDY Karin	1
--	--	-------------	---

Actions	Pilotes	Échéance
insérer dans le PAP un rappel des droits		

Réflexion autour du projet personnalisé	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT	GUERVILLE Matthieu	31/07/2018	1
---	---	-----------------------	------------	---

Actions	Pilotes	Échéance
Construire une procédure "rôle du coordinateur de PP"	GUERVILLE Matthieu	28/02/2018
Formaliser les recueils des besoins et attentes de la famille à l'aide d'un support	GUERVILLE Matthieu	28/02/2018
Formaliser les recueils des besoins et attentes de l'usager à l'aide d'un support	GUERVILLE Matthieu	28/02/2018
Construire une trame de PP respectant les préconisations de l'ANESM : moyens mis en oeuvre, évaluations, projet global et projets spécifiques	HARDY Karin	31/07/2018
Sensibiliser les équipes sur les attendus concernant les écrits dans un PP et les règles du FALC	GUERVILLE Matthieu	31/07/2018

Critère 14.d : Information sur les droits en matière de santé

Points forts

En intra, les compte-rendu des consultations médicales sont envoyés systématiquement aux familles, les médecins traitants et spécialistes. En intra, les familles sont informées et invitées à participer aux consultations.

Points faibles

il n'existe pas de volet médical dans le projet personnalisé, mais il existe un volet de rééducation.

Référence 15 - La participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement et à la vie civique

Détails des critères

Critère 15.a : Organisation et efficacité du conseil de vie sociale

Points forts

D'autres modes de consultation et de participation sont proposés aux familles des enfants du SAFEP et du SAAAS : consultations directes dans le cadre des visites des professionnels, conseils de classe, regroupements, propositions de rencontres festives et des moments informels

Critère 15.b : Prise en compte de l'expression de tous les usagers en dehors des cadres formalisés de participation

Points forts

Tous les professionnels de l'établissement sont en contact direct avec les enfants accueillis
La communication informelle est favorisée et prise en compte

Points faibles

les modes de recueil de l'avis de la personne accompagnée sont à améliorer et/ou formaliser - en veillant à en informer les personnes accompagnées et les familles

Critère 15.c : Implication des usagers, de leurs représentants et des associations

Points forts

le CVS est très actif

Critère 15.d : Exercice des droits civiques, rôle d'acteur économique des usagers

Points forts

L'ouverture sur l'extérieur.

Points faibles

favoriser plus les inscriptions dans des associations de proximité pour les jeunes de l'internat

Référence 18 - Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Détails des critères

Critère 18.a : Prévention de la maltraitance

Points forts

Les situations de potentielle maltraitance sont traitées en direct dans le cadre la relation pédagogique-éducative

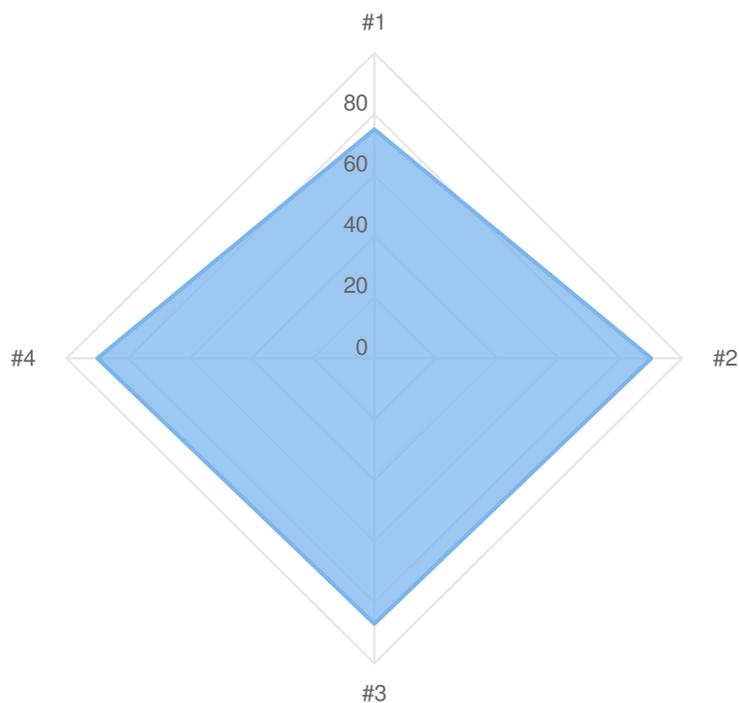
Points faibles

être vigilant au traçage des relevés d'incident

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 14 - Le respect des droits et les modalités d'exercice de ces droits (75 %)
- #2 : Référence 15 - La participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement et à la vie civique (90 %)
- #3 : Référence 18 - Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance (87 %)
- #4 : Référence 19 - Respect de l'intimité et de la confidentialité (90 %)

Partie 2 - Management de l'établissement

Chapitre 1 - Management stratégique

Référence 20 - La stratégie de l'établissement

Détails des critères

Critère 20.a : Valeurs, missions et stratégie de l'établissement

Points forts

Un poste dédié à la qualité a été mis en place pour le suivi et la formalisation de la démarche d'amélioration.

Le projet d'établissement est cohérent et répond aux RBPP

Des groupes de travail se sont mis en place pour répondre aux objectifs d'amélioration identifiés pendant l'élaboration du projet d'établissement

Points faibles

Les professionnels de terrain ne sont pas encore associés au suivi du plan d'action de l'établissement.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Assurer le suivi du plan d'amélioration continue global de l'établissement.	- démarche d'amélioration continue	BOURDALEIX Jean-Philippe	22/10/2018	1
Actions			Pilotes	Échéance
mise en place de la commission d'amélioration continue de la qualité			HARDY Karin	22/10/2018

Critère 20.b : Développement d'une culture qualité et sécurité

Points forts

La disponibilité des professionnels et la prise en compte des personnes accompagnées et leur famille.

Points faibles

les professionnels n'ont pas accès à la consultation des plans d'actions - CHSCT
il n'existe pas de moyens formalisés de recueil de l'évaluation des usagers

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Assurer le suivi du plan d'amélioration continue global de l'établissement.	- démarche d'amélioration continue	BOURDALEIX Jean-Philippe	22/10/2018	1

Actions	Pilotes	Échéance
mise en place de la commission d'amélioration continue de la qualité	HARDY Karin	22/10/2018

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
évaluer la satisfaction des bénéficiaires quant à notre accompagnement	- démarche d'amélioration continue	HARDY Karin	29/03/2019	1

Actions	Pilotes	Échéance
créer le questionnaire de satisfaction intra	PERROT Christophe	29/03/2019
créer le questionnaire de satisfaction SAAIS/SEVA	CHICOISNE Blandine	29/03/2019
créer le questionnaire de satisfaction SAFEP	HAROU Benoît	29/03/2019

Référence 21 - L'organisation et les modalités de pilotage interne

Détails des critères

Critère 21.a : Direction et encadrement des secteurs d'activité

Points forts

Les documents institutionnels renseignent sur l'organisation générale. Ils sont accessibles à tous.

Critère 21.b : Fonctionnement des instances

Points forts

la présence et le respect des attributions de chacune des instances

Points faibles

pas d'évaluation du fonctionnement de ces instances en interne

Critère 21.c : Dialogue social et implication des personnels

Points forts

possibilité de dialogue social

Critère 21.d : Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'établissement

Points faibles

stratégie de communication des résultats et des indicateurs à développer

Référence 22 - Ouverture sur l'extérieur

Détails des critères

Critère 22.a : Se faire connaître du grand public

Points forts

Un gros effort a été fait en direction de la communication au grand public - production de documents supports.

Participations des professionnels aux actions de sensibilisation à la déficience visuelle, manifestations.

Critère 22.b : Perception de l'établissement

Points forts

ouverture de l'établissement sur l'extérieur - valeur partagée par l'ensemble des professionnels

Critère 22.c : Paysage partenarial

Points forts

un accent a été mis sur le travail en réseau et le partenariat depuis quelques années.

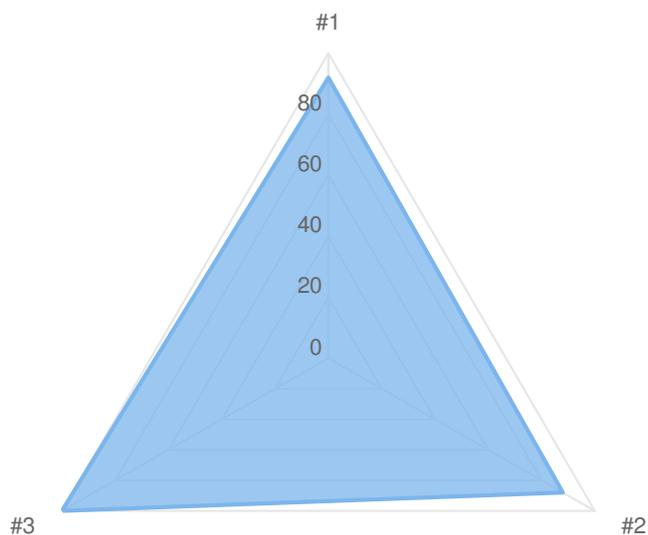
Points faibles

pas de formalisation des partenariats

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 20 - La stratégie de l'établissement (92 %)
- #2 : Référence 21 - L'organisation et les modalités de pilotage interne (88 %)
- #3 : Référence 22 - Ouverture sur l'extérieur (100 %)

Chapitre 2 - Management des ressources

Référence 23 - La gestion des ressources humaines

Détails des critères

Critère 23.a : Management des emplois et des compétences

Points forts

La politique de formation

Points faibles

Les salariés absents ne sont pas toujours remplacés (en raison souvent de la spécificité des métiers)

Critère 23.b : Intégration des nouveaux arrivants

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Evaluer les effets de la procédure d'intégration des nouveaux arrivants		HARDY Karin		1
Actions			Pilotes	Échéance
proposer un questionnaire de satisfaction auprès des nouveaux arrivants par exemple				

Critère 23.c : Santé et sécurité au travail

Points faibles

La périodicité du programme de prévention et des risques professionnels (diagnostics lieux de travail) n'est pas déterminée.

Pour le moment, il n'y a pas eu d'évaluation du DUERP et de son plan d'action

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Veiller à la formation des professionnels les plus exposés aux TMS		HARDY Karin		1
Actions			Pilotes	Échéance
Proposer des formations sur le thème des gestes et postures				
mettre à disposition des personnels de service des chariots de ménage				

Critère 23.d : Qualité de vie au travail

Points forts

La qualité de vie au travail au CNL

Référence 25 - Le système d'information et le dossier de l'utilisateur

Détails des critères

Critère 25.c : Gestion documentaire

Points faibles

la réflexion autour de la gestion documentaire et sa formalisation

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
améliorer la lisibilité de la gestion documentaire		HARDY Karin		1

Actions	Pilotes	Échéance
épurer les dossiers papier (du personnel et des personnes accompagnées)		
formation des professionnels à la gestion documentaire et à l'utilisation des outils		
construction de l'arborescence du réseau et des ses droits		
communication auprès de professionnels		

Critère 25.d : Gestion du dossier de l'utilisateur

Points faibles

le respect de la confidentialité des données

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
respect de la confidentialité des données		HARDY Karin		1

Actions	Pilotes	Échéance
informer les salariés sur les bonnes pratiques et obligations légales en matière de confidentialité et droits des personnes accompagnées et leur famille		
structurer le dossier unique informatique et ses accès		

Référence 26 - La gestion des fonctions logistiques et des infrastructures

Détails des critères

Critère 26.a : Sécurité des biens et des personnes

Points forts

Volonté de garder un établissement ouvert

Points faibles

Les locaux ne sont pas toujours fermés à clés le week-end

Critère 26.c : Qualité de la restauration

Points faibles

Les procédures de nettoyage ne sont pas formalisées en interne (sur les lieux de repas) pour les professionnels du CNL

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
formalisation des procédures d'entretien des lieux de repas		HARDY Karin		1
Actions			Pilotes	Échéance
rédiger et afficher procédure lavage de vaisselle				
procédure nettoyage frigo/ four/ plan de travail et traçage des nettoyages				
s'engager dans une approche éco-responsable	- environnement	PERROT Christophe		2

Critère 26.d : Gestion du linge

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
réduire les évènements indésirables liés à l'exposition aux risques infectieux	- CHSCT prévention des risques	BERTA Philippine		1
Actions			Pilotes	Échéance
formaliser un protocole d'exposition aux risques infectieux			BERTA Philippine	
mettre en place des actions éducatives sur le thème de l'hygiène et la santé			BERTA Philippine	

former les professionnels les plus exposés	BERTA Philippine	
améliorer le circuit du linge (propre/souillé)	PERROT Christophe	

Critère 26.f : Achats éco-responsables et approvisionnements

Points faibles

seuls les prestataires ont mis en place une politique d'achat éco-responsable

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
s'engager dans une approche éco-responsable	- CHSCT prévention des risques - environnement	PERROT Christophe		2

Actions	Pilotes	Échéance
généraliser le tri des déchets dans tout l'établissement		
veiller à l'achat de produits ménagers et consommables respectueux de l'environnement		
former les professionnels à la bonne utilisation des produits ménagers		

Référence 27 - La qualité et la sécurité de l'environnement

Détails des critères

Critère 27.d : Gestion des déchets

Points faibles

pas de suivi des actions de sensibilisation de tri et recyclage

Plan d'actions provisoire

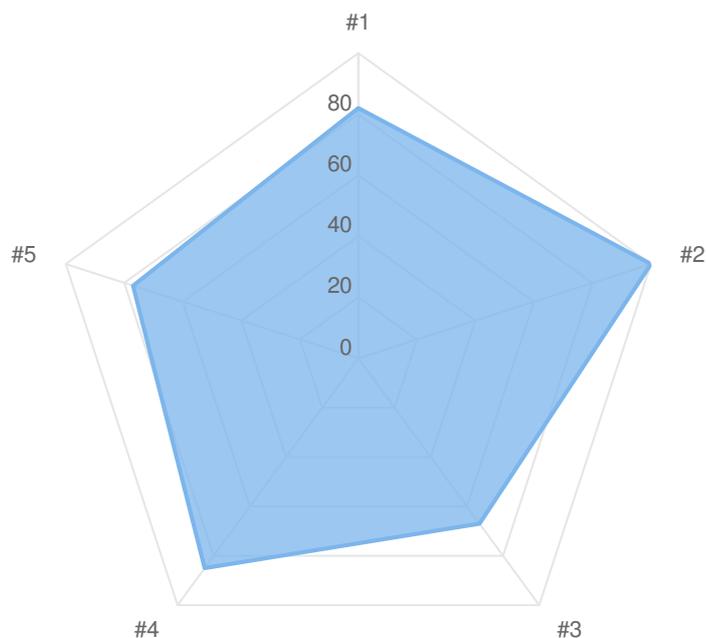
Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
s'engager dans une approche éco-responsable	- CHSCT prévention des risques - environnement	PERROT Christophe		2

Actions	Pilotes	Échéance
généraliser le tri des déchets dans tout l'établissement		
veiller à l'achat de produits ménagers et consommables respectueux de l'environnement		
former les professionnels à la bonne utilisation des produits ménagers		
Formalisation des procédures d'entretien des lieux de repas		

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 23 - La gestion des ressources humaines (82 %)
- #2 : Référence 24 - La gestion des ressources financières (100 %)
- #3 : Référence 25 - Le système d'information et le dossier de l'utilisateur (67 %)
- #4 : Référence 26 - La gestion des fonctions logistiques et des infrastructures (85 %)
- #5 : Référence 27 - La qualité et la sécurité de l'environnement (77 %)

Chapitre 3 - Management de la qualité et de la gestion des risques

Référence 29 - Le programme global et coordonné de management de la qualité et de la sécurité

Détails des critères

Critère 29.a : Obligations légales et réglementaires

Points faibles

L'établissement n'a pas rédigé de plan bleu. En revanche des dispositions particulières sont mises en place dès que nécessaires (canicule, attentats,...).

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
formaliser le plan bleu (gestion des risques) - continuité de prise en charge		HARDY Karin		1
Actions			Pilotes	Échéance
rédiger le plan bleu				

Critère 29.b : Programme de gestion et d'amélioration de la qualité

Points forts

Groupes de travail actifs sur les actions d'amélioration identifiées par les différentes sources (évaluations, projets de services et établissement, Cpom, gestion des risques CHSCT)

Points faibles

Le plan d'action global de l'établissement est en cours de formalisation. Il faudra envisager une communication auprès des professionnels et des personnes accompagnées. Identifier ce qu'il convient de communiquer, comment, par quels moyens ?

Critère 29.c : Gestion des risques

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Définir la fonction de coordinateur de la gestion des risques		HARDY Karin		1

Critère 29.d : Maîtrise du risque infectieux

Points forts

La veille et prévention de la santé des personnes accueillies sur site sont effectuées dans tous les gestes de la vie quotidienne dans le cadre de l'accompagnement éducatif et de soin (interventions de l'infirmière, consultations médicales annuelles) sans qu'elles soient formalisées.

Points faibles

il n'existe pas de procédures et de protocoles sur le thème du risque infectieux.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
réduire les événements indésirables liés à l'exposition aux risques infectieux	- CHSCT prévention des risques	BERTA Philippine		1

Actions	Pilotes	Échéance
formaliser un protocole d'exposition aux risques infectieux	BERTA Philippine	
mettre en place des actions éducatives sur le thème de l'hygiène et la santé	BERTA Philippine	
former les professionnels les plus exposés	BERTA Philippine	
améliorer le circuit du linge (propre/souillé)	PERROT Christophe	

Référence 30 - La gestion des plaintes et l'évaluation de la satisfaction des usagers

Détails des critères

Critère 30.a : Système de gestion des plaintes et réclamations

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
gestion des plaintes et des réclamations		HARDY Karin		1

Actions	Pilotes	Échéance
mise en place d'un outil pour les répertorier et évaluer fréquence/gravité		
consigner les éléments factuels (en cas de plaintes et ou réclamations) dans le dossier du jeune au secrétariat		

Critère 30.b : Évaluation de la satisfaction des usagers et familles

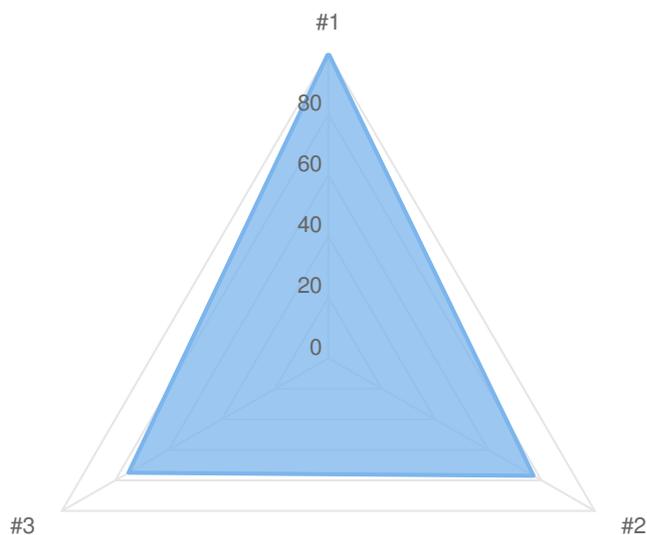
Points faibles

Le recueil de la satisfaction reste un objectif d'amélioration important, qu'il faudra intégrer dans nos pratiques en imaginant le ou les moyens les plus propices (questionnaire, participation, entretien, action de formation partagée, regroupement, groupes de paroles, portes-ouvertes, évènements festifs, ... ?)

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

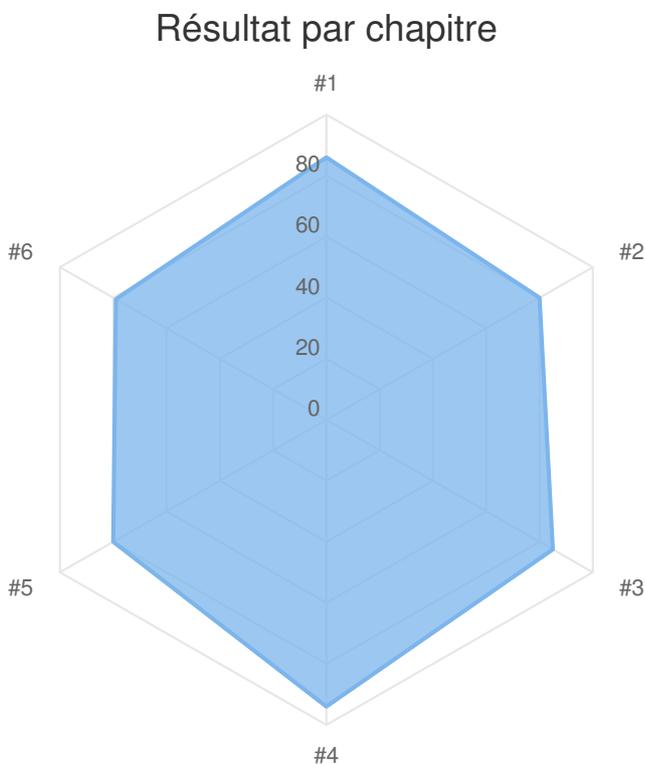
Résultat par référence



- #1 : Référence 28 - Gestion des garanties légales (100 %)
- #2 : Référence 29 - Le programme global et coordonné de management de la qualité et de la sécurité (77 %)
- #3 : Référence 30 - La gestion des plaintes et l'évaluation de la satisfaction des usagers (75 %)

Résultat global

Résultats graphiques



- #1 : Chapitre 1 - Projet d'établissement et champ d'intervention (86 %)
- #2 : Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée (80 %)
- #3 : Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers (85 %)
- #4 : Chapitre 1 - Management stratégique (94 %)
- #5 : Chapitre 2 - Management des ressources (80 %)
- #6 : Chapitre 3 - Management de la qualité et de la gestion des risques (79 %)

Synthèse des notes

	Score	Cotation
Partie 1 - Qualité de vie en établissement		
Chapitre 1 - Projet d'établissement et champ d'intervention	86 %	B
Référence 1 - élaboration et modalités de mise en oeuvre du projet d'établissement	87 %	B
Référence 2 - Champs d'intervention de l'établissement	86 %	B
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	80 %	B
Référence 3 - L'accompagnement de la décision et l'accueil de l'utilisateur	81 %	B

Référence 4 - L'admission	75 %	B
Référence 5 - L'accueil	80 %	B
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	85 %	B
Référence 14 - Le respect des droits et les modalités d'exercice de ces droits	75 %	B
Référence 15 - La participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement et à la vie civique	90 %	A
Référence 18 - Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	87 %	B
Référence 19 - Respect de l'intimité et de la confidentialité	90 %	A
Partie 2 - Management de l'établissement		
Chapitre 1 - Management stratégique	94 %	A
Référence 20 - La stratégie de l'établissement	92 %	A
Référence 21 - L'organisation et les modalités de pilotage interne	88 %	B
Référence 22 - Ouverture sur l'extérieur	100 %	A
Chapitre 2 - Management des ressources	80 %	B
Référence 23 - La gestion des ressources humaines	82 %	B
Référence 24 - La gestion des ressources financières	100 %	A
Référence 25 - Le système d'information et le dossier de l'utilisateur	67 %	B
Référence 26 - La gestion des fonctions logistiques et des infrastructures	85 %	B
Référence 27 - La qualité et la sécurité de l'environnement	77 %	B
Chapitre 3 - Management de la qualité et de la gestion des risques	79 %	B
Référence 28 - Gestion des garanties légales	100 %	A
Référence 29 - Le programme global et coordonné de management de la qualité et de la sécurité	77 %	B
Référence 30 - La gestion des plaintes et l'évaluation de la satisfaction des usagers	75 %	B
Total	84 %	B



Centre Normandie-Lorraine
58 route de Darnétal
76240 Le Mesnil Esnard
02 32 86 51 60
normandie.lorraine@orange.fr

EVALUATION MARS 2018 - SEES/SME/SPFP

Centre Normandie-Lorraine

Table des matières

Présentation des résultats	3
Partie 1 - Qualité de vie en établissement	3
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	3
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	3
Synthèse du chapitre	5
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	6
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	6
Référence 9 - Contenu des interventions	8
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	10
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	11
Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques	12
Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	13
Synthèse du chapitre	14
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	15
Référence 17 - La participation des proches et des familles	15
Synthèse du chapitre	16
Résultat global	17
Résultats graphiques	17
Synthèse des notes	17

Présentation des résultats

Partie 1 - Qualité de vie en établissement

Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée

Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé

Détails des critères

Critère 6.a : Expression de la personne et des proches

Points forts

Les projets comportent des objectifs et des moyens qui permettent d'évaluer l'évolution de la personne accompagnée.

Ecoute et prise en compte de la parole de la famille et de la personne accompagnée.

Points faibles

Nous n'avons pas trouvé de moyen pour communiquer avec les jeunes les plus en difficultés concernant leur PP

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Informer les professionnels et les familles		GUERVILLE Matthieu		1

Actions	Pilotes	Échéance
Créer une fiche descriptive du rôle du coordinateur		

Redéfinir les nouvelles modalités du Plan d'Accompagnement Personnalisé	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION - 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-TRAITANCE	PERROT Christophe	31/08/2018	1
---	--	----------------------	------------	---

Actions	Pilotes	Échéance
Définir une charte commune du PAP	PERROT Christophe	30/06/2018
Créer une trame commune du PAP	PERROT Christophe	31/08/2018

Critère 6.b : Intervention des professionnels

Points forts

Une culture de l'interdisciplinarité : chacun est libre de s'exprimer, sa parole est prise en compte

Points faibles

Le recueil des informations est possible en synthèse mais il n'est pas formalisé.

Critère 6.c : Planifier la co-construction du projet personnalisé

Points forts

Les familles ont la possibilité de prendre un temps de réflexion suite à la réunion avant de signer et valider le projet.

Points faibles

Aucun bilan intermédiaire n'est prévu entre deux réunion de réactualisation du PP

Synthèse du chapitre

Résultat graphique



- #1 : Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé (83 %)

Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions

Référence 8 - Cohérence et construction des interventions

Détails des critères

Critère 8.a : Cohérence des interventions

Points forts

Travail continu d'amélioration du projet personnalisé (Fiche action dans tous les projets de service et le projet d'établissement)

Volonté de co-construction avec la famille et présence de l'enfant lors de la réunion

Points faibles

Généraliser les dernières évolutions du PAP à l'ensemble des sections en intra

Communiquer de façon systématique le PAP aux différents partenaires extérieurs

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Redéfinir les nouvelles modalités du Plan d'Accompagnement Personnalisé	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION - 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-TRAITANCE	PERROT Christophe	31/08/2018	1

Actions	Pilotes	Échéance
Définir une charte commune du PAP	PERROT Christophe	30/06/2018
Créer une trame commune du PAP	PERROT Christophe	31/08/2018

Critère 8.b : Construction des interventions

Points forts

Volonté d'une réflexion commune autour de l'orientation

Ecoute des besoins

Points faibles

Travailler davantage sur la présentation de la DV et des troubles associés aux potentiels établissements d'accueil.

Critère 8.c : L'organisation de l'accompagnement

Points forts

L'écoute des besoins des familles et la souplesse de l'accompagnement proposé

Référence 9 - Contenu des interventions

Détails des critères

Critère 9.a : Intervention de vie quotidienne / éducatif

Points forts

Nette amélioration suite au travail de co-construction avec la famille

Critère 9.b : Intervention pédagogique - autonomie

Points forts

Pédagogie différenciée

critère 9. c : Le livret scolaire

Points faibles

Le livret scolaire n'est pas mis en place

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Mettre en place le livret scolaire qui suit l'enfant tout au long de sa scolarité (pas celui de l'EN)	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT	GUERVILLE Matthieu		2

Actions	Pilotes	Échéance
Elaboration de l'outil	GUERVILLE Matthieu	

Critère 9.d : Evaluation

Points faibles

Les bilans périodiques ne sont pas mis en place

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Mettre en place les bilans périodiques (qui remplacent les bulletins)		GUERVILLE Matthieu		2
Actions			Pilotes	Échéance
Formaliser l'outil, sa périodicité et ses modalités de diffusion			GUERVILLE Matthieu	
Mettre en place un cahier de texte numérique	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION	GUERVILLE Matthieu		2
Actions			Pilotes	Échéance
Choisir le logiciel, et les options les plus adaptées			GUERVILLE Matthieu	

Critère 9.e : Intervention sociale

Points forts

Attention particulière et bienveillance des professionnels envers chacun

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Formaliser l'évaluation des capacités dans les différents domaines (basée sur celle des familles)	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION	PERROT Christophe		2
Actions			Pilotes	Échéance
Construction du référentiel d'observation			PERROT Christophe	

Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels

Détails des critères

Critère 10.a : Identification des professionnels par les usagers et leurs proches

Points forts

Culture et valeurs partagées par l'ensemble des professionnels.

Critère 10.b : Les demandes des usagers vers les professionnels

Points forts

Association de tous les professionnels à la prise en charge et à l'accompagnement

Points faibles

L'accessibilité des locaux est encore à améliorer (adaptation à l'évolution du public accueilli)

Critère 10.c : Facteurs de qualité de vie

Points forts

Les travaux de restructuration en cours et à venir
Cadre de travail (parc)

Points faibles

Les bâtiments ne sont pas toujours adaptés au public accueilli

Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé

Détails des critères

Critère 11.a : Prise en charge de la santé de l'utilisateur

Points forts

Le suivi médical et paramédical est complet si les parents le souhaitent.
Les actions de prévention et d'éducation sont mises en place.

Points faibles

Les parents ne sont pas assez informés sur les interventions des professionnels de la rééducation.
Pas ou peu de retour sur les actions de rééducation.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Mise en place d'un retour aux familles sur les actions de rééducation sur prescription médicale	- 05- LA PARTICIPATION - 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-TRAITANCE	PERROT Christophe		2

Critère 11.d : Mesures d'éducation et de prévention

Points forts

Des actions régulières et ciblées concernant ces thèmes sont proposées aux personnes accompagnées et aux professionnels.

Critère 11.f : Suivi de l'hygiène bucco-dentaire

Points forts

Bon suivi médical

Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques

Détails des critères

Critère 12.a : Prise en charge des usagers en situation de handicap psychique

Points forts

Chaque situation de souffrance psychique est prise en compte et une réponse est donnée en respectant l'intégrité de la personne et les parents.

Critère 12.b : Risque suicidaire

Points forts

Une prise en charge immédiate est organisée en lien avec le pédopsychiatre de l'établissement.

Points faibles

Tous les professionnels ne sont pas formés aux risques de suicide.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Former les professionnels aux risques de suicide	- 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-ÊTRE - 13- LA GESTION DES RISQUES	BOURDALEIX Jean-Philippe		1

Actions	Pilotes	Échéance
Organiser une formation sur le thème du suicide par le pédopsychiatre de l'établissement	BOURDALEIX Jean-Philippe	

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité

Détails des critères

Critère 13.a : La sortie/fin de prise en charge organisée par l'établissement

Points forts

Chaque orientation ou fin de prise en charge envisagée est abordée lors d'une réunion spécifique à laquelle tous les professionnels intervenant dans la situation participent.

Les familles sont associées au travers de rencontres diverses et les ESS.

L'orientation est préparée en amont.

Le SEVA et le SAAAIS peuvent intervenir suite à la sortie de la personne.

Critère 13.b : La sortie du point de vue de l'utilisateur

Points forts

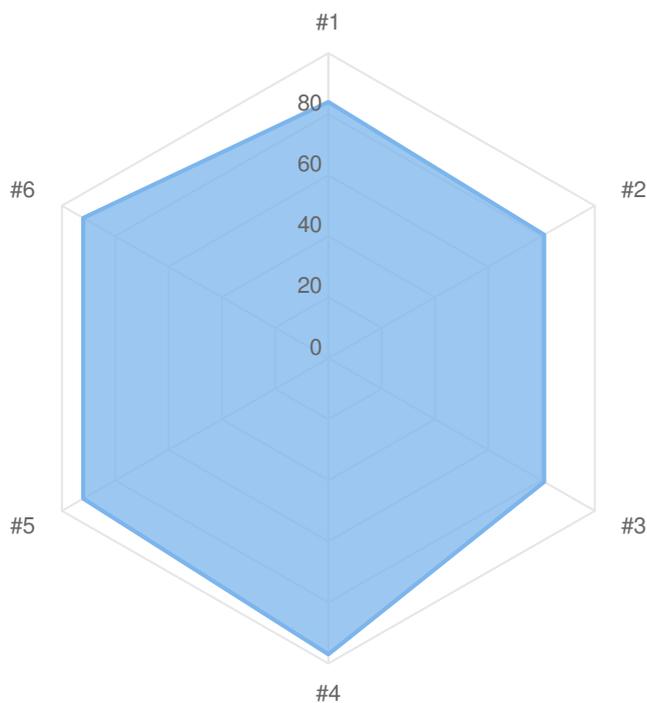
L'utilisateur et sa famille sont pleinement associés à la préparation de la sortie.

Adaptation de l'environnement dans le lieu d'orientation.

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 8 - Cohérence et construction des interventions (84 %)
- #2 : Référence 9 - Contenu des interventions (81 %)
- #3 : Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels (81 %)
- #4 : Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé (97 %)
- #5 : Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques (92 %)
- #6 : Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité (92 %)

Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers

Référence 17 - La participation des proches et des familles

Détails des critères

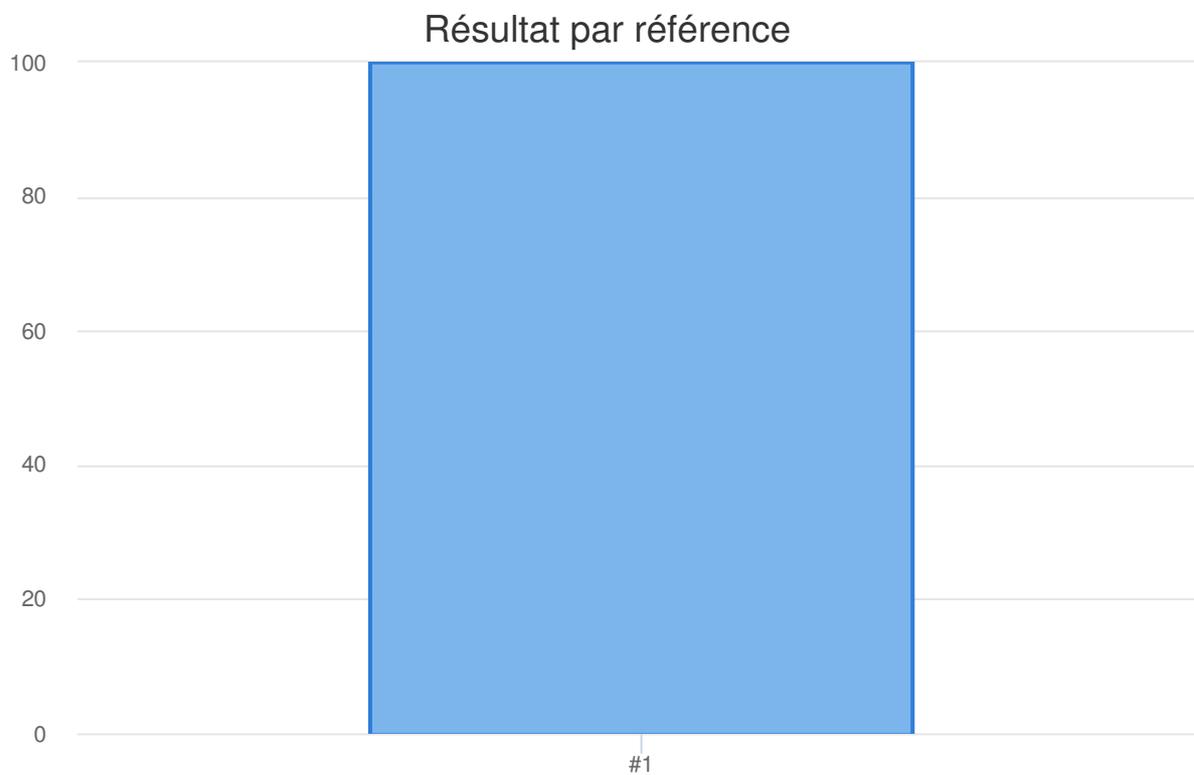
Critère 17.a : La participation des proches et des familles

Points forts

Les familles sont consultées et prises en compte dans le cadre de la co-construction de l'accompagnement

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

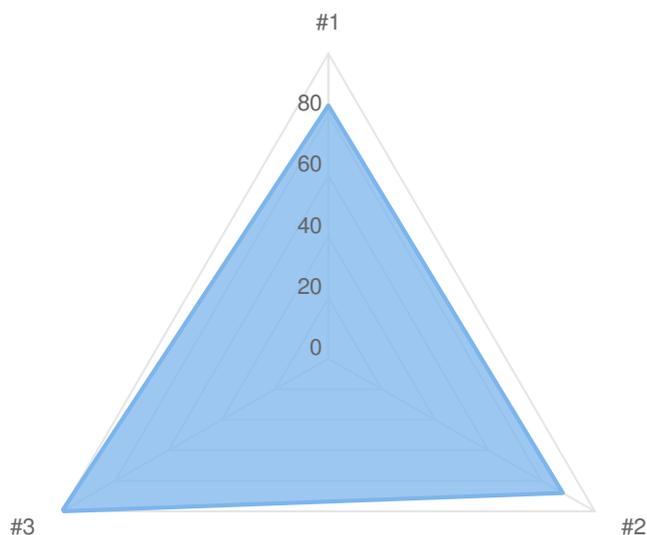


- #1 : Référence 17 - La participation des proches et des familles (100 %)

Résultat global

Résultats graphiques

Résultat par chapitre



- #1 : Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée (83 %)
- #2 : Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions (88 %)
- #3 : Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers (100 %)

Synthèse des notes

	Score	Cotation
Partie 1 - Qualité de vie en établissement		
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	83 %	B
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	83 %	B
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	88 %	B
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	84 %	B
Référence 9 - Contenu des interventions	81 %	B
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	81 %	B
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	97 %	A
Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques	92 %	A

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	92 %	A
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	100 %	A
Référence 17 - La participation des proches et des familles	100 %	A
Total	87 %	B



Internat

ÉVALUATION MARS 2018 - Internat

Internat

Évaluations

Table des matières

Présentation des résultats	3
Partie 1 - Qualité de vie en établissement	3
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	3
Référence 7 - L'utilisateur et la vie collective au quotidien	3
Synthèse du chapitre	5
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	6
Référence 16 - La vie privée de l'utilisateur	6
Synthèse du chapitre	7
Résultat global	8
Résultats graphiques	8
Synthèse des notes	8

Présentation des résultats

Partie 1 - Qualité de vie en établissement

Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée

Référence 7 - L'utilisateur et la vie collective au quotidien

Détails des critères

Critère 7.a : Organisation personnalisée du lever, du petit déjeuner et de la toilette

Points forts

Le taux d'encadrement permet un accompagnement de qualité au quotidien.
Les horaires sont adaptés aux besoins des enfants.

Points faibles

Cela est formalisé dans le premier PAP, mais cela n'est pas actualisé et le professionnel ne dispose pas de fiche synthétique sur le groupe.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Améliorer l'information disponible sur les groupes		GUERVILLE Matthieu		1
Actions			Pilotes	Échéance
Mettre en place un plan d'aide pour chaque enfant				

Critère 7.b : Transition entre espace privé et espaces collectifs

Points forts

Les locaux sont agréables et renvoient l'impression d'un cadre familial.

Points faibles

Il serait intéressant de pouvoir anticiper les sorties et animations prévues et de les diffuser aux familles dans la mesure du possible.

La signalétique spécifique au public accueilli n'est pas présente à l'internat.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Adapter les locaux aux public accueilli		GUERVILLE Matthieu		1

Actions	Pilotes	Échéance
Mettre en place les repères tactiles		

Critère 7.c : Espaces dédiés aux repas

Points forts

2 groupes d'internat

Points faibles

La taille des salles limite les possibilités de circulation.

Synthèse du chapitre

Résultat graphique



- #1 : Référence 7 - L'usager et la vie collective au quotidien (89 %)

Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers

Référence 16 - La vie privée de l'utilisateur

Détails des critères

Critère 16.a : Appropriation du nouveau lieu de résidence

Points faibles

Aucune adaptation spécifique à la déficience visuelle n'est mise en place dans les chambres.
Un manque d'espace est constaté dans certaines chambres.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Adapter les chambres au public accueilli		GUERVILLE Matthieu		1

Actions	Pilotes	Échéance
Mettre en place les repères tactiles		

Critère 16.b : Respect des habitudes de la vie personnelle

Points forts

Ecoute, disponibilité de la part des membres de l'équipe et respect des demandes des familles et des jeunes.

Critère 16.c : Vie spirituelle des usagers

Points forts

L'équipe respecte tous choix religieux et les pratiques de chacun.
Elle est attentive à tout signe de dérive. Elle est ouverte à la discussion dès que le besoin se fait sentir.

Synthèse du chapitre

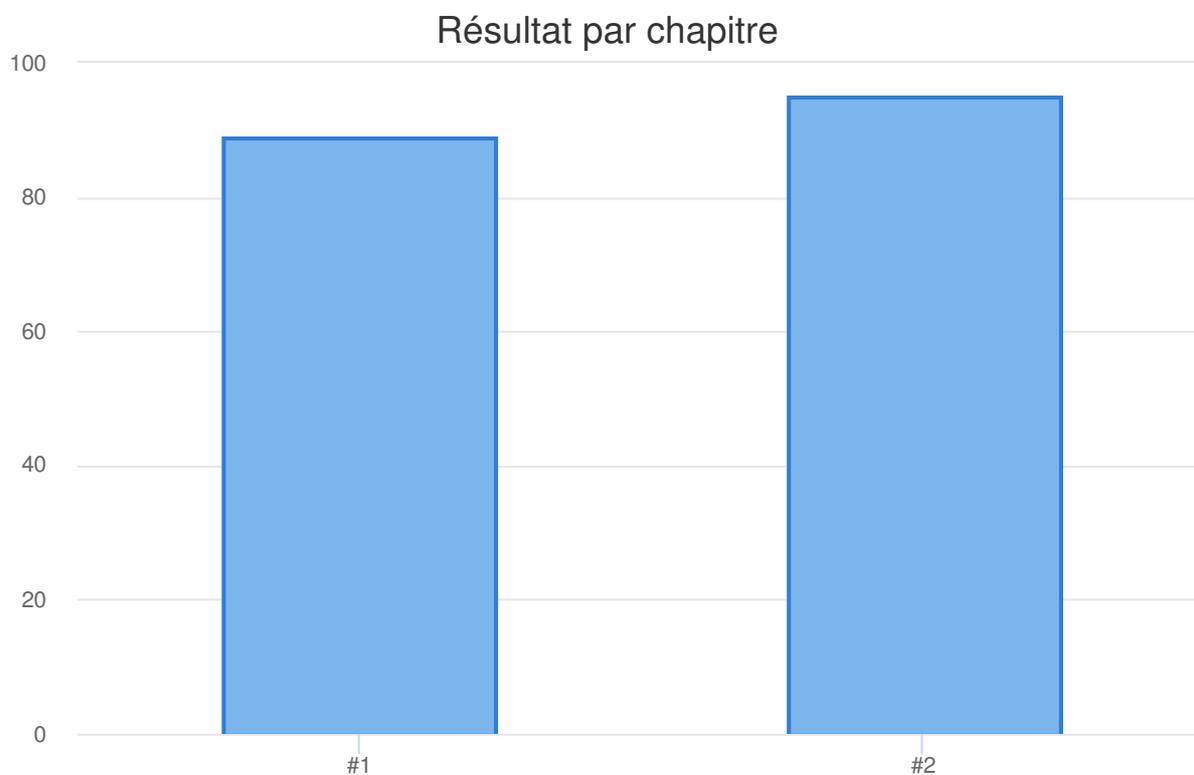
Résultat graphique



- #1 : Référence 16 - La vie privée de l'utilisateur (95 %)

Résultat global

Résultats graphiques



- #1 : Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée (89 %)
- #2 : Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers (95 %)

Synthèse des notes

	Score	Cotation
Partie 1 - Qualité de vie en établissement		
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	89 %	B
Référence 7 - L'utilisateur et la vie collective au quotidien	89 %	B
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	95 %	A
Référence 16 - La vie privée de l'utilisateur	95 %	A
Total	92 %	A



Centre Normandie-Lorraine
58 route de Darnétal
76240 Le Mesnil Esnard
02 32 86 51 60
normandie.lorraine@orange.fr

EVALUATION MARS 2018 - SAAAI SEVA

Centre Normandie-Lorraine

Table des matières

Présentation des résultats	3
Partie 1 - Qualité de vie en établissement	3
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	3
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	3
Synthèse du chapitre	4
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	5
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	5
Référence 9 - Contenu des interventions	7
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	8
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	10
Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques	11
Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	12
Synthèse du chapitre	13
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	14
Référence 17 - La participation des proches et des familles	14
Synthèse du chapitre	15
Résultat global	16
Résultats graphiques	16
Synthèse des notes	16

Présentation des résultats

Partie 1 - Qualité de vie en établissement

Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée

Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé

Détails des critères

Critère 6.a : Expression de la personne et des proches

Points forts

Existence du projet personnalisé (ou CSI) pour toutes les personnes accompagnées- les procédures sont formalisées et connues de tous les professionnels, et transmis aux familles et aux personnes accompagnées. Les outils sont actualisés régulièrement.

Critère 6.b : Intervention des professionnels

Points forts

Chaque professionnel connaît sa mission et adopte une posture professionnelle adéquate

Critère 6.c : Planifier la co-construction du projet personnalisé

Points forts

La co-construction du projet commence en amont de l'admission par le biais d'une évaluation et d'un échange avec la personne et sa famille. le projet est actualisé en prenant en compte l'évolution des besoins et des attentes des personnes et des familles.

Points faibles

il n'y a pas de réunion d'évaluation interdisciplinaire annuelle en amont de la réunion d'évaluation les partenaires importants ne sont pas toujours convoqués par l'enseignant référent Éducation Nationale. La structure doit veiller à vérifier en amont de la date la convocation par l'enseignant référent de tous les professionnels investis dans l'accompagnement.

Synthèse du chapitre

Résultat graphique



- #1 : Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé (95 %)

Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions

Référence 8 - Cohérence et construction des interventions

Détails des critères

Critère 8.a : Cohérence des interventions

Points forts

Formation continue des professionnels
 Accompagnement des nouveaux professionnels en interne
 Pour chaque CSI (et à plus forte raison lors des renouvellements de dossier MDPH) ou au besoin, des bilans sont effectués par différents professionnels
 Sous réserve de l'accord de la famille, les bilans sont transmis aux partenaires
 Accompagnement plus spécifique pour les familles qui en auraient besoin

Points faibles

Vétusté ou renouvellement du matériel spécifique (relatif au braille)
 Personnel itinérant : espace de travail défini, aisément accessible aux heures de travail et raccordé au réseau informatique du CNL (pour les enseignants éducation nationale)
 Projet personnalisé : on écrit les interventions régulières, mais beaucoup moins fréquemment les interventions ponctuelles de certains professionnels (ex : déjeuners-échanges, visites d'établissement, visites à domicile du service social...)
 CSI n'est pas une co-construction de projet mais une proposition

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Développer la transmission des savoirs entre tous les professionnels	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ - 11- LE MANAGEMENT	CHICOISNE Blandine		2
Actions			Pilotes	Échéance
Formaliser un temps dédié pour ces échanges			CHICOISNE Blandine	

Critère 8.b : Construction des interventions

Points forts

Ce n'est pas uniquement sur la base des informations écrites que les interventions se construisent, mais aussi dans les échanges lors des réunions de synthèse.
 Les objectifs sont clairement définis dans les CSI, toutefois les objectifs des interventions ponctuelles ne sont pas toujours formalisés dedans.
 Le SAAAIS travaille à l'inclusion scolaire et est force de proposition pour l'inclusion sociale.

Points faibles

Le recueil des attentes des usagers se construit de manière informelle et se formalise après la proposition du CSI : développer la co-construction du projet personnalisé.

L'évaluation du CSI N-1 n'apparaît pas toujours dans le nouveau CSI.

Sensibilisation des familles sur l'importance de l'inclusion sociale et de l'autonomie.

CSI n'est pas une co-construction d'un projet mais une proposition aux familles en fonction des besoins déterminés par les professionnels.

Il n'existe pas à l'heure actuelle de formalisation de l'atteinte des objectifs et moyens mis en oeuvre.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
Améliorer la personnalisation des projets d'accompagnement	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT	CHICOISNE Blandine		1

Actions	Pilotes	Échéance
Mettre en place la démarche des PAP en intégrant la co-construction avec les familles	CHICOISNE Blandine	

Redéfinir les nouvelles modalités du Plan d'Accompagnement Personnalisé	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION - 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-ÊTRE	PERROT Christophe	31/08/2018	1
---	---	-------------------	------------	---

Actions	Pilotes	Échéance
Définir une charte commune du PAP	PERROT Christophe	30/06/2018
Créer une trame commune du PAP	PERROT Christophe	31/08/2018

Critère 8.c : L'organisation de l'accompagnement

Points forts

Nous avons la volonté d'accompagner l'entourage et le désir de développer des actions en ce sens avec des moyens complémentaires.

Points faibles

Il n'y a pas de compte-rendu des réunions de synthèse qui permettrait de mieux appréhender la cohérence des interventions.

Manque de moyens pour répondre à tous les besoins relevés.

Référence 9 - Contenu des interventions

Détails des critères

Critère 9.a : Intervention de vie quotidienne / éducatif

Points forts

Les bilans se font en fonction des besoins.

Points faibles

Formalisation de l'évaluation de l'atteinte des objectifs et des moyens.

Critère 9.b : Intervention pédagogique - autonomie

Points forts

Nous travaillons étroitement avec les équipes pédagogiques d'accueil.

Critère 9.d : Evaluation

Points forts

L'observation se fait pour les jeunes du SAA AIS primaire, mais rarement en secondaire.

Critère 9.e : Intervention sociale

Points forts

Création du SÉVA

À l'occasion de la visite d'admission au SAA AIS, une rencontre avec le service social et la psychologue est systématiquement évoquée. Le service social prend ensuite contact avec toutes les familles pour proposer cette rencontre.

Participation de la psychologue et du service social aux réunions de synthèse et d'équipe.

L'orthoptiste participe aux réunions de synthèse.

Points faibles

Nous avons l'intention de répondre à tous, mais nous manquons actuellement de moyens pour proposer cet accompagnement à tous.

Il n'y a pas de formalisation écrite de toutes les actions que l'on met en place dans cette optique.

Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels

Détails des critères

Critère 10.a : Identification des professionnels par les usagers et leurs proches

Points forts

Bonne communication avec les jeunes et leurs familles.

Bonne communication entre professionnels.

Accessibilité des documents de présentation de l'établissement de manière physique (hall d'accueil) et numérique (site Internet).

Critère 10.b : Les demandes des usagers vers les professionnels

Points forts

Le partage des connaissances des outils se fait de manière informelle entre professionnels. Toutefois, il serait intéressant de développer des "micro-formations" en interne visant une mutualisation des compétences.

Points faibles

Il y a des écarts de sensibilisation à la déficience visuelle selon les professionnels. La sensibilisation pour les nouveaux professionnels pourrait être aussi proposée à tous les professionnels du centre ayant de l'ancienneté.

La formalisation du recueil des demandes de l'utilisateur, de sa famille et des aidants est à améliorer ainsi que le bilan de fin d'accompagnement.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
développer la mutualisation des connaissances	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ - 10- LES RESSOURCES HUMAINES - 11- LE MANAGEMENT	CHICOISNE Blandine		1

Actions	Pilotes	Échéance
développer les "micro-formations" entre professionnels	CHICOISNE Blandine	

Critère 10.c : Facteurs de qualité de vie

Points forts

Les locaux sont accessibles à l'intérieur (bandes podotactiles, luminoisité), mais moins sur les accès extérieurs (portes lourdes, pas de contraste des poignées sur les nouvelles portes, graviers, plan incliné...)

Points faibles

Améliorer la signalétique pour venir au SAAAIS, au SEVA et à l'accueil.

Les professionnels spécialisés dans l'accessibilité n'ont pas été associés dans les travaux d'aménagement (projets et réception).

Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé

Détails des critères

Critère 11.d : Mesures d'éducation et de prévention

Points forts

le professionnel est vigilant à l'état de santé de la personne accompagnée et de son hygiène

Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques

Détails des critères

Critère 12.a : Prise en charge des usagers en situation de handicap psychique

Points forts

les professionnels sont formés à l'identification des troubles psychiques et les prennent en compte dans l'accompagnement

Critère 12.b : Risque suicidaire

Points forts

Bonne prise en compte de la souffrance psychique et vigilance quant aux idées suicidaires

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité

Détails des critères

Critère 13.a : La sortie/fin de prise en charge organisée par l'établissement

Points forts

Les sorties sont préparées et accompagnées. Une possibilité de relais avec le SEVA est proposée.

Points faibles

pas de protocole de suivi après la sortie

Critère 13.b : La sortie du point de vue de l'utilisateur

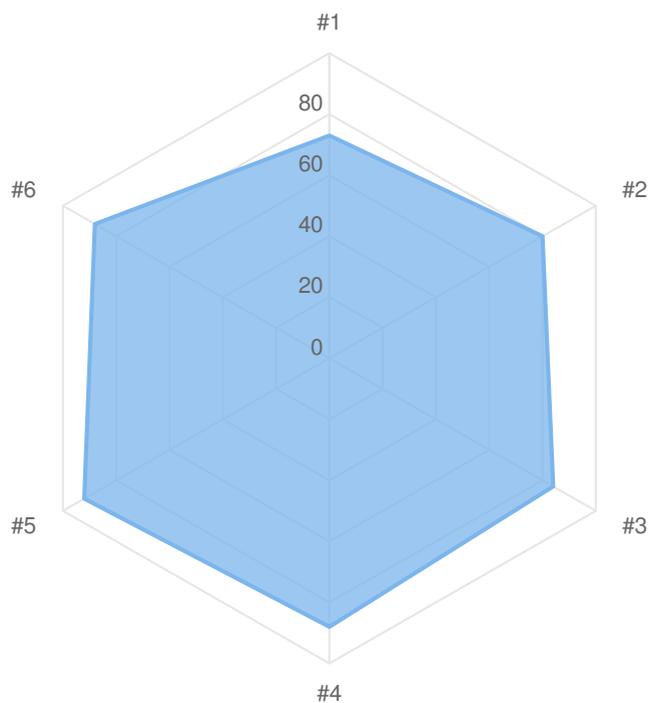
Points forts

La création du SEVA répond à la possibilité pour les personnes de solliciter un suivi, ou un bilan. Braille-Tech continue à mettre à disposition les transcriptions braille pour les non-voyants, après la sortie, dans le cadre de la poursuite d'études universitaires.

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence



- #1 : Référence 8 - Cohérence et construction des interventions (73 %)
- #2 : Référence 9 - Contenu des interventions (80 %)
- #3 : Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels (84 %)
- #4 : Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé (88 %)
- #5 : Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques (92 %)
- #6 : Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité (88 %)

Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers

Référence 17 - La participation des proches et des familles

Détails des critères

Critère 17.a : La participation des proches et des familles

Points faibles

Un médiateur existe mais les familles n'en ont pas connaissance.

La reconnaissance des aidants est à développer.

Le recueil de la satisfaction des personnes accompagnées est à mettre en place.

Les familles du SAA AIS sont sollicitées sur des moments particuliers (projet d'établissement, etc.) mais ne sont pas suffisamment représentées dans des instances propres à l'établissement (CA, CVS...).

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
évaluer l'accompagnement proposé	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ - 08- LA SATISFACTION/LES RÉCLAMATIONS	CHICOISNE Blandine		1

Actions	Pilotes	Échéance
formaliser les bilans de fin d'accompagnement de manière pluridisciplinaire	CHICOISNE Blandine	
recueillir et formaliser la satisfaction des bénéficiaires	CHICOISNE Blandine	

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

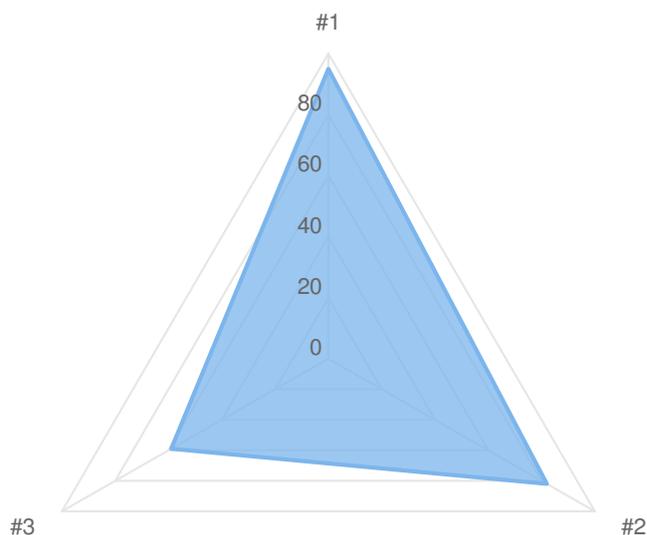


- #1 : Référence 17 - La participation des proches et des familles (59 %)

Résultat global

Résultats graphiques

Résultat par chapitre



- #1 : Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée (95 %)
- #2 : Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions (82 %)
- #3 : Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers (59 %)

Synthèse des notes

	Score	Cotation
Partie 1 - Qualité de vie en établissement		
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	95 %	A
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	95 %	A
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	82 %	B
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	73 %	B
Référence 9 - Contenu des interventions	80 %	B
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	84 %	B
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	88 %	B
Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques	92 %	A

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	88 %	B
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	59 %	C
Référence 17 - La participation des proches et des familles	59 %	C
Total	83 %	B



Centre Normandie-Lorraine
58 route de Darnétal
76240 Le Mesnil Esnard
02 32 86 51 60
normandie.lorraine@orange.fr

EVALUATION MARS 2018 - SAFEP

Centre Normandie-Lorraine

Table des matières

Présentation des résultats	3
Partie 1 - Qualité de vie en établissement	3
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	3
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	3
Synthèse du chapitre	5
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	6
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	6
Référence 9 - Contenu des interventions	7
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	8
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	10
Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	11
Synthèse du chapitre	12
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	13
Synthèse du chapitre	13
Résultat global	14
Résultats graphiques	14
Synthèse des notes	14

Présentation des résultats

Partie 1 - Qualité de vie en établissement

Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée

Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé

Détails des critères

Critère 6.a : Expression de la personne et des proches

Points forts

l'évaluation se fait de façon informelle, sur les compétences de l'enfant.

Points faibles

manque de formalisation et de protocole

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
faciliter la co-construction du projet personnalisé et son suivi	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION	HAROU Benoît		1

Actions	Pilotes	Échéance
mise en place de protocole de déroulé, bilan, rencontres avec les familles	HAROU Benoît	
construire un outil d'observation des potentialités qui tienne compte de l'évaluation de la famille	HAROU Benoît	

formaliser la procédure d'admission et la communiquer aux familles	- 01- LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT - 05- LA PARTICIPATION - 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN-TRAITANCE	HAROU Benoît		1
--	--	--------------	--	---

Actions	Pilotes	Échéance
identifier et communiquer l'identité de la personne relais	HAROU Benoît	
envisager de commencer par un accompagnement à domicile	HAROU Benoît	

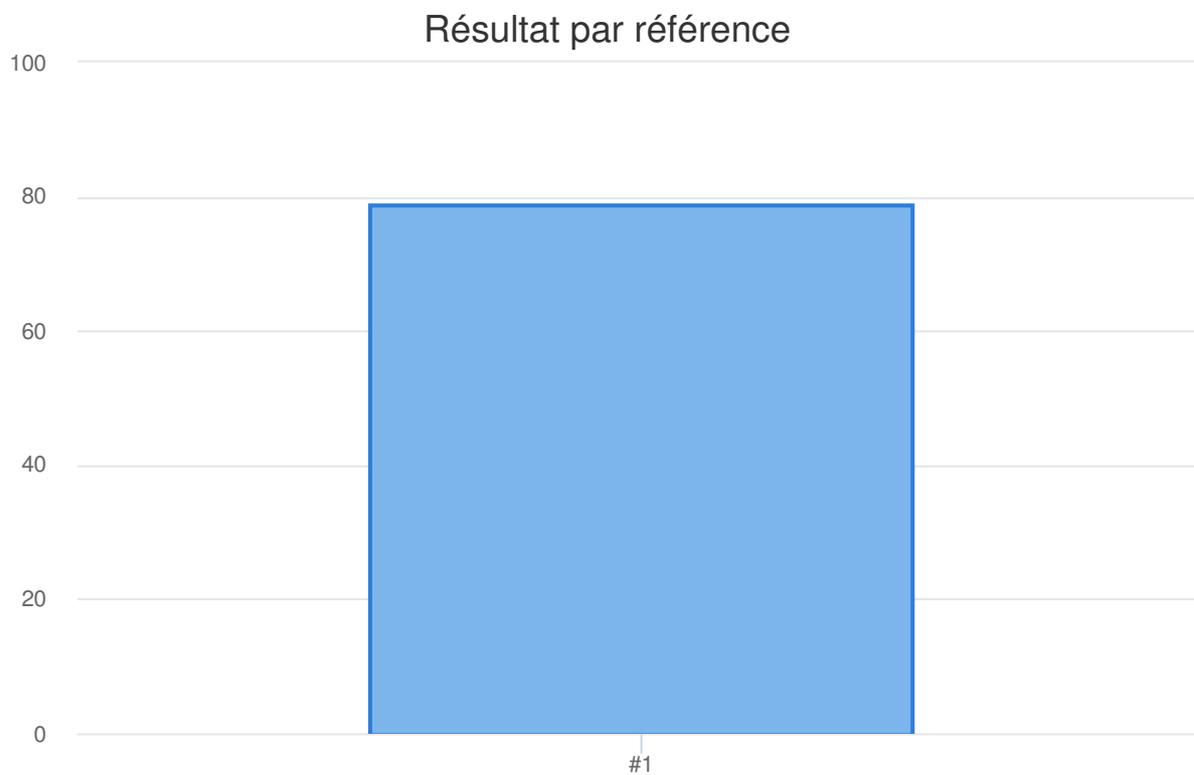
Critère 6.c : Planifier la co-construction du projet personnalisé

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
prévoir d'insérer une partie commentaires et expression de la famille dans le PAP	- 05- LA PARTICIPATION	HAROU Benoît		1
Actions			Pilotes	Échéance
insérer les dates de recueil dans le document			HAROU Benoît	

Synthèse du chapitre

Résultat graphique



- #1 : Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé (79 %)

Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions

Référence 8 - Cohérence et construction des interventions

Détails des critères

Critère 8.a : Cohérence des interventions

Points forts

l'organisation des interventions au sein du service est en adéquation avec les besoins identifiés.

Critère 8.b : Construction des interventions

Points forts

pour renforcer encore la co-construction du projet personnalisé un groupe de travail va être constitué sur le thème du contrat de séjour (présentation de l'offre de soin)

Référence 9 - Contenu des interventions

Détails des critères

Critère 9.a : Intervention de vie quotidienne / éducatif

Points forts

les bilans d'accompagnement appréhendent l'enfant dans sa globalité en intégrant le quotidien et les savoirs profanes des familles

Critère 9.b : Intervention pédagogique - autonomie

Points forts

Si il n'y a pas d'intervention pédagogique à proprement dit, l'accompagnement du service est quelquefois la condition de la possibilité de scolarisation. nos interventions ne se substituent pas au travail de l'enseignant mais vient en soutien et renfort.

Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels

Détails des critères

Critère 10.a : Identification des professionnels par les usagers et leurs proches

Points forts

Dans le fonctionnement du SAFEP la notion de référence est collégiale.

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
favoriser l'identification et le repérage du rôle des professionnels par les familles		HARDY Karin		1
Actions			Pilotes	Échéance
proposer un tableau de présence journalier avec photos des professionnels ou symboles				
Réactualiser le livret d'accueil et ses modalités de communication	- 06- LE RESPECT DES DROITS ET BIEN TRAITEMENT	HARDY Karin	30/12/2019	2
Actions			Pilotes	Échéance
Établir la procédure de remise du livret d'accueil et la communiquer aux salariés			HARDY Karin	
Réactualiser le règlement de fonctionnement			GUERVILLE Matthieu	15/12/2018
Élaborer en concertation le contenu du livret d'accueil			HARDY Karin	30/12/2019

Critère 10.b : Les demandes des usagers vers les professionnels

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
améliorer la traçabilité des informations recueillies par les professionnels	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ - 12- LES SYSTEMES D'INFORMATION - 16- L'ORGANISATION	HAROU Benoît		1
Actions			Pilotes	Échéance
formaliser systématiquement un compte-rendu des réunions de synthèse, identifier sa destination, le mettre à la consultation			HAROU Benoît	

Critère 10.c : Facteurs de qualité de vie

Plan d'actions provisoire

Objectifs	Thèmes	Responsables	Échéance	Priorité
formaliser les modalités d'évaluation de la qualité de l'accompagnement du côté des familles	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ - 08- LA SATISFACTION/LES RÉCLAMATIONS	HAROU Benoît		1
Actions			Pilotes	Échéance
proposer un outil d'évaluation (questionnaire, guide d'entretien ?)			HAROU Benoît	
repenser les modalités d'éclairage au sein du Lunambule	- 03- L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	HAROU Benoît		3
Actions			Pilotes	Échéance
contacter des entreprises susceptibles de proposer des solutions plus adaptées			HAROU Benoît	

Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé

Détails des critères

Critère 11.e : Suivi de l'hygiène alimentaire

Points forts

l'attention à l'alimentation est première à la prise en charge sur le dispositif du Lunambule
partenariat étroit avec le CHU notamment sur l'alimentation.
l'équipe est particulièrement attentive à l'hydratation

Critère 11.f : Suivi de l'hygiène bucco-dentaire

Points forts

une attention est portée sur l'hygiène bucco-dentaire, variable en fonction de l'âge de l'enfant

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité

Détails des critères

Critère 13.a : La sortie/fin de prise en charge organisée par l'établissement

Points forts

Eu égard à la précocité de l'intervention la question de la sortie est difficilement abordable au moment de l'admission, afin de respecter le rythme de la famille.

C'est pourquoi les protocoles et procédures de sortie ne font pas partie du projet de service.

L'ensemble du projet d'accompagnement de l'enfant et sa famille est pensé en termes de parcours.

Critère 13.b : La sortie du point de vue de l'utilisateur

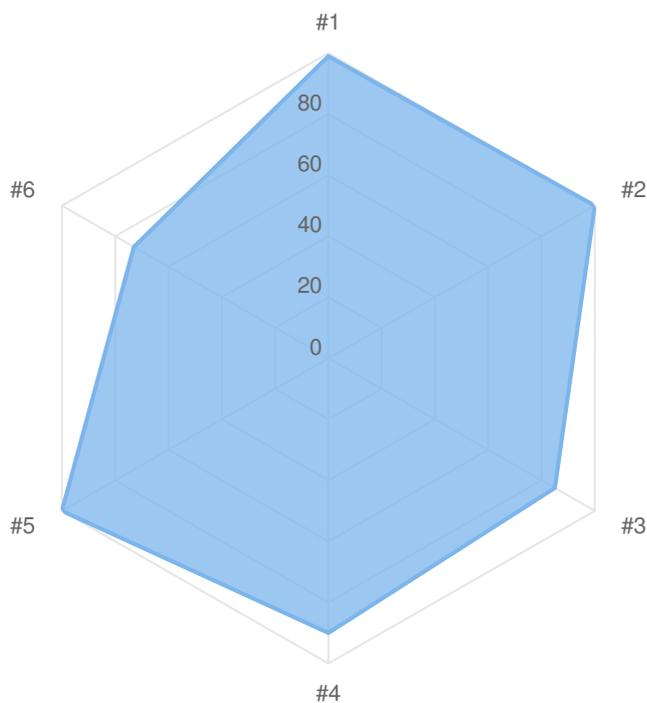
Points faibles

La question de la sortie, devra faire l'objet d'un guide afin d'en faire une formalisation souple

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

Résultat par référence

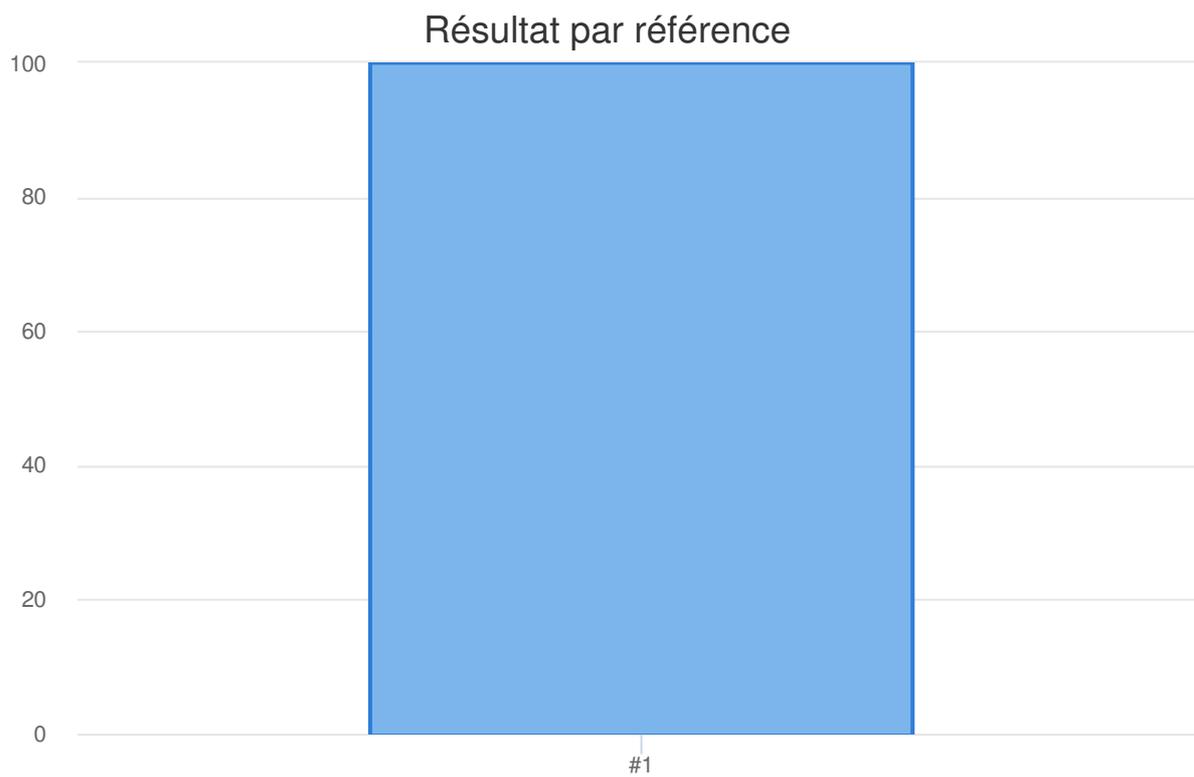


- #1 : Référence 8 - Cohérence et construction des interventions (99 %)
- #2 : Référence 9 - Contenu des interventions (100 %)
- #3 : Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels (85 %)
- #4 : Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé (90 %)
- #5 : Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques (100 %)
- #6 : Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité (73 %)

Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers

Synthèse du chapitre

Résultat graphique

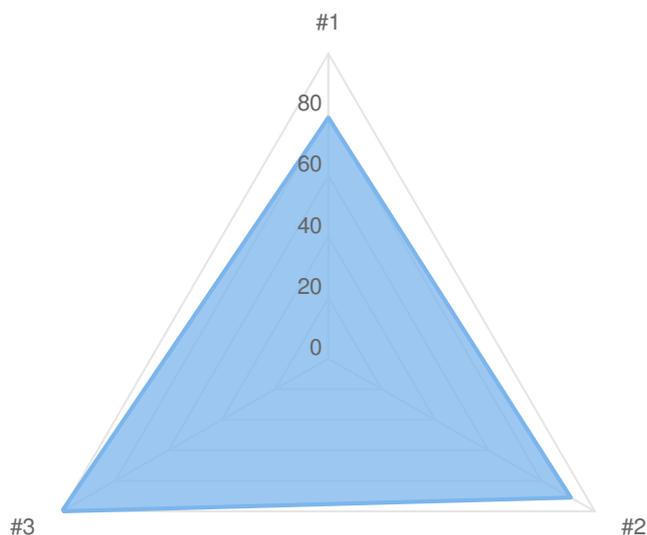


- #1 : Référence 17 - La participation des proches et des familles (100 %)

Résultat global

Résultats graphiques

Résultat par chapitre



- #1 : Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée (79 %)
- #2 : Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions (91 %)
- #3 : Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers (100 %)

Synthèse des notes

	Score	Cotation
Partie 1 - Qualité de vie en établissement		
Chapitre 2 - Accueil et parcours de la personne accompagnée	79 %	B
Référence 6 - L'élaboration et la mise en oeuvre du projet personnalisé	79 %	B
Chapitre 3 - Contenu et organisation des interventions	91 %	A
Référence 8 - Cohérence et construction des interventions	99 %	A
Référence 9 - Contenu des interventions	100 %	A
Référence 10 - Les relations au quotidien avec les professionnels	85 %	B
Référence 11 - La prise en charge des aspects de santé	90 %	A
Référence 12 - Prise en charge des troubles psychiatriques	100 %	A

Référence 13 - La sortie - fin de prise en charge et continuité	73 %	B
Chapitre 4 - Respect et exercice des droits des usagers	100 %	A
Référence 17 - La participation des proches et des familles	100 %	A
Total	89 %	B