



INSET Angers

SERVICE DOCUMENTATION INSET ANGERS

Evaluation interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux

Septembre 2016

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Elaboré par le service documentation
et le service des Pôles des politiques de solidarité,
cohésion sociale et enfance de l'Inset d'Angers

<u>I/ L'ANESM, un acteur du dispositif de renouvellement des autorisations</u>	3
<u>II/ Les enjeux du processus d'évaluation interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux</u>	4
<u>III/ Méthodologie et retour d'expériences de l'évaluation interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux</u>	12

I/ L'ANESM, un acteur du dispositif de renouvellement des autorisations

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : amplifier la dynamique

Actualités sociales hebdomadaires, 15/04/2016, n° 2956, p. 34-35

Huit ans après la première publication des RBPP de l'ANESM, leur appropriation laisse encore à désirer. Une dynamique est toutefois enclenchée, amplifiée par les préconisations issues des évaluations externes.

Evaluation externe : le dispositif d'appui aux ESSMS est reconduit

Actualités sociales hebdomadaires, 10/07/2015, n° 2918, p. 42

Un dispositif d'appui aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) les plus en retard dans leurs obligations évaluatives est à nouveau mis en place en 2015, a fait savoir l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) sur son site Internet. En effet, la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'agence ont récemment adressé, dans une instruction commune, des consignes en ce sens aux agences régionales de santé et aux préfets. Pour mémoire, le renouvellement des autorisations des ESSMS est conditionné à la réalisation d'une évaluation externe, une obligation instaurée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Autorisation des ESSMS : la procédure de renouvellement est assouplie, en particulier au regard de l'évaluation externe

Actualités sociales hebdomadaires, 21/11/2014, n° 2884, p. 40-41

Un décret, relatif à la procédure de renouvellement d'autorisation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), accorde – de fait – un délai supplémentaire pour la réalisation des évaluations externes. Pour mémoire, ce texte a reçu un « avis favorable à l'unanimité » de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale (CNOSS) le 10 juillet dernier. Il intervient en effet à l'approche de la première échéance d'évaluation externe pour les établissements et services autorisés avant le 3 janvier 2002(2) – soit le 3 janvier 2015 – et dont le renouvellement d'autorisation doit intervenir avant le 3 janvier 2017. Ce, alors qu'environ un tiers des quelque 25 000 établissements et services existants n'ont pas finalisé leur évaluation externe et que le renouvellement des autorisations y est « exclusivement subordonné ».

Décret n° 2014-1368 du 14 novembre 2014, J.O. du 16-11-14

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029762658&dateTexte=&cat](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029762658&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029762658&dateTexte=&categorieLien=id)

Bilan des évaluations externes au 31 décembre 2014

<http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/Note>



☞ <http://www.anesm.sante.gouv.fr/> Site de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Les textes juridiques de l'évaluation externe :

http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=358#outils

II/ Les enjeux du processus d'évaluation interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux

Ouvrages

La démarche qualité dans le champ médico-social - Analyses critiques, perspectives éthiques et pratiques - GALLUT Xavier, QRIBI Abdelhak, CHAUVIERE Michel - Erès - 2010 - 174 p.

La démarche qualité s'inscrit dans une mutation culturelle qui affecte nos sociétés en profondeur. En comprendre les enjeux dans le champ médico-social permet aux acteurs eux-mêmes de s'appropriier ces nouveaux outils pour ne pas les abandonner aux seuls gestionnaires, de maîtriser plutôt que de subir les questions qu'ils posent à leur culture humaniste et par là même de développer une créativité professionnelle.

Dans cet ouvrage, des chercheurs et des praticiens issus des secteurs de l'éducation spécialisée, de la santé et de la formation décryptent et interrogent la démarche qualité dans ses multiples dimensions, mais aussi dans ses implications pratiques. L'objectif de cette entreprise collective est de penser la qualité autrement, théoriquement et cliniquement : réhabiliter le sujet au cœur de la rencontre, promouvoir un travail d'observation qui laisse place au complexe et à l'imprévisible, reconnaître la part sombre de l'humain, et souligner l'exigence d'une vigilance institutionnelle comme voie d'accès à un accompagnement de qualité au quotidien.

La qualité et l'évaluation dans le secteur social et médico-social - Des leviers pour manager

PEROZ Christian - SELI-ARSLAN - 2010 - 218 p.

La qualité et l'évaluation dans le secteur social et médico-social Des leviers pour manager La loi n° 2002-2 et ses exigences en matière de qualité et d'évaluation, les dernières orientations de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) offrent un cadre méthodologique pour les structures qui s'engagent dans une démarche qualité ou d'évaluation. Cependant, les équipes et directions du secteur social et médico-social ont à dépasser la simple conformité à la législation pour faire en sorte que la démarche soit mobilisatrice pour les salariés et les usagers, productrice de sens et respectueuse des droits intrinsèques de chaque sujet. Une des façons d'aboutir à des démarches qualité et d'évaluation réussies étant de conjuguer les expériences, cet ouvrage présente de nombreux documents qui reprennent des projets élaborés par des professionnels du secteur. Des outils sont par ailleurs détaillés (concernant l'amélioration des prestations, de l'organisation, la construction de référentiels et d'indicateurs, etc.). Ils permettent de fédérer les professionnels autour de principes, de questions éthiques partagées, pour redonner du sens à la pratique, consolider la professionnalisation et la déontologie. Toutefois, les outils et la méthode ne sont pas des finalités, mais des moyens au service de la satisfaction des sujets accompagnés. Pour assurer le bien-être des usagers, les directions peuvent s'appuyer sur le diptyque de la qualité et de l'évaluation afin de manager les équipes de manière toujours plus éthique et de développer des projets toujours plus pertinents.

La démarche qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux - AUBRY Grégory - Berger Levraut - 2010 - 207 p.

Parallèlement à la réforme de la tarification des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes, le secteur sanitaire et social se situe depuis une dizaine d'années au cœur d'une dynamique d'évaluation et d'amélioration de la qualité de vie des résidents de ces établissements. Outil précieux d'évaluation mais également de planification des évolutions, le référentiel qualité connaît un éclairage récent depuis la publication d'une recommandation de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) à l'été 2009. La spécificité du secteur sanitaire et social interdit toutefois que la mise en œuvre d'une démarche qualité ne rime avec standardisation. L'ouvrage propose des outils méthodologiques destinés à enrichir les démarches qualité entreprises dans les établissements concernés, en évitant le prêt-à-porter et en privilégiant le « sur mesure ». Il fournit ainsi tous les éléments pour préparer le nouveau projet d'établissement. Il est étayé de nombreux modèles de documents (plan détaillé, fiche qualité, grille d'analyse, etc.)

L'évaluation dans le secteur social et médico-social - Entre contraintes institutionnelles et dérives

FABLET Dominique, SELLENET Catherine - L'Harmattan - 2010 - 226 p.

Qu'on soit pour ou contre l'évaluation, force est de constater que celle-ci a envahi tous les secteurs de la société. Le secteur social et médico-social n'échappe pas à cette tendance, principalement mais non exclusivement avec la loi 2002-2 qui fait obligation aux institutions de prendre du recul avec les pratiques et de se soumettre à une appréciation en interne et en externe. La première partie de cet ouvrage, qui réunit des universitaires et des professionnels, met en débat la notion d'évaluation au sein des institutions. Chacun tente d'y dessiner des objectifs, une méthodologie, des étapes, pour s'approprier cette nouvelle exigence d'évaluation. Les tâtonnements, les doutes, les résistances, côtoient les découvertes et les remises en cause. La seconde partie de l'ouvrage montre comment les chercheurs se saisissent de cette notion d'évaluation pour une approche renouvelée de thématiques complexes comme celles de la violence adolescente, la maltraitance, le devenir des enfants placés. C'est d'évaluation participative dont il est ici question, en intégrant le point de vue des usagers dans les recherches. Mais jusqu'où cette participation est-elle possible ? Comment promouvoir également une évaluation internationale en tenant compte de la variété économique, culturelle, théorique, des différents pays ? Pour que l'évaluation ne soit pas seulement l'un des aspects de la « chalandisation » des pratiques institutionnelles dénoncée par Michel Chauvière, notamment par l'adoption inconsciente d'un langage gestionnaire, concurrentiel et financier, une véritable réflexion s'impose sur les apports et les dérives de l'évaluation, ce que propose cet ouvrage collectif prioritairement destiné aux professionnels exerçant dans le champ social et médico-social.

Evaluer la performance de l'action sociale - BERNOUX Jean-François - Dunod - 2009 - 147 p.

Incontestablement l'évaluation gagne du terrain. Y viennent tous les secteurs, social, socioculturel, médico-social, développement territorial. Etonnante conversion quand il y a peu l'évaluation inspirait toutes sortes de méfiances. Donner de l'humanité à l'évaluation, la comprendre comme un processus cognitif et partagé de définition des conditions de réussite des projets et construire pour cela les outillages appropriés, rend toutefois possible l'épanouissement des capacités des individus à devenir acteurs de leur histoire. C'est l'option méthodologique de cet ouvrage qui, en proposant de distinguer les outils de définition de la valeur, des outils de mesure des résultats, invite à la mise en œuvre d'une pratique constructive de l'évaluation, participative et qualifiante. Par sa description détaillée, enrichie de nombreuses applications concrètes, élus, institutionnels, travailleurs sociaux pourront facilement s'en approprier les principes, les modalités et les outils.

Evaluation interne et externe - Enjeux, mise en oeuvre et financement

PLACIARD Jean-Claude - Weka - 11/2009 - 113 p.

Avec la publication de la première liste des cabinets agréés pour l'évaluation externe, l'évaluation obligatoire des établissements passe à la vitesse supérieure. C'était sans aucun doute le moment pour en rappeler tous les enjeux et proposer plusieurs repères utiles à la prise de décision des directions d'établissements. Au lieu de présenter les référentiels, l'auteur a préféré développer des questions-clés : les relations avec les consultants, la mesure des coûts des évaluations, les positions des acteurs, le devenir des bilans d'évaluation.

Conduire l'amélioration de la qualité en action sociale - Communiquer, manager, organiser, agir -

JANVIER Roland - Dunod - 2009 - 200 p.

Alors que la pensée dominante tend à faire croire qu'il existerait des données objectives et indiscutables devant être adoptées par tous, il est urgent de développer une critique argumentée du concept de qualité. Envisagée comme une question, c'est-à-dire comme un concept équivoque et discutable, la qualité (substantif d'ailleurs toujours utilisé au singulier comme pour signifier sa prétention universalisante) quitte le ciel idéal du modèle unique et consensuel pour devenir l'enjeu d'un débat. Débattue, la qualité descend de son piédestal pour devenir une donnée relative et contingente. Elle peut alors être l'espace d'un engagement possible des acteurs autour de convictions partagées. Le présent ouvrage prend le contre-pied des idées toutes faites pour ouvrir des pistes stratégiques. Dans cette perspective, la définition de ce qui fait qualité devient le préalable à une démarche d'évaluation mobilisatrice.

Evaluer les établissements et les services sociaux et médico-sociaux - SAVIGNAT Pierre - Dunod - 2009 - 370 p.

Cet ouvrage a pour objectif de mettre en perspective les questions posées par l'obligation faite aux établissements et services sociaux ou médico-sociaux de procéder, à intervalle régulier, à des évaluations internes et externes. Pour cela, il s'agit de situer l'apparition de l'évaluation dans le champ social et médico-social à travers une analyse des rapports, débats et textes législatifs ou réglementaires, de la contextualiser, d'en questionner les fondements (activité, qualité, prestations, recommandations de bonnes pratiques professionnelles...). Il s'agit également de préciser les différences et complémentarités avec les procédures telles que le suivi, le contrôle, le projet ou les démarches qualité, et de montrer les articulations avec les autres niveaux d'évaluation prévus par la loi du 2 janvier 2002 (observation des besoins sociaux, évaluation des schémas, évaluation des besoins individuels). L'examen de la construction du dispositif institutionnel, de son évolution et de son architecture présente complétera cette approche.

Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales - Sens, enjeux et méthodes

DUCALET Philippe, LAFORCADE Michel - SELI-ARSLAN - 04/2008 - 320 p.

Rien n'est plus ancien que le souci de la qualité dans les institutions sanitaires et sociales.

Pourtant, le thème connaît aujourd'hui un regain d'actualité à la faveur des changements législatifs (lois du 2 janvier et du 4 mars 2002) et des attentes des usagers. Cette obligation croissante peut aussi devenir une chance pour les professionnels et leurs institutions. Cette nouvelle édition tient compte des derniers développements impulsés par la HAS et l'ANESM. Pour les auteurs, la démarche qualité est une invitation à une reconquête du sens, une redécouverte des valeurs fondatrices de la santé et du social.

Mais vouloir la qualité, ce n'est pas forcément l'obtenir. L'ouvrage donne plusieurs conseils méthodologiques pour réussir la démarche évaluative (ses quatre étapes), l'auto-évaluation et la démarche qualité. La mise en œuvre d'une politique de la qualité suppose également une aptitude à conduire le changement. La qualité est d'abord une construction sociale qui sollicite l'engagement, la créativité et la coopération des professionnels.

Le lecteur à la recherche d'outils concrets d'évaluation de la qualité trouvera dans cet ouvrage des conseils d'élaboration et des référentiels concernant les établissements de santé, les institutions accueillant des personnes âgées, des enfants ou des adultes handicapés, des personnes en situation d'exclusion. Enfin, la question de la maltraitance et ses liens avec la démarche qualité sont largement évoqués.

Les usagers évaluateurs ? Leur place dans l'évaluation des "bonnes" pratiques professionnelles en travail social - LAFORCADE Michel, MEYER Vincent - Les Etudes Hospitalières - 10/2008 - 202 p.

« L'intrusion » de l'évaluation – équipée d'instruments de plus en plus standardisés – dans les politiques et dynamiques institutionnelles du travail social interroge encore et toujours. Si les usages communs et les appropriations sectorielles de l'évaluation font l'objet de nombreux travaux, la participation effective des usagers – pourtant présentés et promus au « cœur du dispositif » – laisse les professionnels face à une double question fondamentale : quelle place accorde-t-on à la parole d'un usager dans des procédures sensées améliorer sa prise en charge ; comment peut-il acquérir une position « reconnue » d'évaluateur ? Les contributions réunies par le Comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation du GEPSO s'attaquent frontalement à cette question en examinant dans une perspective interdisciplinaire les contraintes et les enjeux d'une prise de parole incluant toutes les formes de communication en institution, et en détaillant plusieurs expériences novatrices dans et par lesquelles l'usager devient acteur « à part entière » des démarches d'évaluation.

Télécharger les Actes : <http://www.gepsoc.com/download.php?f=480/actes.pdf>

Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale

BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel, SAINSAULIEU Ivan - Dunod - 2007 - 286 p.

L'exigence d'évaluation a envahi tous les secteurs de la société. Dans le secteur de la santé et celui de l'action sociale et médico-sociale, cette question est au cœur des dispositions législatives et réglementaires. En même temps, elle nécessite plusieurs approches, aussi bien historiques, épistémologiques, sociologiques, méthodologiques que politiques. L'évaluation en effet est d'abord un processus de construction de connaissances et un champ de savoirs et de méthodes scientifiques. Mais elle peut être utilisée comme une forme de régulation du social, inscrite au cœur des rapports entre la science et la société, entre la science et le politique, entre la science et le contrôle administratif et la technocratie.

Démarche qualité. Un élan à conforter

Direction(s), 06/2016, n° 143, p. 22-29

Où en sont les gestionnaires du secteur social et médico-social en matière de démarche qualité ? Après une première phase d'acculturation, avec la réalisation des évaluations internes et externes, le mouvement est bel et bien enclenché. Le défi désormais : passer à l'étape supérieure en inscrivant cette dynamique dans la durée afin d'en faire un levier de conduite du changement.

- Quand le management collaboratif sert de levier
- Un réseau à l'écoute : qualifiant
- Une certification pour pérenniser son engagement

<http://www.reseauqualisante.fr/#>

Franchir l'ANAPurna des indicateurs médico-sociaux

Mensuel des maisons de retraite (le), 11/2015, n° 185, p. 25-26

Performance, indicateurs, tableau de bord... Ces termes sont assenés à longueur de rapport d'évaluation ou de négociation budgétaire mais restent méconnus. Or l'ANAP élabore une série d'indicateurs adaptés au secteur médico-social et testés par les établissements eux-mêmes depuis 2011.

Recommandations de l'ANESM : des outils et non des normes / BOUDJEMAI Michel

Actualités sociales hebdomadaires, 18/09/2015, n° 2925, p. 36-37

En précisant dans une note que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles n'ont pas de valeur impérative (voir ASH n° 2921 du 21-08-15, page 43), la direction générale de la cohésion sociale va dans le sens de la philosophie défendue par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), se félicite Michel Boudjemaï, évaluateur externe et formateur consultant. Ce qui n'empêche pas ces recommandations de constituer des repères incontournables pour l'action.

La culture évaluative des équipes reste à construire / BARBE Laurent, BUET Marine

Actualités sociales hebdomadaires, 22/05/2015, n° 2911, p. 32-35

Si les établissements et services autorisés avant 2002 ont remis leurs rapports d'évaluation interne et externe, bien peu se sont inscrits dans une perspective réellement évaluative en s'appuyant sur un questionnement des parties prenantes, déplore le consultant Laurent Barbe, qui met en lumière les divergences de vues sur la démarche. Une analyse que rejoint Marine Buet, consultante également, qui pointe très concrètement les obstacles à l'émergence d'une évaluation participative au sein des institutions.

Pour une évaluation au service de l'intelligence collective / LAVOUE Jean

Connexions, 2014, n° 101, p. 125-132

C'est aujourd'hui, pour les établissements et services du secteur social et médicosocial, l'heure du rendez-vous avec l'évaluation externe ! La plupart d'entre eux ont, d'ores et déjà, adressé aux administrations de contrôle leurs rapports d'évaluation interne. Ces dernières ont faiblement pris la mesure de l'engagement des associations, des dispositifs managériaux ou encore des équipes professionnelles dans ce processus : que ce soit en termes de coûts financiers ou bien de dynamique d'amélioration de la qualité. L'approche administrative reste largement celle d'une mise en conformité, relayée aujourd'hui par les cabinets d'évaluation externe. La culture de l'évaluation n'a pas véritablement touché les administrations commanditaires toujours référées aux logiques du contrôle, de l'inspection ou de l'audit : ainsi les appels d'offres et appels à projets, dans un contexte de gestion accrue, prennent-ils le pas pour elles sur une véritable appropriation globale de la culture de l'évaluation, de son éthique et de ses méthodes.

Evaluation externe : le risque du « vite fait, mal fait » ?

Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 2843, 17/01/2014, p. 30-33

Début 2015, la plupart des structures du secteur social et médico-social devront avoir réalisé leur évaluation externe. Le retard est tel que l'engorgement guette. Avec le risque de voir se multiplier les évaluations au rabais, plus proches de l'audit, et les rapports de mauvaise qualité.

Les évaluations internes et externes, de véritables outils de management

EHPAD magazine - 05/2013 - n° 14 - pp. 19-32

Alors que les Ehpads doivent avoir bouclé d'ici moins de deux ans leurs évaluations interne et externe, il convenait de rappeler le modus operandi d'une telle démarche qui conditionne leur avenir. Planification, pilotage, élaboration des référentiels, choix des évaluateurs... : les modalités sont nombreuses mais concernent, à des degrés divers, l'ensemble des acteurs.

Evaluation : se méfier du "prêt-à-penser" / BARBE Laurent

Actualités Sociales Hebdomadaires - 22/03/2013 - n° 2802 - pp. 45-56

Parfois érigée en épouvantail, l'évaluation ne mérite pas cet opprobre, plaide Laurent Barbe, psychosociologue, consultant au cabinet CRESS. Il met en garde contre les généralisations abusives et les positions idéologiques qui conduisent à rejeter en bloc les démarches évaluatives

<http://blog.laurentbarbe.fr/>

Evaluation interne et externe - L'activité mise en valeur

Actualités Sociales Hebdomadaires - 06/07/2012 - n° 2767 - pp. 40-41

Le dispositif d'évaluation interne et externe institué par la loi 2002-2 a suscité bien des craintes. Si, dans nombre de cas, l'évaluation interne a permis de valoriser le fonctionnement des équipes, l'évaluation externe, elle, reste souvent à venir.

Evaluer...sans perdre le sens de l'action / COHEN Baptiste

Actualités Sociales Hebdomadaires - 24/06/2011 - n° 2715

Pour imprégner la culture du travail social, l'évaluation doit être conçue comme une expérience à capitaliser et comme un savoir que les professionnels doivent élaborer tous ensemble. Telle est la conviction de Baptiste Cohen, psychologue et directeur territorial des Apprentis d'Auteuil pour la Seine-et-Marne

Qu'est-ce que la performance en action sociale ?

Cahiers de l'Actif (Les) - 01-04/2011 - n° 416-419

La performance !... Force est de constater le caractère hégémonique d'un phénomène qui tend à tisser sa toile jusque dans la sphère sociale et médico-sociale avec pour conséquence l'irruption dans le discours ambiant d'une sorte de cortège sémantique : efficience, « benchmarking », mutualisation des moyens, économies d'échelle, redéploiement, fusion...

Faut-il s'en étonner ? Pas tout à fait si on se réfère aux nouvelles « exigences qualité » auxquelles doivent dorénavant satisfaire les professionnels, l'injonction évaluative posée par le législateur, les incitations en matière de contractualisation et de coopération, la procédure d'appel à projets... tout autant d'indices qui laissent présager d'un passage en force dans « l'ère de la performance ». Ce numéro propose une lecture prospective et méthodologique du concept de performance dans le champ des politiques sociales, ainsi qu'une analyse des antagonistes à l'œuvre et des points de convergence possibles entre cette approche et les valeurs défendues par les acteurs de terrain.

L'étonnante exemption d'évaluation externe des établissements et services de protection de l'enfance / SZWED Christian

Journal du Droit des Jeunes : la Revue d'action juridique et sociale - 04/2011 - n° 304 - pp. 40-46

- L'exemption d'obligation d'évaluation externe des établissements sociaux et médico-sociaux de protection de l'enfance : une analyse juridique

- Cette exemption de l'évaluation externe des ESSMS de protection de l'enfance questionne l'intelligibilité de la loi alors que la notion d'évaluation externe est bien présente dans les textes législatifs et réglementaires.

- Des pistes de solutions suggérées face au problème posé par le vide juridique rencontré dans l'obligation d'évaluation externe des ESSMS de protection de l'enfance.

Documents en ligne

Evaluation interne et externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Actes du colloque organisé le 11 septembre 2012, Angers

INSET Angers, CNFPT - 2013 - 49 p.

http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/2012_esms_integral.pdf

http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/2012_esms_synthese.pdf

Evaluations interne et externe dans le secteur médico-social - Actes de la journée d'étude du 13 décembre 2011 – Strasbourg - Conseil général du Haut-Rhin ; Conseil général du Bas-Rhin ; Agence régionale de santé d'Alsace - 2012 - 94 p.

http://www.ars.alsace.sante.fr/fileadmin/PARTAGE/VISUELS_ARS/19042012_maquette_actes_finale.pdf

Focus sur le secteur de l'aide à domicile

Le domicile à l'ère de la satisfaction client

Journal du domicile (le), 06/2016, n° 134, p. 16-17

Le développement des usages du numérique et le boom des réseaux sociaux ont donné une nouvelle ampleur aux retours des bénéficiaires. Sans compter que le numérique améliore grandement les outils de mesure de satisfaction clients.

Services d'aide à domicile. Améliorer la qualité et le respect des droits des bénéficiaires. Outils de la loi n°2002-2 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail

UNCCAS, 2015, 50 p.

<http://www.unccas.org/>

Toujours soucieuse de vous accompagner dans vos démarches, l'UNCCAS met à disposition des services à domicile - services agréés et services autorisés - un nouveau livret sur les nombreux outils destinés à assurer la qualité de l'intervention et le respect effectif des droits des bénéficiaires. Pour favoriser une mise en place efficiente de ces outils, le livret apporte tous les éléments inhérents aux obligations légales et réglementaires. Véritable guide méthodologique, il est jalonné de précisions, recommandations et exemples concrets et pédagogiques pour faciliter le travail de vos équipes.

La qualité des services à la personne. Le travail au cœur de l'innovation organisationnelle /

RAHOU Nadia - ANACT - 2013 - 111 p.

En 2060, 8 millions de Français auront 80 ans et plus, soit deux fois plus qu'aujourd'hui. Les demandes liées à la dépendance des personnes vieillissantes vont donc augmenter significativement, incitant le secteur des Services à la Personne (SAP) à renforcer son offre. Un double défi — quantitatif et qualitatif — que cet ouvrage relève en misant sur l'innovation organisationnelle. Riche des quelque 800 interventions menées par l'Anact et son réseau, cet ouvrage renouvelle l'approche de la qualité dans les SAP. Au-delà des actions favorisant la professionnalisation et la certification, il préconise de mettre le travail et son organisation au cœur du projet de développement du secteur. Car, comme le soulignent les bénéficiaires, qualité des services rendus et qualité des conditions de travail et d'emploi sont directement liées. Sur ces nouvelles bases, cet ouvrage propose d'articuler la qualité autour de trois niveaux d'environnement professionnel : les domiciles des bénéficiaires, la structure employeur, le bassin d'emploi. Cela passe par la prise en compte d'un travail souvent invisible et peu reconnu, par une refondation du rôle de l'encadrement intermédiaire et par une coordination renforcée des acteurs de l'aide et du soin à domicile, financeurs compris.

L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes

ANESM - 04/2012 - 116 p.

Le principal est de proposer des repères clés dans la conduite de l'évaluation interne, adaptés aux spécificités des services qui proposent un accompagnement social et médico-social à domicile.

http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Anesm_eval_interneSAD_web.pdf

Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS

UNCCAS - 02/2012 - 24 p.

Les services d'aide à domicile constituent l'une des principales interventions des CCAS/CIAS adhérents à l'UNCCAS. Cette étude, visant à mieux connaître les détails de l'implication quotidienne des services relevant du droit d'option a permis de mettre à jour ou de conforter plusieurs éléments essentiels, que ce soit en termes de volumes d'intervention (30,4 millions d'heures à domicile en 2010 auprès d'environ 204 000 bénéficiaires), de nature des publics concernés (plus de la moitié des heures à domicile réalisées au titre de l'APA, un quart au titre des caisses de retraite), ou encore de qualification des professionnels concernés (40% des aides à domiciles diplômées). Les difficultés financières qui marquent ce secteur s'y trouvent en outre confirmées avec plus de la moitié des services ayant connu un déficit entre 2008 et 2010 et plus de la moitié des gestionnaires déplorant une pénurie d'agents sociaux territoriaux et des difficultés de recrutement.

<http://www.unccas.org/les-services-d-aide-a-domicile-geres>

Du coût de la qualité au "bénéfice qualité"

Actes : actions et territoires du social - 12/2011 - n° 423 - p. 37

Le service de maintien à domicile du CCAS d'Albertville développe sa démarche qualité depuis 2003. Impulsée par une volonté politique et la nécessité de répondre aux demandes croissantes de manière exponentielle avec le vieillissement de la population est aujourd'hui intégrée comme un outil de management indispensable.

La démarche qualité dans les services à la personne

Agence Nationale des Services à la personne - 2011 - 51 p.

Edité par l'ANSP, « La démarche qualité dans les services à la personne. Guide pratique » est issu des travaux d'un groupe de professionnels. Il a vocation à accompagner les organismes dans la mise en place d'une démarche qualité.

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/Actus/2011/110324_GuideDemarcheQuali.pdf

Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles / BRUANT-BISSON Anne, AUBE-MARTIN Philippe, REBOUL

Jacques-Bertrand (de) - Documentation Française ; IGAS ; Inspection générale des finances - 10/2010 - 94 p.

Dans un contexte d'une part d'augmentation des besoins (notamment en direction des personnes âgées) et de crise économique qui conduit à réduire les dépenses publiques et à contracter les dépenses des ménages, le secteur des services d'aide à domicile à destination de publics fragiles fait face à des difficultés financières. C'est dans ce contexte que l'inspection générale des affaires sociales (IGAS), l'inspection générale des finances (IGF) et l'inspection générale de l'administration (IGA) ont été saisies par les ministres du budget, de l'intérieur et des collectivités locales, du travail et de la solidarité d'une mission portant sur l'analyse des facteurs déterminant le coût des prestations d'aide et d'accompagnement délivrés au domicile des personnes, d'examen des règles de tarification et de solvabilisation des besoins et des plans d'aide via l'APA en vue de propositions d'évolutions, d'examen enfin des modalités actuelles du contrôle d'effectivité de la dépense publique d'aide à domicile.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/114000038/0000.pdf>

CCAS de Quimper (29) - La certification : un élément de différenciation

Actes : actions et territoires du social - 03/2010 - n° 406 - p. 28

Le service d'aide à domicile du CCAS de Quimper s'est vu remettre, le 22 juin 2009, le certificat AFNOR récompensant sa déontologie, sa qualification et la qualité de sa relation avec l'utilisateur.

Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées /
RAYMOND Michel, ROUSSILLE Bernadette, STROHL Hélène - IGAS - 07/2009 - 145 p.

Ce rapport a pour sujet la qualité dans l'activité d'assistance à domicile des personnes âgées « qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile », hors actes de soins relevant d'actes médicaux : aide au titre des actes essentiels de la vie courante, aide ménagère, accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

<http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article79>

☞ <http://blog.laurentbarbe.fr/> : « Regards sur l'action sociale », blog de Laurent BARBE, psychosociologue, consultant au cabinet CRESS

☞ <http://danielgacoin.blogs.com/> : Blog de Daniel GACOIN, consultant

III/ Méthodologie et retour d'expériences de l'évaluation interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux

Ouvrages

Piloter la qualité de service et réussir ses évaluations / CHARLEUX François, JOUVE Sylvain
ESF, 2016, 165 p.

Les auteurs, forts de l'expérience acquise au sein d'un organisme habilité ayant conduit plus de 600 évaluations externes d'établissements et services sociaux et médico-sociaux, retranscrivent ici les dispositifs garants d'un accompagnement social ou médico-social de qualité. Ce guide, outre un panorama des exigences réglementaires et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, propose une démarche d'amélioration continue qui soit porteuse de sens pour les professionnels. Ainsi, l'ouvrage est une invitation à repartir des finalités de l'accompagnement et de la question, toujours essentielle, des droits de la personne accueillie. Ce livre, dans un style synthétique et doté de fiches outils prêtes à l'emploi, s'adresse aux directeurs et aux cadres du secteur social et médico-social désireux de relancer la dynamique évaluative au sein de leur établissement, dans une visée plus réflexive que normative.

La démarche qualité en action sociale et médico-sociale / LOUBAT Jean-René
Dunod, 2015, 276 p.

Dans la forêt de concepts et d'approches, qui caractérise actuellement le secteur social et médico-social en matière de qualité, ce véritable guide pratique trace un chemin pour le dirigeant et le praticien qui souhaitent : réaliser l'auto-évaluation de la qualité dans son association, son établissement ou son service ; promouvoir une démarche durable d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la philosophie de l'ANESM, centrée sur la bienveillance et les bénéficiaires des établissements et services.

Evaluation ?

Eres, Les Cahiers dynamiques, 2015, p. 24-112

Évaluation interne, évaluation externe, audit, référentiel, plan stratégique. Quels sont ces outils et quelle est leur utilité ? Remettre en cause le travail effectué ? Contrôler ? Proposer une démarche positive de réflexion ? Un outil pour construire le futur ? Toutes ces questions sont abordées dans ce numéro qui donne une large place aux secteurs, associatif, médico-social, hospitalier...

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-dynamiques-2014-4.htm>

Conduire l'évaluation externe dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

SAVIGNAT Pierre - Dunod - 2^{ème} édition - 2014 - 242 p.

Cet ouvrage se veut avant tout une aide à la décision. Ce n'est ni un ensemble de recettes, ni une méthode « clés en mains ». Il doit permettre de comprendre la commande évaluative à travers une lecture détaillée (et parfois critique) des dispositions contenues dans le décret du 15 mai 2007.

Réussir l'évaluation interne et externe en institution sociale et médico-sociale. Périmètres et processus

/ CHARLEUX François, JOUVE Sylvain - ESF - 2013 - 255 p.

Réussir l'évaluation interne et externe au sein de sa structure sociale et médicosociale, objet d'une obligation légale, est un véritable enjeu notamment au regard du contrôle opéré par les autorités publiques. Le lecteur trouvera dans ce livre toutes les clés pour réussir l'évaluation sociale et médico-sociale.

Evaluer avec les usagers / DONNET-DESCARTES Elisabeth, DUJARDIN Danielle - Presses de l'école des Hautes Etudes en Santé Publique - 2012 - 142 p.

Innovante il y a vingt ans, la prise en compte des usagers dans l'évaluation a d'abord connu un développement expérimental reposant sur des théories contrastées. Elle est aujourd'hui expressément recommandée dans le cadre légal et réglementaire. Cet ouvrage tire les enseignements de programmes participatifs d'évaluation centrés sur les points de vue des usagers, impliquant des publics vulnérables des trois secteurs : sanitaire, social et médico-social. Il expose en détail une méthode qui donne à l'utilisateur une place d'expert, coopérant à l'ajustement d'une offre adaptée à ses attentes et à ses besoins. Outre qu'elle met en débat savoirs professionnels et savoirs d'expérience des usagers, cette méthode contribue efficacement à l'amélioration des réponses professionnelles et des dispositifs spécialisés.

Réussir l'évaluation externe / CHARLEUX François - ESF - 20/10/2011 - 128 p.

Les établissements et services sociaux ou médico-sociaux doivent faire procéder à l'évaluation de leur activité et de la qualité des prestations servies par un organisme externe habilité après avoir mené leur évaluation interne. Véritable enjeu pour la pérennité de votre structure, il est essentiel que les professionnels s'impliquent dans sa réalisation pour que l'évaluation externe conduise à reconnaître l'efficacité de votre projet. L'ambition de ce guide pour accompagner l'évaluation externe dans votre établissement est de vous aider à obtenir de l'organisme évaluateur un rapport d'évaluation conçu comme un véritable outil de « défense et d'illustration » de votre projet d'établissement.

Guide de l'évaluation en action sociale et médico-sociale / GACOIN Daniel, JAEGER Marcel - Dunod - 2010 - 357 p.

Cet ouvrage est conçu comme un guide rassemblant tout ce que les professionnels du social et du médico-social ou professionnels en formation, qui devront s'impliquer dans des démarches, ont besoin de savoir. 101 fiches permettent à chacun d'avoir, sur la table, toutes les informations nécessaires, traduites de la manière la plus lisible possible. Place est faite à tous les dimensions de ces nouvelles pratiques : de la connaissance des fondements, posés initialement autour des effets des politiques publiques, à leur application concrète dans des méthodes inventées dans les dix dernières années pour le secteur social et médico-social. Il s'agit bien de permettre à chacun de participer, dans la clarté des responsabilités, au changement qu'apporte l'évaluation, quand elle relie notamment efficacité d'une l'intervention et fondement éthique de cette dernière.

La démarche qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux

AUBRY Grégory - Berger Levrault - 2010 - 207 p.

Parallèlement à la réforme de la tarification des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes, le secteur sanitaire et social se situe depuis une dizaine d'années au cœur d'une dynamique d'évaluation et d'amélioration de la qualité de vie des résidents de ces établissements. Outil précieux d'évaluation mais également de planification des évolutions, le référentiel qualité connaît un éclairage récent depuis la publication d'une recommandation de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) à l'été 2009. La spécificité du secteur sanitaire et social interdit toutefois que la mise en œuvre d'une démarche qualité ne rime avec standardisation. L'ouvrage propose des outils méthodologiques destinés à enrichir les démarches qualité entreprises dans les établissements concernés, en évitant le prêt-à-porter et en privilégiant le « sur mesure ». Il fournit ainsi tous les éléments pour préparer le nouveau projet d'établissement. Il est étayé de nombreux modèles de documents (plan détaillé, fiche qualité, grille d'analyse, etc.)

Autoévaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux - Expérience auprès de cinq services volontaires / HAELEWYCK Marie-Claire, GOUSEE Véronique - L'Harmattan - 2010 - 253 p.

L'évaluation, qui permet de vérifier si les objectifs fixés sont atteints, est souvent mal perçue et assimilée à la notion de contrôle. L'autoévaluation, elle, consiste en une participation volontaire des acteurs du travail social à un processus d'évaluation impliquant un mode de management participatif. Tous les partenaires sont impliqués dans cette autoévaluation y compris les bénéficiaires et/ou leur représentant. Ce système renforce l'idée que la personne présentant un handicap est au centre du projet.

L'évaluation interne dans les établissements et services pour personnes handicapées - IME - ITEP - SESSAD - ESAT - Une construction de référentiels entre usagers, professionnels et personnels des services de l'Etat / LAFORCADE Michel, TALANDIER Cyril, VIELLE Joël - SELI-ARSLAN - 11/2009 - 155 p.

Depuis la loi du 2 janvier 2002, les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont tenus de mettre en place une évaluation interne. Les référentielles qualités constituent la pierre angulaire de ce dispositif d'évaluation. Cet ouvrage propose des référentiels et une méthode d'évaluation interne co-construits par des usagers, des professionnels des établissements et services (instituts médico-éducatifs [IME], instituts médico-éducatifs et professionnels [IMPro], instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques [ITEP], services d'éducation spéciale et de soins à domicile [SESSAD], établissements et service d'aide par le travail [ESAT]) et les cadres d'une Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS).

L'évaluation des pratiques dans le secteur social et médico-social / PAPAY Jacques - Vuibert - 2009
- 262 p.

Les établissements sociaux et médico-sociaux doivent mettre en œuvre l'évaluation interne de la qualité de leurs pratiques en référence à l'article 22 de la loi du 2 janvier 2002 et à partir des recommandations développées par le Conseil national de l'évaluation. En ce qui concerne les actions sociales et médico-sociales, l'évaluation des pratiques ne peut se limiter à une simple vérification de conformité ignorant la dimension de service qui doit être au cœur des actions entreprises. Les pratiques ne se réduisent pas à des procédures, l'implication et la responsabilité des différents acteurs sont engagées dans tous les actes posés. Pour permettre aux professionnels de réaliser un tel dispositif, l'auteur appréhende l'évaluation des pratiques dans une démarche globale en trois parties : Comprendre - Pratiquer - Pérenniser. Il pose le cadre général et institutionnel de l'évaluation, fournit les clarifications théoriques indispensables, les méthodologies et les techniques de façon organisée et cohérente. Enfin, il trace des pistes de travail pour que les dispositifs initiés puissent devenir pérennes, l'évaluation de la qualité des pratiques devenant alors un aspect essentiel du projet d'établissement. L'ouvrage montre comment il est possible de penser l'évaluation en prenant en considération ce qui peut être objectivé et ce qui ne peut l'être complètement.

18 cas pratiques d'évaluation en action sociale et médico-sociale / ALFOLDI Francis - Dunod - 2008 - 285 p.

Des professionnels de l'action sociale et médico-sociale, décrivent dix-huit cas concrets d'évaluation réalisés avec la méthode Alföldi, développée par l'auteur depuis plus de quinze ans. Ces dix-huit expériences concernent des secteurs différents : action sociale et médico-sociale ; évaluation des situations de danger ; évaluation interne de la qualité des prestations ; programme de réussite éducative ; formation continue à l'université. Le brassage des institutions est accentué par la pluralité des territoires. Les illustrations mettent en scène des positionnements d'acteurs variés professionnels de terrain (assistantes sociales, psychologues, médecins) ; cadres d'établissement social et médico-social (chefs de service, directeurs) ; cadres départementaux (conseillers techniques, attachés) ; intervenants externes (formateurs, consultants).

Le manuel de la qualité. Une démarche participative d'analyse des pratiques et des organisations
GELY Laurence, JOUANNET Magali, PICARD Anne, LEGROS Jean-Yves - Actif information - 03/2008 - 168 p.

Ce manuel est destiné à l'ensemble des personnes chargées de la mise en œuvre de la démarche d'évaluation de la qualité des organisations et des pratiques, des ESMS, désireux de se doter d'un référentiel et d'un manuel de la qualité. Il vise à impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche qualité et à préparer l'évaluation des ESMS. L'approche pédagogique retenue est pratique. Il s'agit de proposer des outils exploitables, tout en respectant les quatre domaines incontournables dans l'évaluation interne, préconisés par le CNESMS, devenu depuis l'ANESM (Agence Nationale d'Evaluation Sociale et Médico-Sociale), dans son guide de national de l'évaluation interne. Ce travail est un écrit collectif réalisé par Laurence GELY (Docteur en Economie de la Santé), en collaboration étroite avec Magali JOUANNET, Anne PICARD et Jean-Yves LEGROS, qui sont Formateurs-Conseil, spécialistes de l'évaluation de la qualité, appliquée au secteur social et médico-social.

Evaluer l'utilité sociale de son activité - Conduire une démarche d'auto-évaluation / Agence de Valorisation des Initiatives Socio-Economiques ; Les Cahiers de l'Avise - 2007 - 122 p.

L'évaluation de l'utilité sociale compte parmi les thèmes sur lesquels l'Avise se mobilise depuis sa création aux côtés de ses partenaires, et notamment de la DIIESSES. En 2004, sur proposition de son Conseil scientifique, l'Agence décide de lancer une expérimentation sous la forme d'un appel à projets auprès d'associations et d'entreprises volontaires souhaitant s'engager sur un programme concret d'évaluation de leur utilité sociale. Objectif ? A partir d'une démarche de recherche-action et de capitalisation de l'expérimentation, faire avancer, sur le plan méthodologique, les démarches d'évaluation de l'utilité sociale et leur appropriation collective.

L'évaluation de la satisfaction dans le secteur social et médico-social - Paroles d'usagers et démarche qualité - FAUGERAS Sylvie, LAFORCADE Michel - SELI-ARSLAN - 2007 - 272 p.

À l'heure où la législation incite aux démarches qualité dans le secteur social et médico-social, l'évaluation de la satisfaction des usagers constitue un levier permettant aux structures d'entrer progressivement dans le cycle de l'amélioration continue. Ce livre donne les clés méthodologiques pour relier les attentes exprimées par les usagers et les besoins perçus par les professionnels, analyser et intégrer les avis exprimés par les usagers aux axes d'amélioration définis par les professionnels, fusionner les intérêts des usagers et ceux des professionnels. Riche d'expériences menées dans les domaines de l'enfance et des personnes âgées, l'ouvrage apporte à la fois des références théoriques et pragmatiques. La première partie relate l'évolution de la prise en compte de la voix des usagers, et établit la genèse d'une démarche qualité " orientée usagers " au sein de deux structures du secteur social et médico-social. La deuxième partie expose le sens que doit recouvrir l'évaluation de la satisfaction des usagers compte tenu des spécificités de ce secteur d'activité. La dernière partie est composée de dix recommandations concrètes pour mener à bien et optimiser une enquête de satisfaction dans ce secteur.

Savoir évaluer en action sociale et médico-sociale - ALFOLDI Francis - Dunod - 2006 – 249 p.

La loi de rénovation du 2 juillet 2002 a positionné l'évaluation comme une pratique incontournable dans l'action sociale et médico-sociale. Dans ce contexte en mutation, la démarche qualité venue de l'entreprise investit le secteur avec des méthodes dont la nouveauté apparente inquiète les acteurs du social français. Que valent les démarches qualité proposées clef en main par les cabinets consultants ? Que vaudront les instruments réalisés par les équipes de terrain avec ou sans l'aide de spécialistes extérieurs ? Comment s'y prendre pour éviter la pertinence d'une méthode d'évaluation ? Les 30 000 directeurs des établissements et services doivent sans tarder enrichir leur culture d'évaluation pour répondre aux nouvelles exigences : analyser les besoins de leur institution en matière d'évaluation ; apprécier la pertinence des méthodes proposées par les prestataires ; vérifier l'efficacité des instruments qu'ils construiront avec leurs équipes. La PIECE (Programme instrumental d'évaluation de la compétence évaluative) a été conçu pour rencontrer ces attentes. L'instrument est livré au lecteur avec un mode d'emploi et illustré par une application sur exemple concret.

Articles

Evaluation interne des ESSMS

Actualités sociales hebdomadaires, 08/04/2016, n° 2955, p. 8

L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) diffuse sur son site Internet (www.anesm.sante.gouv.fr) un document proposant aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de l'inclusion sociale (centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'accueil pour demandeurs d'asile...) des repères pour l'appropriation de sa recommandation publiée en 2009 sur la conduite de l'évaluation interne.

http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article788&var_mode=calcul

Evaluation interne, évaluation externe...Et maintenant, qu'allez-vous faire ?

Mensuel des maisons de retraite (le), 01/2016, n° 187, p. 29-30

Quelles suites donner aux résultats des évaluations ? Conseils pour exploiter le fruit de ces travaux et officialiser votre inscription dans une démarche d'amélioration continue en bonne et due forme.

Evaluation externe : premier retour d'expérience / BONNIAU Béatrice, RIBIERE Béatrice

Actualités sociales hebdomadaires, 23/10/2015, n° 2930, p. 36-37

Si la plupart des évaluations externes sont aujourd'hui réalisées, comment ont-elles été mises en œuvre ? A partir d'une enquête sur la façon dont la démarche a été conduite dans un IMPro, Béatrice Bonniau, assistante de recherche à l'Inserm (Institut national de la santé et de la recherche médicale), et Richard Ribière, directeur d'établissements médico-sociaux gérés par la Mutualité française de Saône-et-Loire, relèvent que, en l'espèce, l'évaluation s'est résumée à un contrôle des procédures au détriment d'une recherche de sens.

Etablissements et services. Réussir son évaluation externe

Gazette sante social (la), n° 104, 02/2014, p. 43

Plus de 24 000 établissements et services sociaux et médicosociaux devront avoir envoyé les résultats de leur évaluation externe avant le 3 janvier 2015. Comment procéder ?

Evaluations internes et externes : les échéances approchent !

Ehpad magazine, n° 23, 04/2014, p. 28-29

Le résultat des évaluations internes et externes de la qualité des prestations et des activités proposées dans les Etablissements et services sociaux et médico-sociaux tels que les Ehpad conditionnent la reconduction de l'autorisation administrative qui leur a été délivrée lors de leur création. Le point sur les dernières étapes-clés à ne pas perdre de vue.

Documents en ligne

Evaluation interne : repères pour les établissements et services prenant en charge habituellement des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, ANESM, 07/2015, 60 p.

La recommandation sur la démarche d'évaluation interne des établissements et services mettant en œuvre des mesures éducatives dans le champ de l'enfance participe à la déclinaison sectorielle de la recommandation cadre Conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF (2009). L'objectif de cette recommandation spécifique à l'évaluation interne est de proposer des repères utiles aux professionnels pour conduire et inscrire la démarche d'évaluation interne dans « un processus global et cohérent de conduite du changement, dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des prestations ». Le document déclinera les orientations méthodologiques de l'Anesm dans la conduite de l'évaluation interne. Il devra également éclairer les établissements et les services sur les articulations entre l'évaluation interne et les autres obligations contractuelles (évaluation externe, projet d'établissement ou de service, contractualisation, etc.). Cette recommandation s'adresse aux structures concernées par l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent prévues par l'article L.312-8 du CASF et qui mettent en œuvre des mesures éducatives (administratives ou judiciaires) dans le champ de l'enfance. Les services de prévention spécialisée et les services d'investigation (SIE, SEAT, UEAT) ne sont pas directement concernés par la recommandation. Néanmoins, la recommandation pourra leur fournir des repères utiles ainsi qu'aux professionnels intervenant dans des établissements et services qui exercent des missions proches, aux organismes habilités chargés de réaliser l'évaluation externe et aux représentants des conseils généraux destinataires des rapports d'évaluation interne et externe transmis par les établissements ou services.

http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/RBPP_Evaluation_interne_en_protection_de_l_enfance.pdf

Evaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Bilan et perspectives, KPMG, 2015, 19 p.

Le cabinet KPMG a interrogé 440 directeurs d'établissements et services sociaux et médico-sociaux - dont 266 directeurs d'EHPAD (établissements d'hébergements pour personnes âgées dépendantes) - sur leur perception de l'évaluation externe. Instituée par la loi 2002-2, cette démarche conditionne le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement des structures et doit avoir lieu tous les sept ans (voir note). Elle est réalisée par un organisme certifié par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), dont KPMG. Au moment de l'enquête, en juin dernier, la plupart des répondants avaient réalisé leur évaluation externe - 94 % pour les EHPAD et 74 % pour les autres.

<http://www.kpmg.com/FR/fr/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/Evaluation-externe-etablissement-services-sociaux-medico-sociaux-122015.pdf>

Evaluation externe : établir le document de mise en concurrence et choisir son prestataire. Guide d'aide à la contractualisation - ANESM - 2014 - 18 p.

Ce guide a pour objet d'aider les établissements et services sociaux ou médico-sociaux (ESSMS) à mettre en oeuvre leur évaluation externe. Il est centré sur la première partie du processus : le choix du prestataire pour réaliser l'évaluation. Les ESSMS consultés ont en effet pointé cette phase comme délicate.

<http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/Guide%20aide%20%C3%A0%20la%20contractualisation%2027%20mars%202014.pdf>

Qualité de vie en Ehpad (volet 4). L'accompagnement personnalisé de la santé du résident

ANESM - 11/2012 - 114 p.

- Les éléments de santé perçus par les personnes âgées comme étant importants pour leur qualité de vie- La prévention des risques de santé
- La coordination des diverses interventions
- La fin de vie

http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Anesm_QDV4_Novembre_2012.pdf

L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes - ANESM - 02/2012 - 107 p.

S'appuyant sur la recommandation transversale sur "La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux" publiée en juillet 2009, la recommandation sur l'évaluation interne en Ehpad aura pour objectifs de :

- déployer le questionnaire évaluatif suivant : dans le cadre des missions de l'Ehpad, les prestations et activités proposées répondent elles aux besoins et attentes des résidents ?
- proposer l'utilisation de 15 indicateurs permettant le questionnement en continu de la politique d'amélioration de la qualité.

Afin de collecter le plus grand nombre d'avis utiles à l'élaboration de la version définitive de cette recommandation, l'Anesm a mis à disposition des professionnels des Ehpad, des usagers et de leurs représentants un document de travail et un questionnaire, afin de recueillir leur avis sur le fond et la forme du texte.

http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article551&var_mode=calcul

Qualité de vie en Ehpad (volet 3) - La vie sociale des résidents en Ehpad

ANESM - 01/2012 - 61 p.

L'objectif de la recommandation est l'amélioration de la qualité de vie des résidents en leur offrant la possibilité de maintenir ou de renouer leurs liens sociaux antérieurs et d'en créer d'autres tant au sein de l'établissement qu'à l'extérieur. Les résidents pourront ainsi continuer à exercer les différents rôles sociaux qu'ils souhaitent et se recréer un nouveau réseau social.

On entend par vie sociale l'ensemble des relations que le résident en Ehpad est amené à avoir avec d'autres personnes.

http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Anesm_06_QDV3_CS4_web.pdf

Réflexion visant à proposer des pistes pour une meilleure appropriation des démarches d'évaluation dans le secteur médico-social consacré aux personnes âgées - 10 propositions

CONNANGLE Sylvain - Documentation Française - 12/2011 - 72 p.

M. Sylvain Connangle, directeur de l'EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) de la Madeleine à Bergerac, a été chargé d'une mission de réflexion visant à proposer des pistes pour une meilleure appropriation des démarches d'évaluation dans le secteur médico-social consacré aux personnes âgées. Il s'attache d'une part à identifier les freins à la mise en route d'une démarche d'évaluation, et d'autre part, les freins à l'utilisation des résultats d'une telle démarche dans un établissement. L'auteur identifie dix pistes de réflexion axées autour de l'enjeu de formation des équipes et en particulier des managers, ainsi que la prise en compte de l'environnement dans lequel l'établissement agit.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/114000706/0000.pdf>

Dossier documentaire

Edité par l'INSET, rue du Nid de Pie, BP 62020, 49016 Angers Cedex
www.inset-angers.cnfpt.fr

Directeur de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources :

Conception et réalisation : **Bérangère Godement, Muriel Rousseil**

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2016 CNFPT/ INSET D'ANGERS