

La loi rénovant l'action sociale et médico-sociale soumet les établissements et services médico-sociaux à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité de prestations.

Dans le cadre de l'autorisation, la législation distingue deux types d'évaluation : **interne et externe.**

La première est menée par l'établissement lui-même, alors que l'évaluation externe est réalisée par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

Les deux types d'évaluations sont complémentaires et portent sur le même champ.

Organiser la démarche d'évaluation

L'évaluation interne est l'occasion de questionner les professionnels sur leurs pratiques et sur ce qui fonde leurs activités, à savoir la qualité de vie des personnes accompagnées. Cette démarche impose quelques contraintes et nécessite un investissement en temps non négligeable. C'est la raison pour laquelle une organisation particulière et une mobilisation de l'équipe a été mise en place par l'association pour participer à son bon déroulement et ce de novembre 2016 à octobre 2017.

Evaluer quatre axes centrés sur les usagers

Compte tenu des spécificités des services à domicile, il est recommandé d'évaluer les activités centrées sur les usagers selon quatre axes qui déclinent ces quatre objectifs énoncés dans les textes de références de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 :

Axe 1 : La garantie des droits individuels et la participation des usagers.

Trois thèmes à évaluer :

Le respect des personnes

La participation des usagers à leur accompagnement

L'association des usagers à l'évolution du fonctionnement du service

Axe 2 : La prévention des risques

Trois thèmes à évaluer :

La maltraitance

Les risques inhérents à la situation de vulnérabilité des personnes

Les risques professionnels

Axe 3 : La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie

Quatre thèmes à évaluer :

Le respect des habitudes de vie.

L'autonomie décisionnelle et fonctionnelle de la personne.

La participation sociale et/ou professionnelle et les liens avec l'entourage.

La relation entre les professionnels et les usagers.

Axe 4 : La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions

Deux thèmes à évaluer :

La cohésion des actions du service.

La continuité et la diversité des interventions auprès de la personne.

Cette évaluation se fait en continu sur 5 ans.
Le Choix de l'ordre des axes d'évaluation est fait par le comité Pilotage au regard de ce qu'il juge prioritaire.
Il est recommandé de suivre les quatre phases de la démarche d'évaluation, selon le schéma suivant.



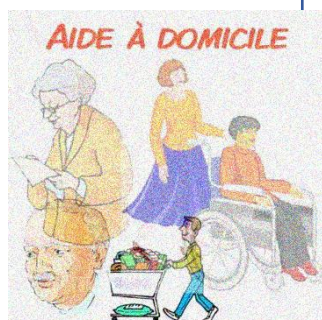
Les missions de l'association « Vie et Jeunesse » s'inscrivent dans les missions de l'action sociale et visent à accompagner les personnes âgées et/ou handicapées dans ses efforts.

Phase 1
Définir le
cadre
évaluatif



Qu'avons-nous prévu de faire pour atteindre ces objectifs ?

- Affecter des salariés qualifiés qui assureront pour les bénéficiaires toutes les tâches quotidiennes à leur domicile
- Apporter une présence sociale.
- Plus d'autonomie dans les actes de la vie quotidienne
- Leur permettre de conserver au mieux un équilibre psychologique et affectif.
- Les amener à trouver leur place dans la société en les aidant à développer leurs capacités personnelles.
- Effectuer toutes les démarches administratives.





Phase 2 Recueillir les informations



Qu'en pensez-vous ?

Comment nous sommes-nous organisés ?

Le directeur qui est à l'initiative de l'évaluation interne, a fait un travail de communication en amont, sur l'obligation de cette démarche ainsi que de ses fondements

Il est en charge de :

- Choisir l'organisme évaluateur dont : « ACOA »
- Déterminer l'engagement de l'établissement de la démarche d'évaluation
- Déterminer la méthodologie et de l'organisation du protocole d'évaluation interne
- Organiser la communication interne et externe
- Garantir le bon déroulement et l'aboutissement de la démarche
- Valider et transmettre aux autorités le rapport d'évaluation

Avec qui ?

Un comité de pilotage constitué du Directeur et d'un représentant de chacun des trois sites : Port-Louis, Lamentin, Capesterre Belle Eau

Des groupes de travail constitués pour chaque domaine du référentiel.

Le personnel de terrain : leur avis était recueilli par le personnel administratif lors des réunions mensuelles et lors des visites sur le terrain des responsables de secteur.

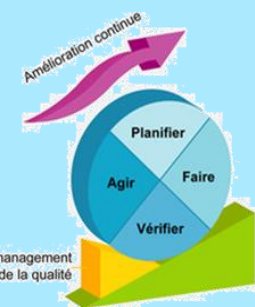
Quand ?

L'évaluation s'est déroulée de novembre 2016 à octobre 2017. Les groupes se réunissaient tous les 15 jours pour les séances de travail.

Quelles sont les modalités ?

La consultante, ACOA, a proposé un référentiel qui a été validé par le comité de pilotage. Ce référentiel a été construit à partir du référentiel d'évaluation interne de la FEGAPEI et des 4 axes préconisés par la recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM « L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes ».

Des usagers ont été interrogés à travers une enquête de satisfaction. Ils étaient questionnés sur des critères concernant l'établissement et son fonctionnement avec, si besoin, une formulation adaptée à leur degré de compréhension. Il en ressort des premiers retours, une satisfaction globale des prestations délivrées. Les usagers apprécient que les aides à domicile respectent leur cadre de vie et leurs habitudes de vie.



Phase 3 Analyser les informations

Les principaux constats

L'examen des critères retenus ont permis de faire une synthèse des constats relevés au cours de l'évaluation interne.

Les points forts et les points faibles ont été analysés par l'équipe de professionnel évaluateur et mis en perspective par rapport à la réglementation des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM, afin de formuler des pistes d'amélioration.

Points forts :

- Le service possède des documents permettant le recueil des besoins des personnes accompagnées
- Une visite est réalisée par les professionnels au domicile de chaque usager avant la mise en place de leur prestation
- Des réunions mensuelles sont organisées sur les pratiques professionnelles avec les intervenants à domicile
- Les outils de la loi 2002-2 sont remis systématiquement aux clients (livret d'accueil et contrats de prestation à domicile
- Toutes les prestations sont mises en place avec le consentement de l'usager
- Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des usagers...
- Le personnel travaille en étroite collaboration avec la famille des usagers.

Pistes d'amélioration

- Formaliser toutes les visites au domicile du client afin d'avoir une traçabilité
- Programmer des réunions sur les questions éthiques sur les 3 sites
- Elaborer le projet personnalisé et le mettre en œuvre avec l'usager
- Fixer des objectifs avec l'usager pour la mise en œuvre de son projet d'accompagnement
- Informer l'usager sur la notion de « personne de confiance » ect.....

Phase 4 Piloter les suites de l'évaluation

Le plan d'amélioration continue

D'après les constats effectués durant l'évaluation interne, l'équipe de professionnel évaluateur a retenu les 5 axes prioritaires pour améliorer la qualité des prestations

1. Définir les échéances des actions d'améliorations prioritaires
2. Actualiser le projet de service
3. Elaborer et mettre en œuvre le projet personnalisé de la personne accompagnée
4. Formaliser les activités du service
5. Former le personnel à la promotion de la Bienveillance et prévention de la maltraitance.

Conclusion :

A travers son projet de service, l'association « Vie et Jeunesse » affirme clairement que son objectif est de poursuivre une gestion globale de la qualité. Le slogan de sa charte est « d'unir nos compétences pour développer un service de qualité ».

Pour atteindre cet objectif, il faut une cohésion d'équipe. L'évaluation interne, à travers les échanges, les questionnements qu'elle a suscité, a permis de renforcer la dynamique de l'équipe, des professionnels des 3 sites.

Les actions d'amélioration retenues vont poursuivre cette dynamique afin de délivrer une prestation de qualité aux personnes accompagnées dans le respect de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

