

Évaluer l'offre de service d'un ESMS

Enjeux

Depuis la loi 2002-2 les ESMS ont obligation de réaliser une évaluation de leur offre de service. Tout d'abord interne et externe, elle est maintenant essentiellement externe et sensée être un moment d'analyse en extériorité dans la démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers.

Elle est assurée par un intervenant externe habilité par la HAS. Les processus et conditions d'habilitation des organismes évaluateurs et les référentiels d'évaluation par type d'établissement sont en cours de construction et nous attendons ces informations pour préciser notre prestation.

Cette évaluation risque parfois d'être réduite à un exercice de mise en conformité et à une liste de préconisations à laquelle répondra en miroir un catalogue de procédures à appliquer. Ce premier niveau est nécessaire pour garantir une rigueur dans la réalisation des prestations auprès des usagers, mais il n'est pas suffisant.

En effet, il est conseillé, dès le décret 2007-975, de « viser à la production de connaissance et d'analyse...Cet objectif porte en premier lieu sur des aspects stratégiques, et en second lieu sur des aspects plus opérationnels. » dans l'intention d'améliorer les pratiques et l'organisation pour mieux répondre aux attentes et aux besoins de personnes accueillies, enfant, adolescents, personnes adultes ou âgées.

Objectifs

Évaluer l'offre de service de l'établissement ou du service selon les obligations et les conditions définies par les décrets et circulaires et les recommandations de la HAS.

Permettre ainsi à l'ensemble des acteurs de se replacer l'ensemble des pratiques en référence aux missions et aux besoins concrets des usagers qui lui donnent sens, et les mettre en perspective en dégagant des objectifs stratégiques puis opérationnels.

Public

La direction et l'ensemble des acteurs de l'établissement, professionnels, usagers et familles et partenaires.

Contenus et méthodes

L'évaluation est réalisée par deux intervenants du réseau-Jannoy dont l'un, au minimum, a une expérience de direction ou d'intervention dans le type d'établissement. Elle se déroule en plusieurs étapes :

- Cadrage de la méthode et élaboration du projet évaluatif
- Étude documentaire
- Recueil et analyse de données sur la base d'une visite de l'établissement, d'entretiens sur place avec
- les professionnels, les usagers et leurs familles, d'observations de temps de vie quotidienne
- Consultation des partenaires
- Restitution « à chaud »
- Rapport intermédiaire et restitution / débat
- Rapport conclusif transmis à la direction et à l'administration de contrôle