

# EVALUATION EXTERNE

## DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

*Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont soumis, depuis la loi du 2 janvier 2002, à l'obligation d'effectuer une évaluation externe de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.*

### Objectifs

- évaluer l'organisation et le fonctionnement de l'établissement ou de la structure au regard des exigences de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et des recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM
- apporter des préconisations pour une amélioration continue de la qualité de service

### Modalités

- la loi Hôpital, Patient, Santé et Territoire (HPST) du 21 juillet 2009 prévoit que les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont tenus, durant le cycle d'autorisation de 15 ans, de procéder à 3 évaluations internes et 2 évaluations externes
- l'évaluation externe est à réaliser dans les deux ans suivant l'évaluation interne

### Étapes clefs

- étape 1 : élaboration du projet évaluatif et d'un programme détaillé d'intervention
- étape 2 : recueil des données (étude des documents, entretiens individuels et collectifs)
- étape 3 : analyse des données recueillies et synthèse
- étape 4 : formalisation d'un pré-rapport et du rapport final d'évaluation externe

### Cadre évaluatif

Dans le respect du décret 2007-975 du 15 mai 2007 relatif à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, l'évaluation portera notamment sur les domaines suivants :

- **LE FONDEMENT DES ACTIVITES DEPLOYEES PAR LA STRUCTURE**
  - cadre réglementaire
  - mission et objectifs généraux
- **L'EFFECTIVITE DES DROITS DES USAGERS**
  - adéquation des objectifs du projet de service par rapport aux besoins des usagers
  - respect de la personne et de ses choix
  - respect de la confidentialité et de la sécurité de la personne
  - conditions de réalisation du projet personnalisé
  - recueil et traitement de la satisfaction des usagers
- **LE PILOTAGE DE LA STRUCTURE**
  - le projet de service
  - l'organisation interne
  - les suites données à l'évaluation interne et au plan d'actions
  - le processus d'amélioration continue de la qualité
  - la gestion des dysfonctionnements et des réclamations
  - les partenariats
  - la communication
- **LES RESSOURCES MOBILISEES**
  - ressources humaines
  - structure d'accueil et d'hébergement
  - système d'information
  - autres ressources matérielles



**Claudine Heslouin Consultants**

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02  
e-mail : chc.consultants@gmail.com / site : www.ch-consultants.com