



EVALUATION DES ETABLISSEMENTS
SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

FORMATION
CONSEIL

15 THEMATIQUES ANALYSEES LORS DE L'EVALUATION DES ESMS

1 La capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissements ou de service, en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne.

2 L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphoniques, y compris dans le traitement des demandes en urgence.

3 Les conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé et la capacité de celui-ci à prendre en compte les besoins et droits de l'utilisateur.

4 L'effectivité du projet de l'établissement ou service sur l'accès et le recours aux droits.

5 La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers.

6 La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers.

7 La capacité de l'établissement ou du service à observer les changements et adapter son organisation.

8 La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponse apportées aux usagers.

9 La prise en compte des facteurs de risque et d'insécurité selon différents axes appropriés à chaque contexte : application de normes d'hygiène et de sécurité, prévention des situations de crise, mise en place d'un dispositif de régulation des conflits, techniques de prise en charge offrant la sécurité individuelle et collective en rapport avec les pratiques professionnelles garantissant les droits fondamentaux des personnes, et plus généralement, politique globale de gestion des risques.

10 La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.

**15 points
sont examinés
en prenant
en compte les
particularités
liées à
l'établissement
ou au service
(Annexe 3-10
CASF, Chap II,
Section III 3.2.).**

**L'analyse
précise quelles
thématiques sont
intégrées dans
le plan
d'amélioration
continue de la
qualité
(Annexe 3-10
CASF, Chap II,
Section III 3.3.).**

L'ensemble
des éléments
recueillis sont
organisés
dans une synthèse
restituant les
problématiques
abordées.

11 Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des ESSMS, relatifs notamment à la qualité d'hébergement.

12 Les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, modalités de formation des personnels.

13 La capacité de l'établissement ou du service à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle.

Perception de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, les usagers.

14 Le rôle de l'établissement ou du service au regard des missions confiées par les autorités publiques à partir notamment de la confrontation des différents points de vue, mais aussi des réalisations.

Formalisation des collaborations et des coopérations inter-institutionnelles ou inter-professionnelles autour et avec l'utilisateur.

15 L'inscription de l'établissement ou du service dans un territoire donné à partir notamment de :
- la prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu ;
- sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement.

A.B. EVAL - Agnès BOURNE

Siège social : 135 Avenue de Lodève, Résidence Chantebrise, Bât. C - 34080 MONTPELLIER
Portable : **07 83 56 57 57** Fax : 09 56 76 35 87 Email : **contact@abeval.fr** Site : **www.abeval.fr**

Évaluation interne et externe des Établissements Sociaux et Médico-Sociaux / Formation - Conseil

Siret : 790 221 667 00021 APE : 7022Z Habilitation ANESM N° H2013-07-1229