



Qualité des services aux usagers

L'évaluation externe n'est ni un contrôle, ni un audit, ni une certification, mais consiste à porter une appréciation globale sur l'établissement, à mesurer l'impact des améliorations auprès du public et à apporter des recommandations dans la poursuite de la qualité des services aux usagers. Chaque structure accueille un public particulier dans un territoire spécifique, il revient donc à l'établissement de construire le cahier des charges de l'évaluation externe prenant en compte pleinement ses spécificités.

L'évaluation a pour objectifs d'apprécier les activités et la qualité des prestations délivrées au regard des droits des usagers et au regard de l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement (articles L.311-1 et L.313-3 du code de l'action sociale et des familles).

Evaluation externe des structures MÉDICO-SOCIALES

L'ÉVALUATION

Sur la base de votre cahier des charges, Primum Non Nocere® établit une proposition d'évaluation externe. Elle décrit avec précision les domaines évalués, la méthodologie mise en œuvre ainsi que les intervenants mobilisés sur vos problématiques.

• Méthodes et outils d'observation

L'observation s'appuie sur une analyse des pratiques collectives, elle porte sur les prestations et les activités qui sont un ensemble d'actions et interventions organisées autour d'un ou plusieurs objectifs. Primum Non Nocere® s'appuiera sur :

Les éléments généraux au travers de la consultation des documents et informations quantitatives et qualitatives nécessaires et disponibles (descriptif des activités, des personnes accueillies, projet d'établissement,...), sur les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité, etc...

Le champ d'évaluation est basé sur un questionnaire adapté contenant 15 items sur des thématiques et registres spécifiques.

L'observation de terrain aux travers d'une visite sur site et d'entretiens individuels avec les professionnels de l'établissement et les usagers.

ÉTUDE ET ANALYSE

Primum Non Nocere® positionne les informations obtenues par rapport aux questionnements relatifs aux thématiques spécifiques identifiées parmi les 15 items et l'évaluation interne. Notre agence compare ensuite l'évolution de la réalisation des objectifs initiaux et examine le respect des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

• Synthèse et rapport

Une synthèse est remise à l'établissement. Elle reprend les intentions du projet d'établissement et les constats relevés lors de l'observation des pratiques globales sur le terrain. Elle détaille également l'expression et la participation des usagers, la politique de prévention et gestion des risques, les relations avec l'environnement institutionnel et géographique.

Un pré-rapport est établi. Il reprend les observations utiles à la prise de décision concernant les modalités d'accueil et d'accompagnement, au regard de l'évolution des besoins des usagers en tenant compte des ressources. Après échanges et avis avec la structure, Primum Non Nocere® remet le rapport final au gestionnaire de l'établissement qui en est le seul propriétaire conformément aux dispositions prévues à l'article R.312-200. Ce rapport permettra à la structure de poursuivre l'amélioration de la qualité des prestations en direction des usagers.