

# La démarche d'évaluation interne

*La conduite de l'évaluation interne dans  
les services à domicile au bénéfice des publics adultes*



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

**I. Présentation générale de la démarche d'évaluation**

**II. L'évaluation se décompose en 4 étapes**

**III. Evaluer 4 axes centrés sur les usagers**

**IV. Une méthodologie de type « projet »**

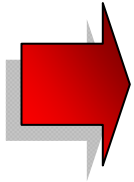
# I. L'évaluation : une démarche d'amélioration



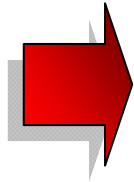
Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## Une dynamique continue donnant du sens aux pratiques :



Offre une occasion de réfléchir sur ses pratiques



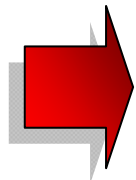
Donne du sens aux actions et à l'engagement des professionnels dans l'accompagnement des usagers



L'évaluation participe à l'amélioration de la qualité de la structure.

## Une démarche collective :

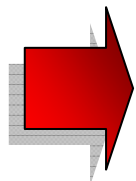
Tous les acteurs participent à l'évaluation.



Les professionnels du service (représentants de l'organisme gestionnaire, équipe de direction, professionnels de soins, d'accompagnement, de services logistiques, etc.)

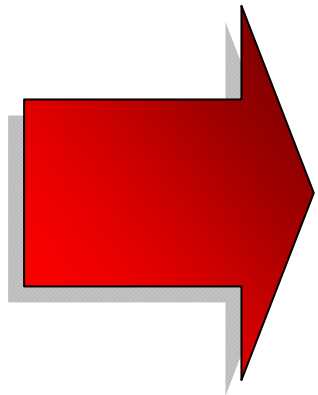


Les intervenants extérieurs (libéraux, partenaires du territoire, bénévoles)



Les usagers et leur entourage.

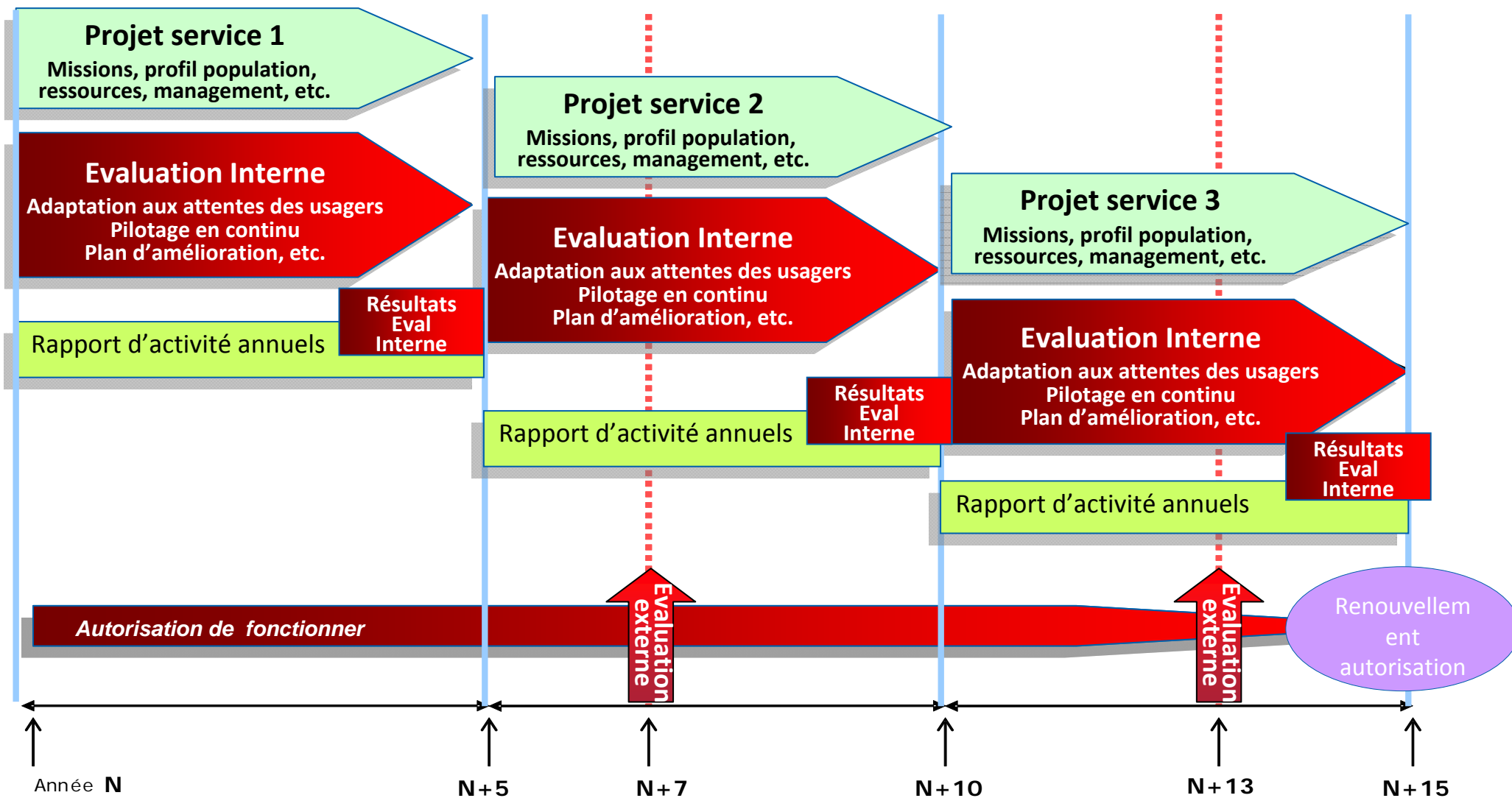
## Une démarche objective



la démarche d'évaluation nécessite une **rigueur méthodologique** qui garantit l'objectivité des données recueillies et analysées.

# Calendrier des évaluations (1) :

*articulation avec le projet de service et la convention tripartite (2)*



# II. L'évaluation se décompose en 4 étapes



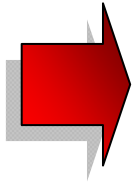
Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

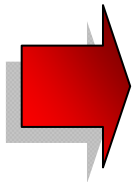


## Le cadre évaluatif (cadre théorique)

Au regard des missions qui nous sont conférées par les textes, de nos valeurs et des caractéristiques de la population accompagnée :



Quels sont nos objectifs ? Quels effets en attend-on pour les usagers ?



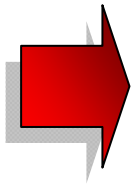
Qu'avons-nous prévu de faire pour atteindre ces objectifs ?



**outils :**

Les objectifs sont formalisé dans le projet de service

Il s'agit de savoir :



Comment nous sommes-nous organisés ? Avec qui ? Quand ? Avec quels moyens ? Quelles sont les modalités ?



Que faisons-nous effectivement ?



Comment nous assurons-nous auprès des résidents d'avoir mesuré les effets attendus ? les effets inattendus ?

L'analyse a pour but de comprendre et interpréter les constats faits, élaborer le plan d'amélioration et mobiliser les différents acteurs sur les enjeux des changements à conduire

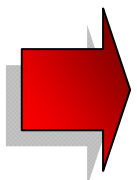
L'analyse porte sur :



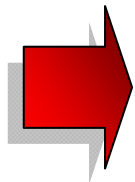
Identification des écarts



Recherche d'éléments explicatifs aux écarts observés



Identification des points forts et des changements à mener



Le suivi porte sur **l'indicateur de suivi** :

*Quelle est sa valeur ? Comment l'interpréter et l'analyser ? Quelles conséquences à mettre en place ?*



Si l'analyse a donné lieu à un **plan d'amélioration**, le suivi porte également sur son état de réalisation:

*Où en sommes-nous ? Quelles sont les nouvelles actions mises en place ? Quelles difficultés rencontrées ? Quelles adaptations nécessaires ?*

# II. Evaluer quatre axes centrés sur les usagers



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

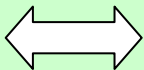
## Les axes à évaluer

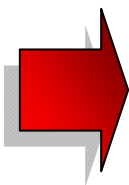
Axe 1 : La garantie des droits individuels et la participation des usagers

Axe 2 : La prévention des risques

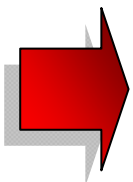
Axe 3 : La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie

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

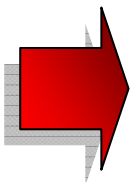
| Cadre évaluatif (phase 1)  | <br><b>Analyse des écarts (phase 3)</b>   | Recueil d'informations (phase 2)   |
|--|--|--|
| <p><i>Les objectifs sont :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantir le droit au respect de la dignité et de l'intégrité de l'utilisateur ;</li> <li>- garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privée et à la sécurité ;</li> <li>- garantir le droit à une prise en charge et un accompagnement de qualité favorisant l'autonomie de l'utilisateur;</li> <li>-garantir le droit à la confidentialité des informations concernant les personnes;</li> <li>-garantir le droit à l'exercice des droits civiques, à la pratique religieuse;</li> <li>- garantir le droit au respect des liens familiaux;</li> <li>- garantir la possibilité d'exprimer ses choix entre les prestations proposées, et leurs mises en œuvre, et respecter le consentement éclairé de l'utilisateur ou de son représentant légal ;</li> <li>- garantir le droit à l'information ;</li> <li>- garantir le droit à la participation de la personne (et/ou de son représentant légal) à la conception et la mise en œuvre du projet qui la concerne ;</li> <li>- associer les usagers pour faire évoluer le fonctionnement du service.</li> </ul> |  | <p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment le service s'organise-t-il pour garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privée ? Pour garantir le droit au respect de la dignité et de l'intégrité de l'utilisateur ? Pour garantir le droit à la sécurité ? A une prise en charge et un accompagnement de qualité? A la confidentialité des informations? A l'exercice des droits civiques? Au respect des liens familiaux ? A exprimer des choix ? A l'information ? A la participation de la personne à son projet ? A l'évolution du fonctionnement du service ?</li> <li>- Quand ces actions sont-elles mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul> |
| <p><i>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</i></p>   |  | <p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privée ? Pour garantir le droit à la sécurité ? A une prise en charge de qualité? A la confidentialité des informations? A l'exercice des droits civiques? Au respect des liens familiaux ? Au libre choix ? A l'information ? A la participation de la personne à son projet ? Au fonctionnement du service ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>  |
| <p><i>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</i></p>  | <p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combien d'utilisateurs ont-ils été associés à l'élaboration du projet de service ? Du règlement de fonctionnement ? Du règlement intérieur ? Comment ?</li> <li>- Les résultats des enquêtes de satisfaction permettent-ils au service de se remettre en question ? Si oui, comment ? Si non, pour quelles raisons ?</li> <li>-Lors des entretiens de recueil, de suivi ou d'évaluation des attentes et des besoins, combien d'utilisateurs ont eu la possibilité de s'exprimer sur leur bien-être et sur leurs souhaits d'autonomie ? De quelle manière ?</li> <li>- Quel est le niveau de satisfaction des utilisateurs à l'égard du respect de l'intimité et de la vie privée par le service ? Par les professionnels ?</li> <li>- .../...</li> </ul> |  |



***Le respect des personnes***




***La participation des usagers à leur  
accompagnement***

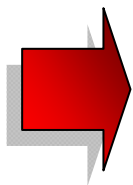


***L'association de l'utilisateur à l'évolution du  
fonctionnement du service***

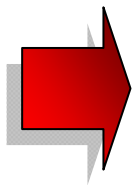


## Synthèse de l'axe 2 sur la prévention des risques

| Cadre évaluatif (phase 1)   |  | Recueil d'informations (phase 2)  |
|---|--|---|
| <p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévenir les risques de maltraitements (physiques, psychiques, matérielles, médicales, actives, passives, violation des droits) ;</li> <li>- prévenir les risques inhérents à la situation de vulnérabilité des personnes (chutes, troubles alimentaires, déglutition, postures, isolement, dépression, suicide, douleur, troubles de l'humeur et du comportement) ;</li> <li>- prévenir les risques professionnels (pression psychologique, risques routiers, physiques, biologiques, domestiques, liées aux contraintes techniques et organisationnelles).</li> </ul> | <br><b>Analyse des écarts (phase 3)</b> | <p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment le service s'organise pour prévenir les risques de maltraitements? Inhérents à la vulnérabilité des personnes?</li> <li>- Comment le service s'organise pour prévenir les risques professionnels?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><b>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</b></p>  |  | <p>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour prévenir les risques de maltraitements? Inhérents à la vulnérabilité des personnes?</li> <li>- Quelles sont les pratiques réellement mises en place pour prévenir les risques professionnels?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><b>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</b></p>   |  | <p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quel est le nombre de plaintes traitées liées au comportement d'un intervenant ? Quel est le nombre d'usagers satisfaits de ce traitement ?</li> <li>- Combien de situations de maltraitance pour les usagers ont été identifiées sur les 12 derniers mois ?</li> <li>- Combien de fois l'avis des familles sur l'accompagnement de leur parent déprimé ou ayant des troubles du comportement a été pris en compte ? Quel est leur avis ?</li> <li>- .../...</li> </ul> |




***La maltraitance***



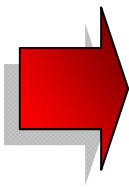
***Les risques inhérents à la situation de  
vulnérabilité des personnes***



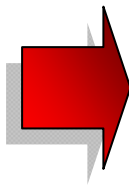
***Les risques professionnels***

| Cadre évaluatif (phase 1)  |   | Recueil d'informations (phase 2)   |
|--|---|--|
| <p><small>et services sociaux et medico-sociaux</small></p> <p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantir un cadre professionnel ;</li> <li>- garantir un cadre relationnel de qualité ;</li> <li>- maintenir, accompagner et favoriser la participation sociale et/ou professionnelle ;</li> <li>- maintenir, accompagner et favoriser l'ensemble des liens familiaux et affectifs de l'utilisateur avec son environnement social ;</li> <li>- maintenir les capacités dans les actes de la vie quotidienne ;</li> <li>- favoriser l'autonomie dans les déplacements, la toilette, l'alimentation et la continence ;</li> <li>- accompagner la situation de handicap ;</li> <li>- aider la personne dans la prise de décision et lui permettre de faire des choix ;</li> <li>- prendre en compte les besoins et les attentes de chaque usager ;</li> <li>- garantir le droit à la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal à la conception, la mise en œuvre et le suivi du projet d'accompagnement qui le concerne ;</li> <li>- offrir à l'utilisateur la possibilité de choisir des activités correspondant à ses attentes dans le cadre de sa vie quotidienne et sociale.</li> </ul> | <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;"><b>Analyse des écarts (phase 3)</b></p> | <p><b>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment le service s'organise pour garantir un cadre relationnel et professionnel de qualité ?</li> <li>- Comment le service s'organise-t-il pour l'évaluation de la personne ? Quels outils sont utilisés ?</li> <li>- Comment le service s'organise pour maintenir, accompagner et favoriser les liens sociaux des usagers ? Les capacités décisionnelles et fonctionnelles des usagers ?</li> <li>- Comment le service s'organise pour prendre en compte les besoins et les attentes des usagers ? Le faire participer à son projet ? Le faire participer à la vie du service ?</li> <li>- Quand ces actions sont mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><b>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</b></p>   |   | <p><b>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles sont les pratiques réellement mises en place pour garantir un cadre professionnel et une relation de qualité ?</li> <li>- Quelles sont les pratiques réellement mises en place pour maintenir, accompagner et favoriser les liens sociaux de l'utilisateur ? Les capacités de l'utilisateur ?</li> <li>- Quelles sont les pratiques réellement mises en place pour prendre en compte les besoins et les attentes des usagers ? Le faire participer à son projet ? Le faire participer à la vie du service ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><b>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</b></p>  |   | <p><b>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- selon les usagers eux-mêmes, les proches, les professionnels du service, les autres professionnels intervenant au domicile l'intervention a-t-elle modifiée les habitudes de vie des usagers ? Les usagers ont-ils pu développer, créer, maintenir une participation sociale grâce à l'intervention du service ?</li> <li>- Combien d'utilisateurs participent au déroulement de l'action d'accompagnement ?</li> <li>- Combien d'utilisateurs se disent satisfaits de la relation avec l'intervenant ?</li> <li>- Les actions menées dans le cadre du plan d'aide ont-elles atteint leur objectif par rapport à l'utilisateur ? (pas de perte nouvelle de son autonomie / absence de perte de poids / la personne sous réserve d'être accompagnée sort à nouveau à l'extérieur, etc.)</li> <li>- .../...</li> </ul> |

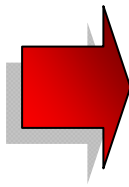
## Thèmes de l'axe 3 à analyser



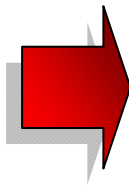
*Le respect des habitudes de vie (dans la limite du cadre d'intervention du service) ;*



*L'autonomie fonctionnelle et décisionnelle de la personne ;*




*La participation sociale et/ou professionnelle et les liens avec l'entourage (famille, voisins, espace public, etc.) ;*



*La relation entre les professionnels et les usagers.*

## Synthèse de l'axe 4 sur la continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions

| Cadre évaluatif (phase 1)   | <br><b>Analyse des écarts (phase 3)</b> | Recueil d'informations (phase 2)  |
|---|--|---|
| <p><b>Les objectifs sont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer une cohérence entre les interventions du service ;</li> <li>- coordonner les interventions du service auprès de la personne ;</li> <li>- organiser avec les usagers des complémentarités ou des relais avec d'autres acteurs ou dispositifs ;</li> <li>- mobiliser de nouveaux acteurs pour accompagner les personnes, pour prendre le relais de la situation.</li> </ul> |  | <p><i>Synthèse du questionnaire pour connaître les dispositions mises en place :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment le service s'organise-t-il pour assurer la continuité de l'accompagnement (et avec quels outils)? Pour coordonner les interventions auprès de la personne ? Pour aménager avec les usagers des relais vers d'autres acteurs ou dispositif ?</li> <li>- Quelles coopérations spécifiques sont mises en place ?</li> <li>- Quand ces actions sont-elles mises en place ?</li> <li>- Par qui et avec qui sont-elles mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><i>Quels sont les modes d'organisation et les actions prévus pour atteindre les objectifs définis à partir, entre autres, des recommandations ?</i></p>  |  | <p><i>Synthèse du questionnaire pour observer les pratiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les pratiques réellement mises en place pour assurer la continuité de l'accompagnement ? Pour permettre une reconnaissance mutuelle entre les services des évaluations réalisées ? Pour coordonner le plan d'aide ? Pour coordonner les interventions auprès de la personne ? Pour aménager avec les usagers des relais vers d'autres acteurs ou dispositif ?</li> <li>- Combien de fois ces pratiques ont-elles été mises en place ?</li> <li>- .../...</li> </ul>   |
| <p><i>Quels sont les effets attendus pour les usagers ?</i></p>   |  | <p><i>Synthèse du questionnaire pour constater les effets pour les usagers :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- combien d'usagers connaissent leur référent ?</li> <li>- Les plages horaires, le nombre de passages, le nombre d'intervenants au domicile correspondent-ils aux besoins et attentes des usagers ?</li> <li>- Combien d'interventions n'ont pas été assurées ? Combien de fois l'utilisateur a été prévenu de cette annulation ? Combien de temps à l'avance ?</li> <li>- Combien d'usagers sont satisfaits de la continuité des interventions ?</li> <li>- Combien d'usagers considèrent que les nouveaux intervenants connaissent suffisamment leurs difficultés et les interventions habituellement mises en œuvre ?</li> <li>- Combien d'usagers participent à l'écriture du cahier de liaison ?</li> <li>- .../...</li> </ul> |



***La cohérence des actions du service ;***



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

# IV. Une méthodologie de type « projet »



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

## 3 types de groupe à mettre en place pour l'évaluation

| Comité de pilotage  | Groupes de travail  | Comité de suivi  |
|---|---|--|
| <p><b>Rôle :</b><br/>           suit, organise la démarche d'évaluation et prend les décisions</p> <p><b>Organisation :</b><br/>           intègre a minima les principaux décideurs et le référent évaluation</p> <p><b>Composition :</b><br/>           varie en fonction de la taille du service et du volume des activités.</p> | <p><b>Rôle :</b><br/>           élabore le cadre de référence, recueille, analyse les informations et fournit des pistes d'amélioration.</p> <p><b>Organisation :</b><br/>           propose de croiser le regard de différents types d'acteur (administrateur, psychologue, infirmier, usager, auxiliaire de vie, etc.)</p> <p><b>Composition :</b><br/>           varie en fonction de la taille du service et du volume des activités.</p> | <p><b>Rôle :</b><br/>           supervise l'avancé de chaque plan d'amélioration</p> <p><b>Organisation :</b><br/>           animé par un membre du comité de pilotage, un cadre ou le référent évaluation.</p> <p><b>Composition :</b><br/>           varie en fonction de la taille du service et du volume des activités.</p> |



## Planification de la démarche

| Types de groupe<br>(comité de pilotage,<br>groupe de travail, etc.) | Composition du groupe<br>(administrateur,<br>directeur, aide soignante,<br>représentant d'usagers,<br>etc.) | Dates, heures et lieux de rencontre |                           | objectif de la rencontre<br>/ axe d'évaluation<br>traité |
|---|---|-------------------------------------|---------------------------|--|
|   |   | 1 <sup>er</sup> semestre            | 2 <sup>ème</sup> semestre |  |
|   |   |                                     |                           |  |
|   |   |                                     |                           |  |
|   |   |                                     |                           |  |
|   |   |                                     |                           |  |
|   |   |                                     |                           |  |



# Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux



Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe – 93200 Saint-Denis  
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)