

- ✓ La réactivité du service pour les demandes en urgence, les changements d'horaire ou de plan d'aide
- ✓ Devis, contrat, facture clairs et détaillés
- ✓ Satisfaction globale des usagers sur la gestion des remplacements
- ✓ Respect des horaires des prestations prévues
- ✓ Politique soutenue de formation du personnel
- ✓ Gestion des réclamations bénéficiaires et intervenants

Les points à améliorer

- ✓ Quelques compléments sont à apporter aux documents d'accueil compte-tenu de l'ensemble des exigences de l'agrément qualité. Comme par exemple : les tarifs des prestations, les démarches nécessaires au financement des prestations...
- ✓ Communiquer davantage sur la prise en compte des recommandations de l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux)
- ✓ L'organisation de l'accueil téléphonique centralisé qui semble ne pas satisfaire une majorité des usagers interrogés
- ✓ Formalisation du devis et du contrat avant l'intervention à domicile et non lors de la première intervention
- ✓ Meilleure identification du Référent de l'association pour un usager donné
- ✓ Accentuer les retours d'informations auprès des salariés sur les suites données aux réclamations usagers
- ✓ Améliorer la communication externe

Conclusion

L'Association remercie les bénéficiaires qui ont accepté de répondre aux questions des consultants et l'ensemble des usagers pour leur confiance.



Édito

Vous découvrirez dans ce numéro les résultats et les explications concernant l'évaluation externe réalisée à l'Association. Notre volonté d'améliorer sans cesse le service qui vous est apporté trouve ici toute sa dimension. L'intérêt d'une telle démarche, au delà d'une obligation légale, est bien de prendre en compte toutes les remarques qui nous sont proposées et d'y apporter les meilleures solutions dans un objectif de progrès permanent.

Françoise GERBAULT Présidente A Domicile 60



Au Menu du journal

- Qu'est-ce que l'Evaluation Externe ?
- Qui a réalisé l'Evaluation Externe ?
- Le déroulement de l'Evaluation Externe
- Les résultats
- Les points forts de l'Association
- Les points à améliorer



Qu'est-ce que l'Evaluation Externe ?

C'est une obligation pour tous les établissements sociaux et médico-sociaux, instaurée par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

Cette évaluation est encadrée par le décret 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations.

Dans le cadre du renouvellement de l'agrément qualité, cette évaluation s'appuie principalement sur le cahier des charges de l'agrément qualité (arrêté du 24 novembre 2005) , ainsi que sur les procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)

Qui a réalisé l'Évaluation Externe ?

A domicile 60 a fait appel au cabinet EQR Conseil, basé à PARIS, pour réaliser son évaluation externe.

Ce cabinet a été sélectionné par A Domicile 60 parmi les 4 réponses reçues à l'appel à prestataire lancé en mars 2011 par l'association.

Le déroulement de l'Évaluation Externe ?

- ✓ Une analyse documentaire
- ✓ La visite de l'ensemble des locaux de l'association (hormis le site de Beauvais)
- ✓ L'audit de pièces, consultées sur site : affichage mural, échantillon de dossiers usagers, échantillon de cahiers de liaison...
- ✓ Des entretiens collectifs avec des salariés, la direction et des administrateurs
- ✓ Des entretiens téléphoniques avec des usagers
- ✓ Des entretiens individuels avec les principaux partenaires de l'association

L'analyse et la synthèse de l'ensemble de ces données a conduit à la rédaction d'un rapport et à des recommandations.

Les résultats

Le cahier des charges de l'agrément qualité comporte 47 critères. L'un des critères portant sur des associations ou entreprises gérant plusieurs établissements, n'est pas applicable à A domicile 60.

Donc sur les 46 critères retenus :

- 36 ont été totalement validés
- 10 ont été partiellement validés
- Et 0 non validé.



Les points forts de l'Association

- ✓ Une qualité de relationnel soulignée par les usagers et les partenaires
- ✓ Une bonne connaissance du contexte local
- ✓ Une complémentarité et coordination avec les partenaires
- ✓ Une bonne connaissance des missions et compétences des principaux partenaires
- ✓ Des modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination favorisant la qualité de la prise en charge
- ✓ Un système documentaire à destination des usagers et des partenaires clair et adapté
- ✓ Un accueil téléphonique personnalisé et assuré dans le respect de l'agrément qualité
- ✓ Une proposition d'intervention individualisée, élaborée à partir d'une évaluation globale réalisée par le service et / ou les partenaires à l'origine de l'orientation