

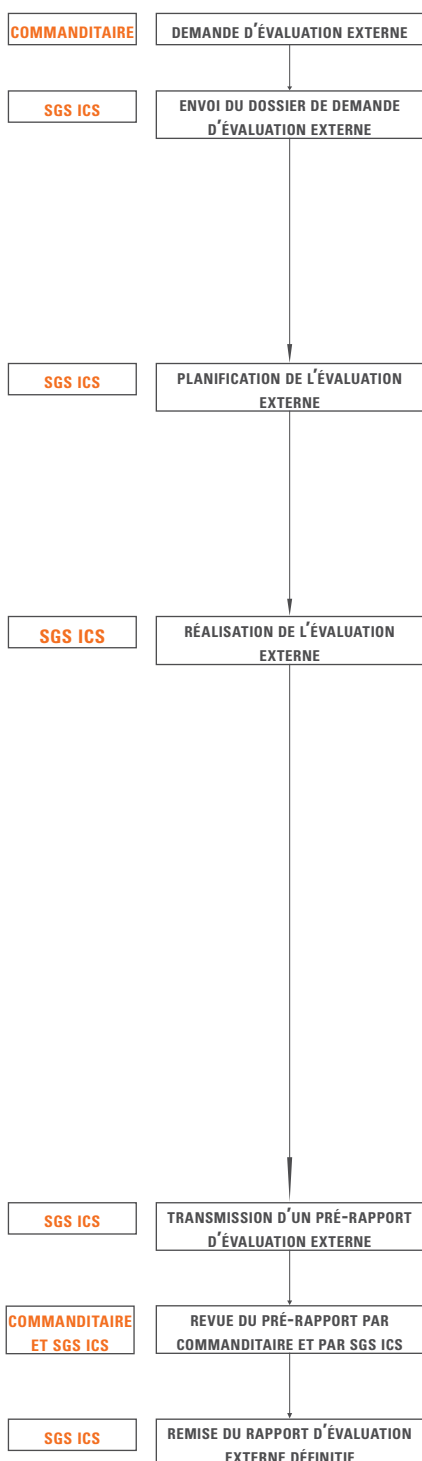


AVEC SGS ICS, RÉALISEZ VOTRE ÉVALUATION EXTERNE

Habilitée par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm), SGS ICS réalise l'évaluation externe de vos activités et de la qualité de vos prestations conformément à vos obligations réglementaires.

SGS

PROCESSUS D'ÉVALUATION EXTERNE SELON L'ANNEXE 3-10 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES



ACCUEIL, RÉPONSE ET CONTRACTUALISATION

- Prise de contact avec SGS ICS ;
- Constitution de la réponse claire et précise par SGS ICS (références des évaluateurs, tarifs, zones d'interventions, dates prévisionnelles d'interventions, etc.) ;
- Envoi du dossier de demande d'évaluation (le contrat d'évaluation, la fiche de renseignements et de préparation, le règlement d'évaluation externe, la grille tarifaire, etc.) ;
- Suite à votre acceptation de la proposition de SGS ICS, un contrat est établi et signé par les deux parties.

ORGANISATION DE VOTRE ÉVALUATION EXTERNE

- Enregistrement de votre demande par SGS ICS ;
- Nomination du responsable de l'équipe d'évaluateurs de SGS ICS qui interviendra chez vous ;
- Planification des dates d'évaluation (au minimum trois mois avant le début de l'évaluation).

RÉALISATION DE VOTRE ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe se déroule en 3 étapes et se base sur les documents demandés à l'établissement au préalable, permettant à l'équipe d'évaluateurs de comprendre son fonctionnement et de préparer son évaluation :

- Formalisation du projet évaluatif : construction du cadre de référence, du questionnaire évaluatif et du plan d'évaluation ;
- Étude et analyse : analyse de la situation en fonction de ce qui est fait (observé sur site) par rapport à ce qui est attendu (objectifs, prise en compte des recommandations de l'Anesm) au travers de l'observation et des entretiens avec le personnel et les usagers dans l'établissement ;
- Synthèse : analyse de la qualité et de la pertinence des activités, évaluation de la dynamique d'amélioration engagée par l'établissement (via notamment l'évaluation interne et le projet d'établissement), appréciation des différences entre les pratiques constatées, le cadre de référence et les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm, formulation de propositions et/ou de préconisations.

RÉDACTION DU RAPPORT

- Réalisation d'un pré-rapport ;
- Transmission de ce pré-rapport par SGS ICS et prise en compte des remarques, le cas échéant ;
- Remise d'un rapport définitif à votre établissement.



L'ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), prévue à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et introduite dans ce code par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, contribue à la mise en oeuvre effective du droit de l'usager à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L.311-3, 3 du CASF).

L'évaluation doit également permettre d'apprécier la capacité de l'établissement ou du service concerné à réaliser les missions qui lui sont confiées et la qualité de ses prestations au regard de son autorisation.

L'évaluation externe a ainsi pour objectif d'apprécier, au sein des établissements, services sociaux et médico-sociaux, la cohérence, la performance et l'efficacité de l'activité poursuivie afin de garantir la meilleure qualité de service. Il est prévu que tous les établissements, services sociaux et médico-sociaux, définis selon l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, fassent l'objet d'évaluations externes.

La loi prévoit de procéder à trois évaluations internes et deux évaluations externes durant leur cycle d'autorisation :

- **évaluations internes** : elles sont réalisées par les collaborateurs de l'établissement ou du service ;
- **évaluations externes** : elles sont réalisées par un organisme habilité par l'Anesm, comme SGS ICS.

Les établissements, services sociaux et médico-sociaux sont tenus de procéder à deux évaluations externes entre la date de l'autorisation et le renouvellement de celle-ci. Le calendrier de ces évaluations est fixé par le décret n°2010-1319 du 3 novembre 2010.

Par dérogation, les ESSMS autorisés et ouverts avant la promulgation de la loi précèdent, au minimum, à une évaluation externe au plus tard deux ans avant le renouvellement de leur autorisation.



ÉVALUATION EXTERNE ET CERTIFICATION

Le décret n°2012-147 du 30 janvier 2012 publié au JORF du 31 janvier introduit la prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des établissements, services sociaux et médico-sociaux.

Les ESSMS qui font procéder à des évaluations externes de leurs activités et de la qualité de leurs prestations par un organisme habilité par l'Anesm peuvent articuler cette démarche avec celle de la certification, et notamment la certification de services QUALICERT pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

La certification QUALICERT permettra à l'établissement de s'exonérer d'une partie de l'évaluation externe. En effet, la certification sera prise en compte dans le cadre de cette évaluation.

SGS ICS est d'ailleurs en capacité de réaliser les audits de certification et le complément d'évaluation externe dans le même établissement.

SGS ICS EST À VOS CÔTÉS

- Une équipe d'évaluateurs ;
- Des évaluateurs compétents, formés et professionnels du secteur (ex. : cadre de santé EHPAD) ;
- Un interlocuteur unique pour le suivi de votre dossier.

SGS ICS, NOTRE EXPERTISE, VOTRE SATISFACTION

- Forte d'une expertise et d'une implication dans le secteur médico-social (EHPAD, Services à la personne, UDAF, PACT, IME, etc.) depuis 15 ans, SGS ICS est à même de réaliser l'évaluation externe de votre établissement et/ou de votre service ;
- SGS ICS met à votre disposition un service spécifiquement dédié à l'évaluation externe ;
- SGS ICS sélectionne ses évaluateurs sur la base de critères d'expérience et de compétences définis ;
- SGS ICS a mis en place des outils adaptés à la méthode évaluative ;
- SGS ICS est à même d'intervenir sur l'ensemble du territoire national grâce à un pool d'évaluateurs régionalisés ;
- En 2011, SGS ICS a réalisé plus de 300 interventions dans le secteur médico-social représentant près de 380 jours.

CONTACT

SGS ICS
29, avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t. +33 (0)1 41 24 83 02
f. +33 (0)1 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com

WWW.SGS.COM
WWW.FR.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

