

 *EN QUÊTE D'ÉVALUATION*
Janvier 2010 - UNESCO



EVALUER POUR INNOVER

Anne ENSELME

***Directrice du SESVAD (SAVS-SAMSAH-
Habitat Service-GIN), géré par l'APF
dans le Rhône, à LYON (69).***



EVALUER POUR INNOVER



❖ **INTRODUCTION**

- 1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS**
 - 2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)**
 - 3. UN PROJET INNOVANT**
 - 4. UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL**
- ## ❖ **CONCLUSION**



EVALUER POUR INNOVER



❖ **« Les directeurs d'aujourd'hui sont confrontés à une demande sociale portant essentiellement sur la planification et à la gestion de projet »**

J-M.MIRAMON, D.COUET, J-B.PATURET : Le métier de directeur rêves et fictions

EVALUER POUR INNOVER



❖ INTRODUCTION

1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS

2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)

3. UN PROJET INNOVANT

4. UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL

❖ CONCLUSION

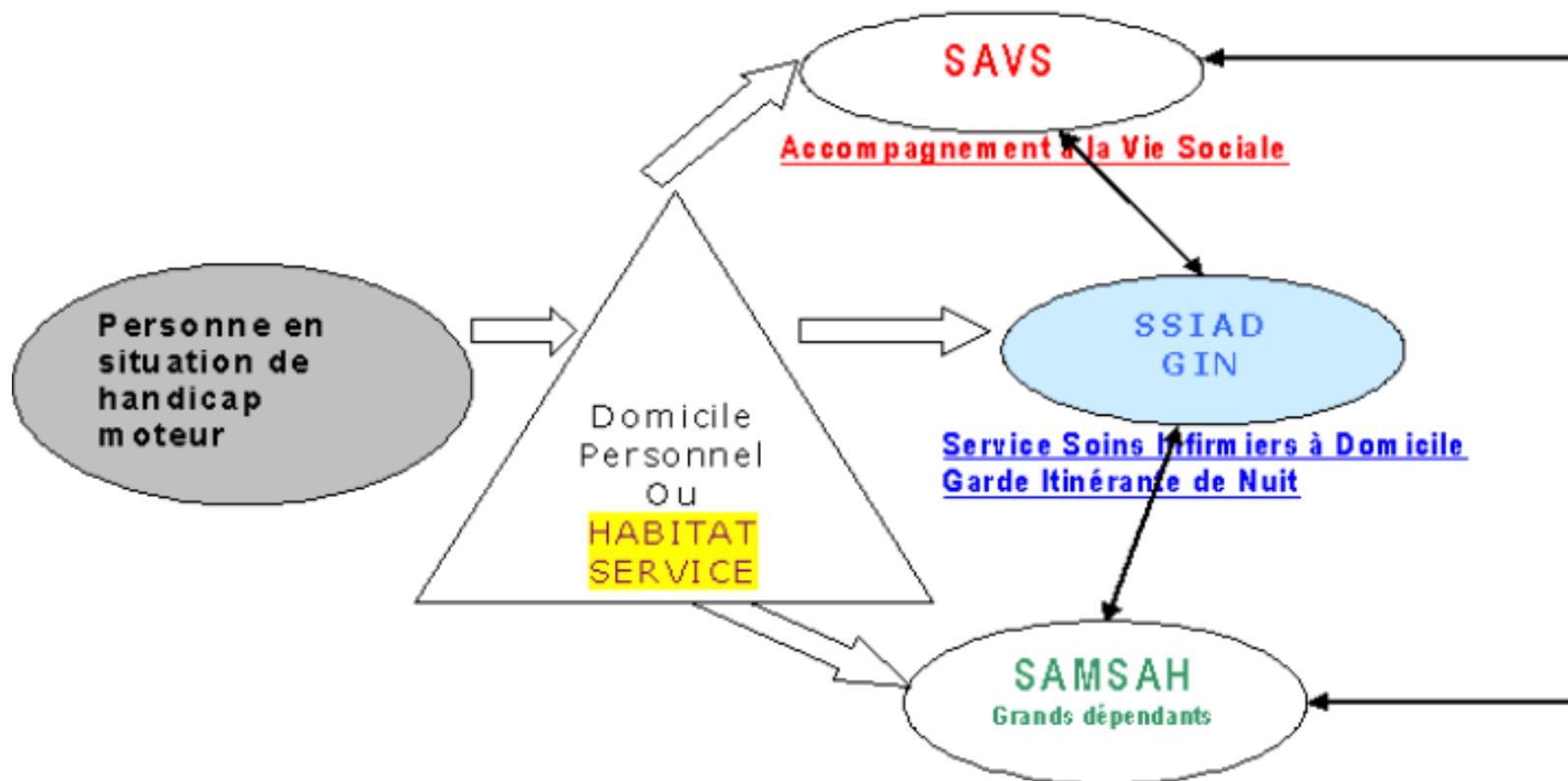


CONTEXTE DE NOTRE PROPOS



Le dispositif SESVAD est une palette de services susceptibles d'être utilisés en tout ou partie, en complémentarité les uns des autres. Le SESVAD permet à l'ensemble de ses services d'être mutualisés et dirigés par un seul directeur, dans un souci de cohérence au service du parcours évolutif de la personne et d'efficience.

LE DISPOSITIF SESVAD



ACCOMPAGNEMENT À LA VIE SOCIALE ET SOINS COORDONNÉS



La démarche d'évaluation

- ❖ **Pour Christian Rossignol : « La démarche d'évaluation repose sur la mise en rapport de deux éléments principaux : une analyse et une description des moyens mis en œuvre et une analyse et une description des changements observés chez les personnes concernées, ainsi que dans l'environnement familial et social ».**



❖ « **L'évaluation** » dans nos services est ainsi **multiple, interactive et dynamique.**



**Le concept d'ÉVALUATION
est mobilisé au SESVAD sur
plusieurs champs :**

- **Évaluation de la demande de l'utilisateur en amont de son admission - C'est le temps des premiers contacts et premier recueil des attentes**



CONTEXTE DE NOTRE PROPOS



- **Évaluation continue, centrée sur l'utilisateur, balisant son parcours :**
 - ❖ Autoévaluation des compétences de l'utilisateur
 - ❖ Coévaluation (utilisateur/professionnels) périodique
 - ❖ Synthèse des évaluations à la fin de l'accompagnement
 - ❖ Enquête « à posteriori »

SCHEMA ACCOMPAGNEMENT SESVAD

Un projet personnalisé, scandé selon différentes phases aménagées avec la participation active de l'utilisateur



	<u>ADMISSION ET MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT</u>			<u>MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT</u>			<u>PASSAGE DES RELAIS</u>
PHASES	Accueil téléphonique	Analyse et aide à la formulation de la demande	Outillage de l'accompagnement	Du contrat type au contrat personnalisé			
OUTILS	Fiche nouvelle demande	Premier entretien SAVS : tandem de permanence au service Directrice/Intervenant social	Réunion d'équipe	Second entretien avec le référent désigné - Contrat type - Avenant soins - Contrat d'hébergement temporaire Habitat Service - Livret accueil - Règlement intérieur/fonctionnement		Co construction du Projet Personnalisé d'Accompagnement PPA (avenant au contrat type)	Résumé formel de l'accompagnement (dates, intervenants...) + compte rendu de la réunion de fin d'accompagnement
		SAMSAH : comité d'admission infirmière/médecin/ergo/directrice / accompagnant social A l'hôpital ou à domicile	Désignation du référent et autres intervenants				
CO EVALUATION			Auto évaluation des compétences de l'utilisateur	Point de vue des professionnels en regard de l'autoévaluation usager	Questionnaire de satisfaction Conseil de la Vie Sociale 1/an	Professionnels /usager Réunion de Coévaluation de l'accompagnement/objectifs tous les 6 mois RPPA + fin d'accompagnement	Enquête à postériori à 6 mois

- ❖ **Évaluation globale des services dans une démarche d'amélioration continue de la qualité**
- ❖ **Avec des indicateurs :**
 - la liste d'attente,
 - le nombre de conventions signées,
 - la tenue régulière des synthèses,
 - les sorties SAMSAH-SAVS...



CONTEXTE DE NOTRE PROPOS



- ❖ **Par rapport à la satisfaction du personnel,**
 - le taux d'absentéisme,
 - le turn over (par secteur d'activité),
 - la nature des questions posées en délégation,
 - la participation aux groupes de travail...

EVALUER POUR INNOVER



❖ INTRODUCTION

1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS

2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)

3. UN PROJET INNOVANT

4. UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL

❖ CONCLUSION



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



Notre volonté militante a été de partir des *besoins* des personnes – et non de leur déficience – pour construire des réponses encore plus adaptées.



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



L'étude de besoins

La notion de besoin renvoie à un concept de « soucis », de « soins ».

Le pluriel « les besoins » recouvre tout ce qui est nécessaire pour vivre et pour travailler.



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ ***La Demande*** se distingue du besoin reconnu. Pour Henri Nogues : « La demande se distingue, en effet sensiblement du besoin reconnu. Les personnes qui vont demander ne sont pas forcément les gens dont on reconnaît le besoin et ne rassemblent pas non plus toutes les personnes dont on a reconnu le besoin. Loin de ressembler au modèle des poupées russes les ensembles « besoin » et « demande » se chevauchent ».



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ Nous avons choisi de porter une attention particulière à la prise en compte des « **Aspirations** », des « **Choix** », des « **Projets de vie** » des personnes en situation de handicap et ainsi de favoriser l'émergence du « **Désir** ».



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



**Une évaluation des besoins
multidimensionnelle et
partagée.**

**L'évaluation est l'occasion pour la
personne de décrire sa situation,
d'exprimer ses besoins, de faire part
de son parcours antérieur et de ses
souhaits à venir.**

LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



❖ L'évaluation est partagée avec l'utilisateur.

« L'observation partagée consiste en l'occurrence à décrire une situation handicapante notamment du point de vue du fonctionnement intellectuel et psychique de la personne et de la réalisation des activités courantes, dans le cadre de l'environnement dans lequel elle évolue, et au travers d'indicateurs communs à l'ensemble de tous les acteurs. » J-Y. BARREYRE, C. PEINTRE

- CIF
- GEVA



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ **Les personnes en situation de handicap sont considérées comme *des Acteurs Partenaires du Projet*. La personne possède des compétences d'analyse dont les professionnels doivent soutenir l'expression.**



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ ***Dans le cas de notre projet***, ce qui a été pertinent et convaincant pour le financeur, c'est que nous avons été principalement alertés par les usagers eux-mêmes, pour lesquelles la réponse apportée à leurs besoins survenant la nuit n'était pas satisfaisante ou inexistante, du fait de l'amplitude horaire des services de soins à domicile et de l'absence d'environnement familial ou d'entourage bienveillant et/ou disponible.



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ ***Dans un premier temps***, nous avons recueilli des données auprès des 20 personnes en situation de handicap moteur du SAMSAH ainsi qu'auprès de 10 usagers accompagnés par le SAVS, vivant sur le périmètre géographique du futur service. Toutes ces personnes présentaient une grande dépendance et faisaient déjà appel à des services d'accompagnement à domicile pour les aider à rester chez elles.



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ ***Dans un deuxième temps, nous avons rencontré les professionnels et partenaires afin de mieux cerner leurs attentes vis-à-vis d'un projet de Garde Itinérante de Nuit, les limites qu'ils percevaient, ainsi que leurs retours concernant les besoins des personnes auprès desquelles ils intervenaient.***



LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT



- ❖ ***Dans un troisième temps, nous avons demandé à des personnes hors SESVAD, repérées par nos partenaires mais également par notre service lors des accueils nouvelles demandes, de remplir un questionnaire.***

EVALUER POUR INNOVER



❖ INTRODUCTION

1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS

2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)

3. **UN PROJET INNOVANT**

4. UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL

❖ CONCLUSION



UN PROJET INNOVANT



- ❖ **Toute démarche de projet contient *une Démarche d'Innovation*. Il s'agit d'inventer quelque chose qui n'existe pas, pour combler un manque. Cela mobilise la capacité à penser et la capacité à agir.**

UN PROJET INNOVANT



- ❖ **La phase de diffusion est ensuite essentielle, le promoteur va devoir discuter son idée avec différents interlocuteurs.**
- ❖ **Le caractère innovant provient des différentes transformations qui vont modifier l'idée de départ. Le promoteur est un passeur, un traducteur, il va travailler pour rendre indispensable le projet.**



UN PROJET INNOVANT



- ❖ **Innover lorsque ce n'est pas écrit dans la loi, c'est expérimenter pour essayer, avant d'en évaluer les résultats et de décider ou non d'un développement.**
- ❖ **« Expérimenter, ce ne serait que tester ou mettre à l'épreuve une idée nouvelle, une innovation ».**
M.CHAUVIERE

UN PROJET INNOVANT



Se posent diverses questions face à l'expérimentation :

- ❖ **Comment éviter un processus de différenciation selon les territoires ? N'y a-t-il pas de risque de non équité ?**
- ❖ **Comment parvenir à la diffusion des expériences ?**

EVALUER POUR INNOVER



❖ INTRODUCTION

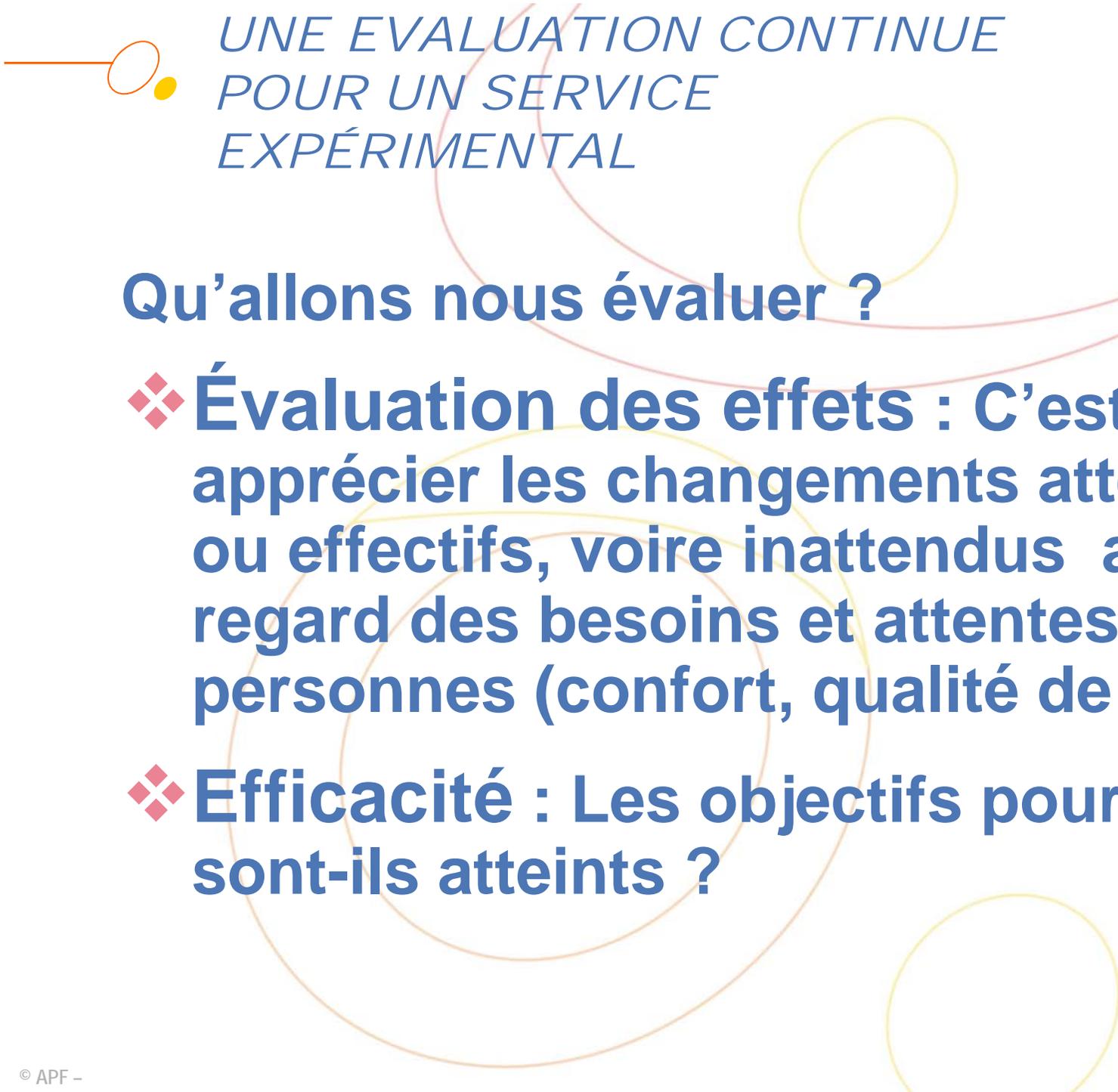
1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS

2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)

3. UN PROJET INNOVANT

4. **UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL**

❖ CONCLUSION



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



Qu'allons nous évaluer ?

- ❖ **Évaluation des effets : C'est apprécier les changements attendus ou effectifs, voire inattendus au regard des besoins et attentes des personnes (confort, qualité de vie).**
- ❖ **Efficacité : Les objectifs poursuivis sont-ils atteints ?**



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



- ❖ **Pertinence** : L'évaluation permet de questionner le degré de correspondance de la prestation avec les besoins identifiés en amont du projet.
- ❖ **Cohérence** : Les ressources mobilisées sont-elles adaptées aux objectifs poursuivis ?
- ❖ **Efficienc**e : Mise en lien des ressources avec la quantité et la qualité des prestations.



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



- ❖ **Un comité de pilotage** composé de la directrice, de l'infirmière coordinatrice de la garde, d'un ou deux usagers, de la Direction Régionale et d'un tiers externe (partenaire impliqué) permettra de dresser un bilan régulier, avant d'envisager la pérennisation du service. Il serait souhaitable que la DDASS et le Conseil général participe à l'évaluation.

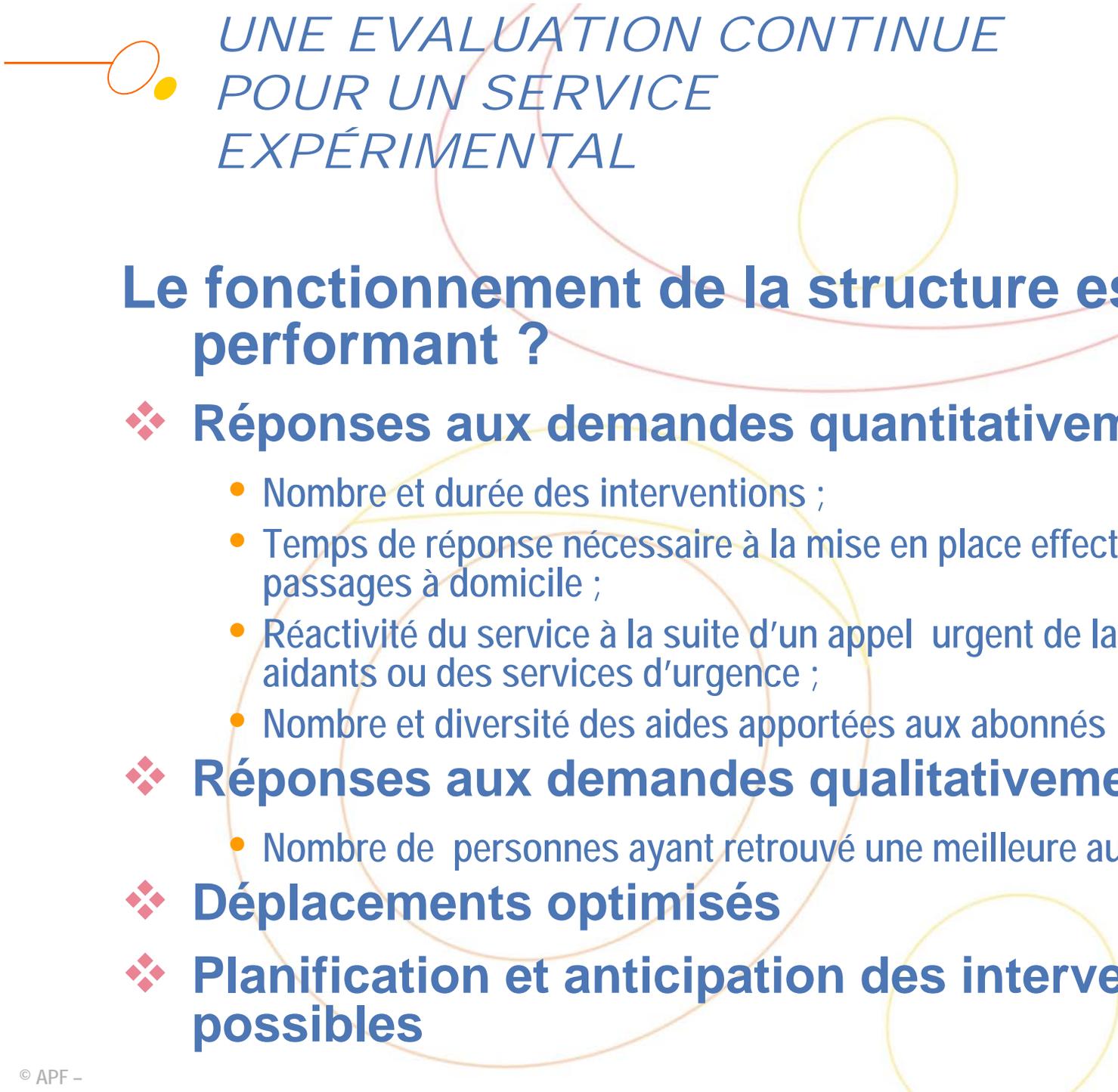


*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



Ce projet est-il pertinent ? La prestation proposée répond-t-elle aux besoins et attentes des usagers ?

- ❖ **Nombre de demandes au cours de la période concernée (3 mois),**
- ❖ **Caractéristiques des demandeurs au regard de l'agrément demandé,**
- ❖ **Situation géographique des demandeurs,**
- ❖ **Origine de la demande : usagers, MDPH, services partenaires, secteur sanitaire...**
- ❖ **Adéquation entre les besoins ressentis (étude) et les besoins des personnes aidées (service).**



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



Le fonctionnement de la structure est-il performant ?

❖ Réponses aux demandes quantitativement :

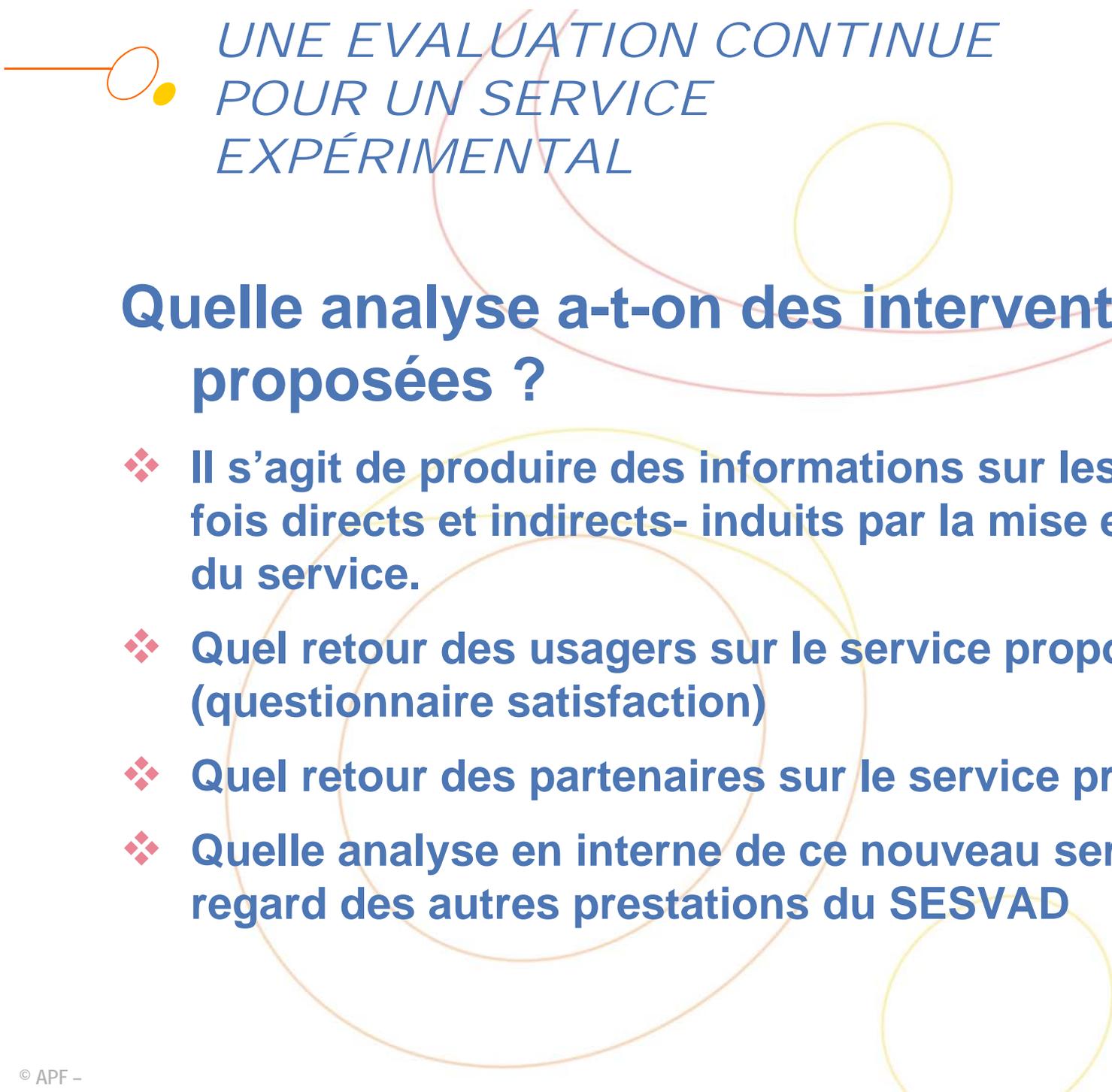
- Nombre et durée des interventions ;
- Temps de réponse nécessaire à la mise en place effective des passages à domicile ;
- Réactivité du service à la suite d'un appel urgent de la personne, des aidants ou des services d'urgence ;
- Nombre et diversité des aides apportées aux abonnés ;

❖ Réponses aux demandes qualitativement :

- Nombre de personnes ayant retrouvé une meilleure autonomie ;

❖ Déplacements optimisés

❖ Planification et anticipation des interventions possibles



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



Quelle analyse a-t-on des interventions proposées ?

- ❖ **Il s'agit de produire des informations sur les effets -à la fois directs et indirects- induits par la mise en œuvre du service.**
- ❖ **Quel retour des usagers sur le service proposé (questionnaire satisfaction)**
- ❖ **Quel retour des partenaires sur le service proposé ?**
- ❖ **Quelle analyse en interne de ce nouveau service au regard des autres prestations du SESVAD**



*UNE EVALUATION CONTINUE
POUR UN SERVICE
EXPÉRIMENTAL*



Quelles perspectives pour ce projet ?

- ❖ **Il s'agit de produire des informations sur les points forts, les lacunes, mais également les pistes susceptibles de contribuer à une évolution du service.**
- ❖ **Les principaux points forts de ce projet**
- ❖ **Les principales lacunes de ce projet**
- ❖ **Pistes à suivre pour une amélioration de la prestation**



LES OUTILS DE L'EVALUATION



Pertinence

	A 3 MOIS	A 6 MOIS	A 9 MOIS	A 1 AN	TOTAL
Nombre de demandes					
Caractéristiques des demandes : <ul style="list-style-type: none">• Handicap moteur• Dépendance...					
Situation géographique : <ul style="list-style-type: none">• Lyon• Villeurbanne					
Origine de la demande : <ul style="list-style-type: none">• Usager• Partenaires• MDPH• Sanitaire• SESVAD...					



LES OUTILS DE L'ÉVALUATION

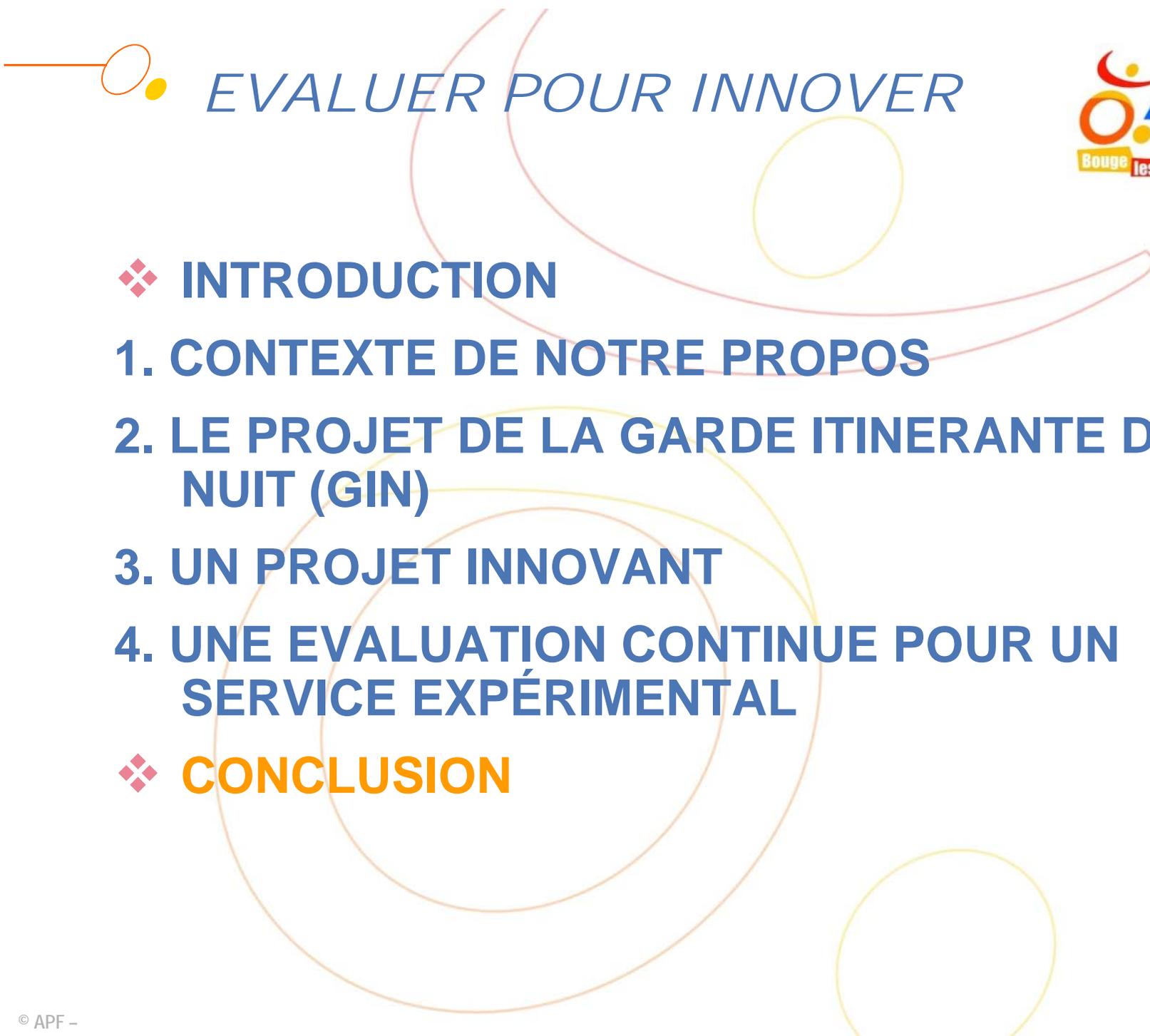


Performance

	Réponses qualitatives : satisfaction oui / non	Réponses quantitatives : nb interventions hebdomadaires	Durée du déplace ment	Intervention planifiée : oui / non
M. X				
M. Y				

Synthèse de l'évaluation.

Un rapport d'activité est établi en fin d'exercice.



EVALUER POUR INNOVER



❖ INTRODUCTION

1. CONTEXTE DE NOTRE PROPOS

2. LE PROJET DE LA GARDE ITINERANTE DE NUIT (GIN)

3. UN PROJET INNOVANT

4. UNE EVALUATION CONTINUE POUR UN SERVICE EXPÉRIMENTAL

❖ CONCLUSION

France 3 19/20 du 14 janvier 2010



APF - SESVAD Garde Itinérante de Nuit