

## Appréciation globale de l'évaluateur externe

Le service mène une politique active d'amélioration continue de la qualité. L'évaluation interne et le projet d'établissement sont de véritables outils de management de la qualité. Les plans d'amélioration sont mis en place et régulièrement suivis.

De nombreux documents qualité sont développés et utilisés. Des outils de mesure et d'évaluation permettent de vérifier l'efficacité de ces documents. D'autres outils permettent également de recueillir les dysfonctionnements et non-conformités qui sont par la suite analysés et traités.

Le service intervient sur un secteur géographique assez important, rendant parfois compliquée la coordination et l'organisation du service. Certaines prises en charge ont également lieu à Couches, en lien avec un EHPAD se situant sur cette commune.

Néanmoins, le service veille à adapter son organisation et à renforcer les outils à disposition pour une meilleure coordination des interventions. Les professionnels de Couches ont ainsi été associés à la réalisation de l'évaluation interne.

Une réunion supplémentaire dédiée à l'organisation générale du service, à fréquence adaptée, permettrait d'améliorer encore cette coordination.

De plus, un outil permettant une centralisation des données relatives aux usagers et des transmissions sécuriserait le circuit d'information entre les différents professionnels quant aux besoins des usagers en terme de prise en charge.

L'équipe d'évaluation a constaté au cours des entretiens que les usagers pris en charge étaient satisfaits des interventions au SSIAD à domicile.

En outre, il est à noter que la pluridisciplinarité des différents professionnels permet une qualité d'accompagnement en réponse aux pathologies des usagers.

L'évaluation constate également une forte politique de prévention de la maltraitance menée par l'ensemble des cadres de l'établissement et bien appropriée par les professionnels. Les professionnels se questionnent ainsi régulièrement sur la prise en charge proposée aux usagers.

Parmi les principaux axes de progrès à investiguer, l'équipe d'évaluation retient:

- la formalisation des partenariats développés avec les acteurs locaux de l'aide à domicile
- la mise en place de réunions supplémentaires d'organisation permettant d'associer les professionnels de Couches
- la participation des professionnels aux temps d'analyse autour de la pratique menés sur le Centre Hospitalier
- la mise en place d'un outil permettant de centraliser les données relatives aux usagers et les transmissions des professionnels

L'équipe d'évaluation tient à remercier l'ensemble des professionnels rencontrés pour leur pleine et entière coopération, qui a permis de mener à bien et dans de bonnes conditions la présente évaluation externe.