

# UNE DEMARCHE QUALITE : POURQUOI ?

## 1 – CONTRAINTES ENVIRONNEMENTALES



## 2- LA LOI 2002-2 DU 02 JANVIER 2002 RENOUVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICOSOCIALE ..... ET LA DEMARCHE QUALITE



- La citoyenneté économique et sociale concerne la participation directe et personnelle de l'individu au fonctionnement de son espace social.
- La mission de l'établissement est d'accompagner la personne dans l'exercice de cette citoyenneté et de lui en favoriser l'accès.

## Les droits des usagers

### • Principes fondamentaux :

- Le respect de la *dignité*, de l'*intégrité*, de la *vie privée*, de l'*intimité* et de la *sécurité* de la personne.
- Le *libre choix* entre les prestations adaptées : domicile, établissement...
- Un accompagnement *individualisé*, de *qualité*, *adapté*, dans le *respect absolu* d'un consentement éclairé.
- La *confidentialité* des données concernant l'usager.
- L'*accès à l'information* relative à la *prise en charge*.
- Une *information sur les droits fondamentaux* et voies de recours.
- Une *participation directe* au *projet d'accueil* et d'accompagnement de la personne, de son entourage et de sa famille.

19

## Les droits des usagers

### Leur mise en œuvre :

#### A travers 7 outils :

1. Le livret d'accueil
2. La charte des droits et libertés
3. Le contrat de séjour (ou le DIPC)
4. Un conciliateur ou médiateur
5. Le règlement de fonctionnement de l'établissement
6. Le projet d'établissement ou de service
7. Le conseil de la vie sociale ( ou autre forme de participation des usagers)

## EVALUER LA QUALITE

L'évaluation interne (ou auto-évaluation) : obligation légale pour les établissements

- Evaluation des prestations délivrées sur la base de recommandations de bonnes pratiques,
- Obligation de communiquer tous les 5 ans (cinq ans), les résultats de cette auto-évaluation aux autorités compétentes par un rapport.

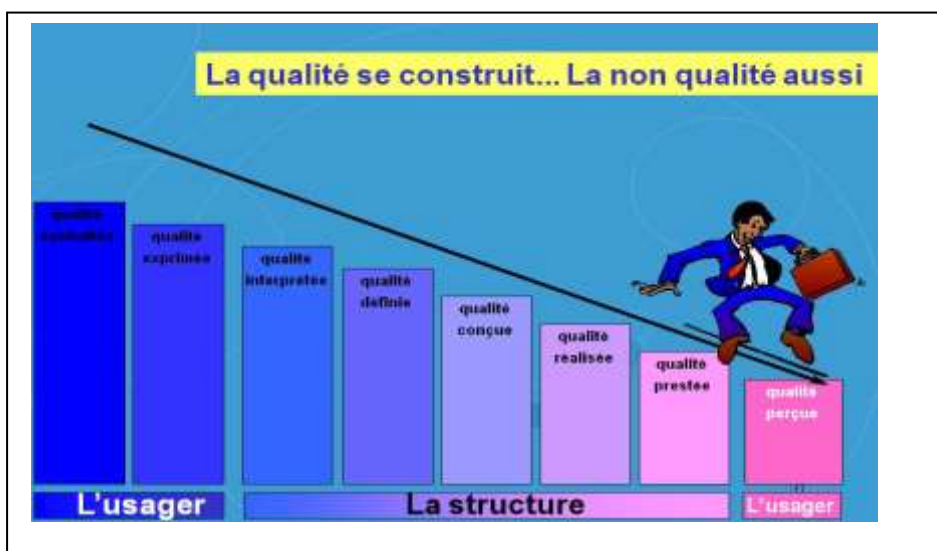
L'évaluation externe : Obligation tous les 7 ans (sept ans) par un organisme habilité

- Renouvellement de l'autorisation au bout des 15 ans subordonné aux résultats de cette évaluation externe,
- Organismes habilités par l'ANESM,
- Indépendance de l'organisme habilité,
- Respect d'une méthodologie (décret 2007-975)

**Qualité: de quoi parle-t-on au juste?**

- Décrire, mettre en œuvre, évaluer et revoir notre ORGANISATION;
- Aider au MANAGEMENT et à la PRISE de DECISIONS;
- AMÉLIORER EN CONTINU le fonctionnement de la structure;
- Au service du BÉNÉFICIAIRE, de la STRUCTURE et de SES SALARIÉS;
- L'apparition d'un nouveau métier: Référent Qualité.

20



## **DEROULEMENT DE LA DEMARCHE D'EVALUATION INTERNE ET EXTERNE A L'ADAFAE**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche d'évaluation des pratiques professionnelles, conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 qui introduit la notion d'évaluation, un Comité de Pilotage (COFIL) est constitué le 16 octobre 2010 :

### **Y participant :**

RATENAN Raymond, Chef de service  
MAGLOIRE Marie-Laure, Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF)  
ZAMOR Raymonde, Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF),  
HERELLE Rosine, Responsable de Secteur,  
HARDY-DESSOURCES Marie-Jeanne, Educatrice,  
LETCHIMY Marie-Evelyne, Responsable Ressources Humaines,  
ZOBDA-ZEBINA Mylenn, Chargée de Communication.

### **Mission du COFIL :**

- Coordonner les différentes actions d'accompagnement et de formation des deux groupes-relais,
- Effectuer un reporting régulier auprès de la Direction Générale sur la réalisation des actions et/ou sur les difficultés rencontrées et les moyens préconisés pour les contourner.

Les groupes relais :

### **Y participant :**

#### ***Groupe-Relais 1***

Benoit BOUDRE- Hugues DELBE - *Jocelyne FANCHONNA* - Murielle LOUISON - Patricia LEGER  
Francette LODI - Viviane LORSOLD - Murielle NOUREL- *Rita VARANE* - Claire ZAMORD

#### ***Groupe-Relais 2***

Maryse AUDINAY - Eliane BULVER - Christiane ERICHOT - Michelle LETCHIMY - Milia LUDOSKY  
*Karine NALRY* - Christine PANCZAK - *Marie-Hélène PRIAM* - Nathalie QUION QUION - Anika TELCIDE  
Nicole THOREL

### **Mission des groupes-relais :**

- Travailler sur les outils légaux obligatoires
- Construire le référentiel associatif
- Formaliser les pratiques professionnelles de l'association

Les deux groupes-relais avec le Copil de Pilotage ont élaborés 5 (cinq) outils des 7 (sept) légaux obligatoires de la loi 2002-2 :

1. Le livret d'accueil, destiné au client,
2. La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
3. Le règlement de fonctionnement,
4. Le document individuel de prise en charge,
5. Le conseil de la vie sociale.

## Mise en place de la 2<sup>ème</sup> phase de la démarche qualité :

L'ensemble des salariés de l'ADAFAE a été invité, de façon individuelle) à se mobiliser pour participer à cette étape de façon à leur permettre d'estimer, de façon la plus objective possible, la valeur de l'organisation, du fonctionnement et des pratiques professionnelles de l'association.

Dix groupes d'évaluation de douze salariés environ des différents pôles et services de l'ADAFAE, dont le SAD, ont été constitués. La présence des salariés dans chaque groupe a été faite au hasard, la répartition ayant suivie l'ordre alphabétique des salariés. Chaque groupe a été animé par deux membres des groupes-relais.

A chaque groupe ont été attribuées, en les tirant au sort, de sept à huit pratiques, organisations ou fonctionnements professionnels de l'ADAFAE à évaluer.

Cette première évaluation interne a été institutionnalisée : les groupes d'évaluation se sont tous réunis la même journée (le 07/05/2013) au siège de l'ADAFAE, chacun dans une salle déterminée. Chaque groupe disposait d'un ou deux animateurs, préalablement formés pour assurer la conduite de la réunion. Les animateurs ont lu avec les personnels du groupe les fiches à évaluer. Ils ont échangé ensemble et recueilli les avis et les informations nécessaires pour compléter les fiches d'évaluation. 82,50 % des salariés de l'association ont participé à cette journée.

### Les instances de pilotage

---

La démarche d'évaluation interne est envisagée comme une **démarche projet**. Un **comité de pilotage** (COFIL) a été mis en place en mars 2013. Il a pour mission de coordonner les différentes actions d'accompagnement et de formation associées à la démarche, et d'effectuer un reporting régulier auprès de la Direction Générale sur la réalisation des actions et/ou sur les difficultés rencontrées ainsi que sur les moyens préconisés pour les contourner.

- Un **référént Qualité** a également été nommé.

Ses missions principales :

#### Participer au développement d'une culture qualité au sein de l'établissement

- En liaison avec la direction et les instances représentatives, participer à l'élaboration de la politique qualité et gestion des risques, à l'élaboration du programme d'actions
- Animer la démarche qualité et gestion des risques dans l'établissement

#### Mise en place, pilotage, coordination et évaluation du programme qualité

- Contribuer à la conception de la politique et du programme qualité en liaison avec la direction et les instances représentatives.
- Piloter les certifications (HAS, ISO, Jacie, NF service ...).
- Développer des outils qualité.
- Construire des indicateurs et élaborer des tableaux de bord de suivi de la qualité.
- Organiser la mesure de la satisfaction des usagers et mettre en place des actions correctives.
- Coordonner les actions d'évaluation des pratiques et les audits internes.
- Suivre les projets d'amélioration.

### Accompagnement et formation des équipes

- Créer et animer des réunions ou groupes de travail (accréditation, certification).
- Élaborer des cahiers des charges et des contenus de formation.
- Organiser et/ou animer des formations.
- Sélectionner, proposer des outils et une assistance méthodologique aux équipes.

### Veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité

- Identifier les sources d'information pertinentes (revues spécialisées, sites Internet...).
- Sélectionner l'information à communiquer en interne.
- Diffuser l'information aux équipes concernées.

### Les membres du Copil élargi :

M. BOUDRE Benoît – Educateur Spécialisé PAIS  
M. BURLET Raphaël – Educateur Spécialisé PAIS  
Mme HERELLE Rosine – Responsable de secteur SAAD  
M. LABAT Arthur – Conseiller Technique PAIS  
Mme MAGLOIRE Maire Laure – CESF – SAAS  
Mme NALRY Karine – TISF – SAAD  
Mme PERDAF Jacqueline – Assistante de Direction/Référent Qualité  
M. RATENAN Raymond – Chef du service SAAD  
Mme TELCIDE Anika – TISF – SAAD  
Mme THOREL Nicole – Educatrice Spécialisée – SAAS

Un rapport **d'évaluation interne** a été élaboré par le Copil élargi pour chaque service :

1. Service Aide à Domicile
2. Service de Prévention
3. Service Animation et Accompagnement Sociale
4. Service Administratif

### **Evaluation Externe :**

L'évaluation externe du service Aide à Domicile a été effectuée et transmis en décembre 2013 à l'ADAF AE par l'organisme BAILLY FORMATION agréé par l'ANESM.

Les évaluations externes pour les trois autres services sont en cours et devraient être réalisées au mieux au mois de mars 2015.