

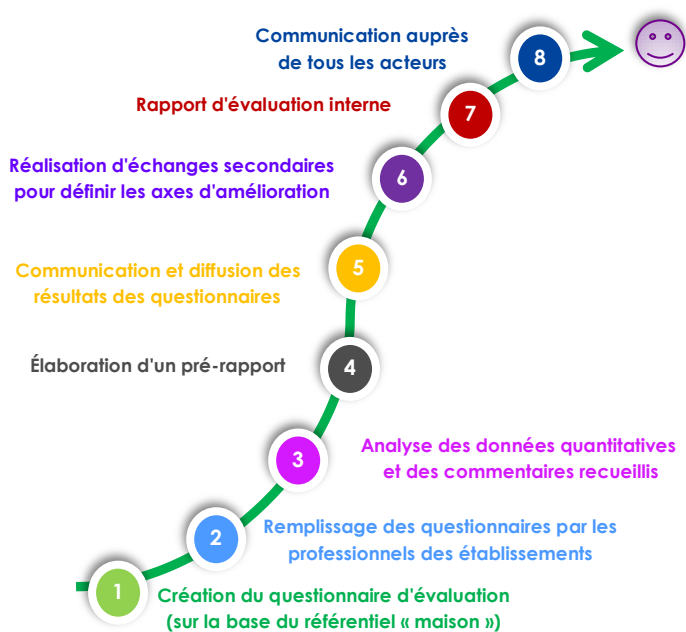
Edito :

Le réseau qualité de l'AFL a pris la décision de mettre en place une lettre d'information pour vous permettre de mieux comprendre et mieux suivre la démarche qualité. Cette lettre vous parviendra ponctuellement au rythme de l'actualité, par vos directeurs d'établissement et par affichage sur les espaces réservés.

Elle a pour vocation de vous tenir informés des travaux du réseau qualité, des réactions et réflexions des groupes de travail. A travers cette lettre vous aurez aussi la possibilité de formuler vos questions et remarques. Il s'agit d'instaurer un échange et de faire profiter chacun des idées de l'autre pour nourrir le processus d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité.

Bonne lecture à tous !

Une organisation de la démarche d'évaluation interne qui tâtonne mais qui commence à trouver ses repères...



Depuis l'entrée en vigueur des lois de 2002 et 2005, les autorisations des établissements à exercer leur activité sont désormais à durée limitée (15 ans) et conditionnées par les résultats des évaluations interne et externe.

L'association est donc entrée dans une démarche d'évaluation interne en octobre 2012. Le réseau qualité, partant initialement avec un référentiel d'évaluation interne fait « maison » assez vaste, a voulu limité les champs de l'évaluation en reformulant les items incontournables dans un questionnaire à destinations des professionnels. L'évaluation via les questionnaires a été réalisée entre le **18 juin et 30 juin 2013** a suscité beaucoup de questionnements chez les professionnels mais aussi au sein même du réseau qualité.

Des constats en sont ressortis : un questionnaire qui s'adapte difficilement aux spécificités des établissements, des questions qui ne permettent pas d'approfondir l'évaluation sur la mise en œuvre du projet personnalisé, une évaluation sous forme de questionnaire qui ne favorise pas le débat par des échanges oraux et en toute transparence.

Fort de ces constats, le réseau a programmé une seconde session d'échanges entre Août et Septembre 2013 pour discuter autour des résultats et déterminer en groupe pluri-professionnel les axes d'améliorations. Le pré-rapport d'évaluation interne, qui n'a cessé d'évoluer pour intégrer les périmètres de l'évaluation requis par le décret de 2007, a donc été élaboré en croisant les informations du questionnaire d'évaluation, du diagnostic CPOM 2013 et de l'enquête de satisfaction lancée auprès des usagers. Le rapport final sera complété par l'analyse des directeurs d'établissement et les informations des seconds échanges.

Tout le travail de réajustement qu'a réalisé le réseau qualité, lui a permis de faire le point sur l'organisation de sa démarche. Actuellement, nous commençons à réfléchir à une nouvelle organisation qui soit garante :

- ✓ d'une démarche d'amélioration de nos pratiques et de la qualité des prestations,
- ✓ d'une démarche collective associant tous les acteurs (usagers/entourage, partenaires et professionnels)
- ✓ d'une démarche coordonnée qui s'articule avec la période de révision du projet d'établissement (pour que les objectifs du projet correspondent aux axes d'amélioration déterminés lors de l'évaluation)
- ✓ d'une démarche qui réponde aux exigences réglementaires et nous prépare à l'évaluation externe

Les projets à venir :



La restructuration du réseau qualité en service :

Les résultats de l'évaluation interne des établissements et l'audit organisationnel réalisé au siège ont révélé l'importance de la démarche qualité dans le fonctionnement global de l'association. Le réseau qualité ne devrait plus être sollicité « à la demande » et périodiquement pour répondre aux obligations réglementaires, mais pourrait prendre sa place dans une démarche pérenne et cohérente dans l'ensemble des établissements. C'est pourquoi il sera nécessaire de transformer le réseau en service support. L'actuel réseau qualité, composé d'un responsable (également directeur de pôle), de 6 référents qualité (par pôle) et 16 assistants qualité (par établissement) devrait laisser place à un service qualité géré par une personne à temps plein qui sera chargée de :



- ✓ coordonner les différentes démarches dans les établissements,
- ✓ assurer la communication des divers travaux réalisés par le service
- ✓ faire le lien entre les établissements et le siège
- ✓ Apporter une aide technique sur le terrain

La proposition d'un programme de gestion des risques :

Les établissements médico-sociaux sont confrontés à une réglementation de plus en plus forte et exigeante en matière d'hygiène et de sécurité mais également en ce qui concerne les conditions de travail des professionnels et les conditions de vie ou d'accompagnement des usagers. L'AFL, comme tout organisme de gestion d'établissements est confrontée à des incidents, des presque accidents, des accidents, de toutes formes. Plusieurs autres constats font ressortir la nécessité d'une coordination globale de la gestion des risques pour harmoniser les démarches et mieux suivre les mises à jour du document unique et des plans d'amélioration. Par ses enjeux, la démarche de gestion des risques nous permettra de :

- ✓ contribuer à l'amélioration continue de la qualité du service apporté aux personnes accompagnées
- ✓ contribuer à améliorer les conditions de travail des professionnels qui assurent ce service
- ✓ répondre aux exigences réglementaires en matière de gestion des risques.

Prochainement un programme de gestion des risques avec une feuille de route détaillée sera présenté à l'ensemble des établissements.

Informations :

De nouvelles recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM ont été publiées :
« Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT » en juin 2013,
« L'accompagnement à la santé de la personne handicapée » et
« Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1) :
"Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté" » en juillet 2013.

Laura MADI-MARI,
Chargée de mission « démarche qualité et évaluation interne »
(Stage M2 – ILIS)



Association F. Levavasseur
3 rue Pierre Aubert
97490 Sainte-Clotilde