

Le pôle handicap a fait l'acquisition d'un logiciel de gestion de la qualité, AGEVAL, qui comporte 7 modules dont 3 sont en cours de déploiement.



Le **module Évaluation** facilitera la réalisation des évaluations internes en permettant de saisir directement les éléments d'appréciation du référentiel, les points forts et les axes de progrès, ainsi que les actions qui en découlent.



Le **module Plan d'action** propose de formaliser le plan d'action, structuré en objectifs qui sont déclinés en actions, et de suivre le niveau de réalisation au regard des échéances.



Le **module Gestion documentaire (GED)** facilite l'accès, la disponibilité et la fiabilité de l'information. Aussi, il nous offre la possibilité de sécuriser le partage des fichiers et d'en maîtriser la diffusion.

L'APPORT DE LA QUALITE DANS LE CADRE DE LA CRISE COVID-19

Retour d'expérience à l'IMPRO Morhange

Nous avons traversé ces derniers mois une crise sanitaire inédite, et la question de la bonne santé de tous, bénéficiaires et professionnels, a été plus que jamais au cœur des préoccupations des acteurs du CMSEA. Chacun dans les établissements a vu sa pratique évoluer de façon à ce que collectivement et individuellement, nous puissions nous préserver et maintenir notre action dans le quotidien.



Nous n'étions pas préparés à un tel bouleversement de notre manière de vivre et de travailler.

Plus que jamais, la réflexion autour de l'amélioration continue de la qualité s'est imposée.

Nous avons pris conscience de la nécessité de mettre en place une approche permanente, régulière afin de réguler et prendre en compte dans les meilleurs délais les évolutions d'une situation instable.

Sans le savoir, nous avons mis à profit l'expertise des professionnels de terrain qui de manière pragmatique ont élaboré des protocoles permettant aux uns et aux autres de rester en bonne santé. L'évaluation des pratiques, de l'organisation, des risques est devenue une obsession permanente, parce qu'à un moment il a été question de vie ou de mort.

Nous retirons de cette expérience, plusieurs certitudes, qui doivent nous servir à l'avenir :

- La gestion de la qualité est un processus continu qui ne peut avoir lieu coup par coup,
- L'amélioration continue des pratiques doit faire l'objet d'une observation réaliste de terrain et ne peut s'exécuter à distance,
- Le traitement des questions concernant la qualité doit faire l'objet d'une évaluation régulière et suppose l'implication du nombre le plus large de participants.



Retour d'expérience au Haut Soret

Si la crise sanitaire que nous venons de vivre ces derniers mois a été un événement sans précédent, elle a su raviver auprès de chacun d'entre nous ce qui nous anime au service de nos publics. **La question de la santé pour nos bénéficiaires, nos professionnels et pour l'ensemble des acteurs du CMSEA nous a porté collectivement pour accompagner au quotidien la sécurité nécessaire au bien-être de tous.**

La COVID 19 a nécessité la mise en place de mesures de protection contraignantes : restriction des libertés, distanciation physique et donc limitation des relations sociales et affectives. Dans ce contexte, la contribution à aider les professionnels à maintenir le lien social et à favoriser l'apprentissage des mesures barrières par les publics qu'ils accompagnent s'est avérée plus que nécessaire

Afin de protéger les personnes en situation de handicap les plus fragiles en présence continue au sein de nos établissements, tout comme en accompagnement à distance pour les résidents suivis dans le cadre du semi internat, du SAHTHMO, du Pôle autonomie ainsi que de l'habitat inclusif, les mesures ont été prises dans un objectif de maintien du lien pendant la période de confinement. Il nous a fallu rassurer nos usagers et leurs familles en faisant évoluer et adapter nos pratiques dans une recherche continue de la qualité de nos prestations au service de nos bénéficiaires.

Les protocoles et outils de suivi élaborés ont été de nature à mieux appréhender et respecter les mesures barrières et de distanciation sociale. Pour certains, l'apprentissage et le respect de ces mesures représentent une difficulté supplémentaire, un obstacle au lien social. Pourtant, il est essentiel que ces personnes les comprennent pour se les approprier. Aussi, les professionnels se sont attachés à préserver la qualité du lien grâce à des trésors d'ingéniosité.



Par ailleurs, la mise en œuvre d'une « épicerie sociale » dans l'enceinte de l'établissement, pour faciliter et maintenir le lien dans un espace confiné s'est avérée indispensable pour respecter le confinement tout en veillant au respect des droits et liberté de chacun. Le maintien du lien entre nos résidents et leurs familles par la mobilisation de supports numériques, grâce à la générosité d'une association de bénévoles et au soutien du Conseil Départemental, a également permis d'y contribuer.

Enfin, au-delà de la période de crise qui a demandé à chacun de s'adapter dans l'urgence, des enseignements sont à tirer de ces expériences qui ont fait évoluer les pratiques professionnelles.

Plus que jamais au cours de ces derniers mois, la crise sanitaire que nous avons traversée s'est avérée comme une étape clé de notre démarche qualité. En effet, elle nous a conduit plus qu'à l'habitude à interroger l'effectivité du droit des personnes que nous accompagnons et de leurs représentants légaux, à renforcer leur participation au cœur de nos dispositifs afin d'améliorer l'adéquation de notre offre de service en rapport aux attentes et besoins des bénéficiaires et de leur entourage.



LES ACTUALITES DU SECTEUR

Zoom sur 2 recommandations HAS

Troubles du neuro-développement : Repérage et orientation des enfants à risque

mars 2020

Les objectifs de cette recommandation sont :

- d'harmoniser les pratiques de repérage et d'orientation des enfants ayant un Trouble du NeuroDéveloppement (TND) dans une population à risque entre 0 et 7 ans au sein des réseaux de suivi pédiatrique formalisés et par les professionnels de soins primaires en lien avec eux ;
- d'optimiser le parcours de l'enfant et de sa famille, depuis l'identification des signes d'alerte d'un TND jusqu'à l'orientation vers une intervention précoce et/ou une équipe de diagnostic et de prise en charge de 2e ligne.

Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages par les Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

janvier 2020

Il s'agit du deuxième volet d'un programme portant sur « la prévention des addictions et la réduction des risques et des dommages ». L'objectif de ces recommandations est d'accompagner les professionnels des CSAPA dans l'évolution de leurs pratiques et de leurs missions, en produisant des repères pour l'organisation et la mise en œuvre des activités de Réduction des Risques et des Dommages (RdRD) et de prévention individuelle et collective, et pour l'articulation de celles-ci avec les activités de soin.

FORMULER DES OBJECTIFS ET DES ACTIONS

Formuler des objectifs → le Pourquoi ?

Pour formuler un objectif, il faut se demander : Quelle est la finalité visée ? Quel est le sens de ce que nous voulons faire ?

Ainsi, l'objectif répond à la question : **Pourquoi voulons-nous mettre en œuvre des actions ?**

Un responsable de l'objectif est identifié.

Formulation des actions → le Quoi et le Comment ?

Pour atteindre l'objectif, nous effectuons une ou plusieurs actions concrètes et mesurables.

Ainsi, l'action répond à la question : **Que voulons-nous réaliser ?**

Les actions indiquent :

- Ce qu'il faut faire (à l'aide d'un verbe d'action)
- Qui participe
- Selon quelles échéances, un délai de réalisation avec un début et une fin
- Avec quels moyens

Chaque action est suivie par un pilote identifié qui peut être le responsable de l'objectif ou une personne différente.

Exemples de formulations

Ce qu'il faut éviter :

OBJECTIF	ACTION associée à l'objectif
Travailler l'accessibilité des documents obligatoires <i>L'objectif ne répond pas à la question « Pourquoi ? », la formulation est celle d'une action</i>	Permettre l'appropriation des outils par les familles et représentants <i>Action imprécise : la formulation est similaire à celle d'un objectif. Elle n'indique pas ce qu'il faut faire.</i>
	Adapter en FALC les outils dans le cadre de groupes de travail <i>Action imprécise : quels outils ?</i>
Améliorer la compréhension des documents liés à l'admission <i>Cet objectif peut être intégré à un objectif plus général relatif au respect des droits des usagers.</i>	Poursuivre la traduction des documents d'admission en FALC <i>Action imprécise : pas de délai de réalisation. Les documents à traduire pourraient être précisés.</i>
Livret d'accueil en FALC <i>La formulation d'un objectif doit commencer par un verbe.</i>	Valider le travail entrepris en groupe de travail FALC <i>Action imprécise : pas de délai de réalisation.</i>
Diffuser les outils de la loi 2002-2 en FALC aux familles et partenaires <i>L'objectif ne répond pas à la question « Pourquoi ? », la formulation est celle d'une action</i>	Diffuser les outils de la loi 2002-2 en FALC aux familles et partenaires. <i>La formulation d'un objectif et d'une action ne peuvent pas être identiques.</i>

Ce qui est recommandé :

Objectif	Responsable	
Faciliter l'exercice des droits des personnes	Monsieur EFK	
Action	Pilote	Echéance
Traduire le livret d'accueil en communication adaptée avec l'implication des usagers	Monsieur XYZ	31/12/2020
Diffuser le livret d'accueil aux usagers de la structure	Madame ABC	31/03/2021
Intégrer le livret d'accueil dans le dossier d'admission remis aux nouveaux usagers	Madame MNO	31/03/2021

Remarque : pour réaliser une action, on peut mobiliser différents moyens.

Par exemple, pour l'action « Diffuser les documents traduits aux usagers et à leurs représentants légaux » :

- Réunion CVS
- Réunion de rentrée avec les parents
- Mise à disposition de documents à l'accueil
- Communication sur le site internet de la structure