

Démarche qualité : implication des professionnels et intérêt des structures

Animation :

Magali SEGUIN – QUALIDOM



Contenu et objectifs des démarches qualité

Danièle DEMANGE

Mutualité Française Côte d'Or-Yonne



Les démarches qualité et les référentiels

Démarches obligatoires :

- ⇒ Evaluations internes / évaluations externes des établissements et services médico-sociaux
- ⇒ Certification HAS des établissements de santé



Les démarches qualité et les référentiels

Démarches volontaires :

⇒ **Certifications de système de management :**

Exemples : ISO 9001, ISO 14001(environnement), ISO 13485 (dispositif médicaux sur mesure),...

⇒ **Certifications de produits :**

Exemples : NF 302 « emballages pour DASRI et perforants », NF 101 « gants de chirurgie et d'examens », NF 226 « matelas à usage médical »,...



Les démarches qualité et les référentiels

Démarches volontaires :

⇒ **Certifications de Services :**

- NFX 50-056 « services aux personnes à domicile »,
- Qualisap « Qualité de service des organismes exerçant des activités de services à la personne »,
- NFX 50-058 « établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes »

⇒ **Engagements de service et certifications propres à certains groupements professionnels**



Les démarches qualité et les référentiels

Démarches différentes mais
complémentaires

(allègement des visites HAS / évaluations
externes en cas de certification)



Contenu des référentiels :

- **Exigences documentaires**
- **Exigences relatives au management :**
politique et objectifs qualité, mise à disposition
des ressources
- **Exigences relatives aux prestations**
- **Exigences d'amélioration continue :**
mesure de la satisfaction, évaluations,
indicateurs, actions préventives/correctives, audits
internes,...



Les étapes de la démarche

Etape 1 : état des lieux, diagnostic, autoévaluation

Etape 2 : élaboration et mise en œuvre du plan d'actions

Etape 3 : audit à blanc

Etape 4 : audit de certification



Processus de certification

Durée de visite et coût :

Fonction de la taille de la structure, du nombre de salariés, des activités à auditer et du nombre de sites

Nombre de visites :

- Audits de certification et de renouvellement de certification tous les 3 ans en ISO et tous les 2 ans en NF
- Audits de suivi tous les ans





Mutualité Française Côte d'Or - Yonne

- 15 établissements et services certifiés **ISO 9001** :
- 5 centres optiques et 10 structures d'accueil de personnes handicapées
- 1 laboratoire de prothèses dentaires certifié **ISO 9001 et ISO 13485**
- 2 structures de travail protégé certifiés **QSE**
- 1 service d'aide et de soins infirmiers à domicile certifié **NFX 50-056** depuis 2006
- 2 cliniques certifiés **V2** (V3 prévue en 2011)
- 4 EPHAD engagés en démarche **NFX 50-058** avec certification prévue fin 2011-début 2012



DÉMARCHE QUALITÉ

IMPLICATION DES PROFESSIONNELS ET INTÉRÊTS POUR LA STRUCTURE





Mise en œuvre de la démarche : acteurs et missions

Un exemple de démarche pilotée
par un responsable qualité





Un exemple de démarche pilotée par un responsable qualité

Contexte

Organisation mise en place

Avantages

Inconvénients



Contexte

Certification NF Service aux personnes à domicile

- Service d'Aide à Domicile
- Service de Soins Infirmiers à Domicile

Certification HAS

- Service d'Hospitalisation à Domicile





Organisation mise en place

Un Comité de Pilotage Qualité NF

(Service d'Aide à Domicile et Service de Soins Infirmiers à Domicile)

Un Comité de Pilotage Qualité HAS

(Service d'Hospitalisation à Domicile)

Rôle : de décision, d'orientation et de suivi



Effets bénéfiques constatés

- Implication du personnel (un pressenti concrétisé)
participation aux réunions plénières, volontariat massif
pour les groupes de travail
- Responsabilité/engagement des soignants vis-à-vis de
leur activité
- Appropriation des objectifs par les salariés (et même au-
delà) ,meilleure compréhension des logiques
institutionnelles
- Besoin de reconnaissance de leur professionnalisme et
de la qualité des prestations
- Fédération, mobilisation de l'équipe autour du projet
associatif



Organisation mise en place

Un Responsable Qualité

- Mise en œuvre et suivi de la démarche qualité
- Pilotage de tous les groupes mis en place
- Planification, participation et animation de toutes réunions liés à la démarche qualité
- Responsable des actions décidées par les instances (réflexion, mise en place et suivi)
- Création et modification des documents
- Définition et mise en œuvre de l'amélioration continue et du plan d'actions correctives
- Réalisation des audits internes



Avantages

- o Présence d'un professionnel formé spécifiquement à la qualité
- o Omniprésence de la cellule qualité
- o Délégation de toute la charge administrative vers la cellule qualité
- o Un seul référent qualité pour tous les services et secteurs d'activité



Inconvénients

- o Démarche qualité non ancrée dans le management général (parallèle)
- o Culture qualité peu présente dans les esprits
- o Dynamique qualité assez lente
- o Délégation systématique vers la cellule qualité





Mise en œuvre de la démarche : acteurs et missions

Un exemple de démarche pilotée
par un professionnel :

Témoignage d'une responsable d'Agence en
charge de la démarche qualité

Laurence PERROT - ADMR





L'ADMR et son CONTEXTE

- Un réseau national composé de bénévoles et de professionnels
- 31 associations locales réparties sur le territoire de la Côte d'Or
- Lieux d'interventions disparates avec des problématiques diverses (rural, urbain,...)



Le contexte

Une démarche engagée avec le terrain

- Un Bureau Qualité composé de personnels de terrain et en charge de l'encadrement
- Un Collège Qualité comprenant les membres du bureau qualité et des bénévoles



Les INCONVENIENTS

- Faire appliquer une démarche normative à visée professionnelle auprès de personnes qui sont dans un engagement bénévole
- Déployer et suivre l'application d'une telle démarche sur des sites éclatés avec des réalités humaines et matérielles inégales



Les AVANTAGES

Harmonisation de ses pratiques et recherche d'une **qualité transversale** à l'activité

- **Bénéfices sur la prise en charge** du client avec la prise en compte de son besoin, la mise en adéquation du service proposé et du besoin exprimé
- **Suivi de l'intervention** qui permet d'accompagner le bénéficiaire et les intervenantes et ainsi favoriser une démarche de bientraitance





Retour d'expériences

Marie-Josèphe Laverne, Vice- Présidente





Effets bénéfiques constatés au Centre de Soins Infirmiers

Exemple de l'association CSI composé d'un centre de soins infirmiers et d'un SSIAD partageant au sein d'une même association diverses obligations réglementaires: évaluation interne, externe, loi 2002-2, HAS...

Un choix:

Mener une démarche qualité de front pour les 2 services
sur 2 référentiels

Une décision du conseil d'administration puis un
engagement de la direction et du personnel



Objectifs visés

- **Volonté de clarifier les modes de fonctionnement interne**
- **Faire évoluer l'association et les responsabilités**



Phase d'auto-évaluation

- Sur les 2 services et les 2 référentiels en même temps (9 mois) mais un seul comité de pilotage et la participation des salariés des 2 services
- Autre choix: libérer du temps pour les personnels sur le temps de travail (mobilisation de Fonds propres et recherche de financements extérieurs)



Phase d'amélioration continue

- Choix: 2 comités de pilotage et les salariés de chaque service travaillant à l'amélioration des préconisations /remarques de la phase d'auto évaluation
- Mais dès que les conditions sont remplies: travail transversal aux 2 services: exemple traitement des réclamations.



RESIDENCE MUTUALISTE LA CHARME A CHATILLON SUR SEINE



Contexte

- 64 Résidants dont 12 Handicapés
Vieillissants
- 34 ETP
- Certification ISO 9001 : 2006-2008
- Référentiel NF 58 : à partir de 2009
- Évaluation externe prévue début 2012





Les Projets de Vie Individualisés

- Partage d'expérience avec le secteur handicapé de la MFCOY
- Mise en place de 2 référentes / résidant
 - 1 soignante et 1 Agent de Collectivité Polyvalent
- Présentation au Conseil de Vie Sociale
- Volonté d'avancer tous ensemble



Valeur ajoutée pour les professionnels (1)

- Des professionnels fédérés autour d'un sujet commun et concret.
- Des salariés complémentaires, travaillant à 2 et enrichissement en équipe.
- Un fil conducteur pour personnaliser l'accompagnement des Résidants.
- Donner du sens au travail de chacun.



Valeur ajoutée pour les professionnels (2)

- Partage des habitudes de vie, du cadre de vie antérieur, des attentes, des envies, des projets.
- Richesse des relations de par la proximité avec les résidents.
- Mobilisation de compétences (communication, analyse, synthèse...)
- Capacité à se remettre en cause et à évoluer grâce à l'évaluation des actions menées.



Valeur ajoutée pour les Résidents (1)

- Connaissance plus précise du Résident donc accompagnement plus personnalisé.
- Considération de la personne dans sa globalité, s'inscrivant dans un continuum de vie.
- Davantage d'écoute, d'attention, de considération, d'intérêt, de confiance, de respect de ce qu'ils ont été, de ce qu'ils sont.



Valeur ajoutée pour les Résidents(2)

- Richesse des échanges, des expériences partagées.
- Diversité des conversations.
- Réponses aux attentes des résidents: cohérentes et concertées.
- Plus de loisirs, d'occupations.
- Facilitation de l'intégration à la Résidence.
- Plus d' « humanitude ».



Freins et limites

- Trouver les moyens (temps) pour développer les activités en lien avec les Projets de vie individualisés.
- Distinguo projet de soin / projet de vie.
- Difficultés en présence de troubles cognitifs, psycho comportementaux, et/ ou géronto psychiatriques.





Toute l'équipe de
la Résidence Mutualiste La Charme
vous remercie de votre attention.

