

Bulletin d'informations

Le bulletin N° 4 présente quelques éléments de l'évaluation externe ainsi que quelques notions en rapport avec la démarche qualité.

EVALUATION EXTERNE 2019

L'évaluation qu'est-ce que c'est ?

Introduite en 2002, l'évaluation externe porte sur les activités et la qualité des prestations de la structure, notamment sur l'impact, la cohérence des actions déployées par la structure au regard des missions imparties d'une part et d'autre part des besoins et attentes des usagers accueillis.

Cette évaluation se fait tous les 7 ans après l'autorisation d'exercer et 2 ans avant le renouvellement.

L'Association a effectué son évaluation externe de Novembre à Décembre 2019.

L'obtention du renouvellement d'autorisation d'exercer est délivré uniquement si l'évaluation externe est réalisé dans le délai.

COMPTE-RENDU DE L'EVALUATION EXTERNE

L'association Vie et Jeunesse repose sur une organisation et un fonctionnement basé sur la démarche d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche est constatée à tous les niveaux du service (niveau organisationnel et opérationnel).

L'aide et l'accompagnement à domicile reposent sur une approche bienveillante, garantissant le respect des droits et favorisant l'expression et la participation des bénéficiaires et/ou de leur entourage. Le service veille à adapter les prestations au plus près des besoins et des attentes recensés.

La collaboration avec les travailleurs sociaux des organismes prescripteurs est un axe de progrès sur lequel l'association Vie et Jeunesse souhaiterait avancer. Le travail de concertation avec les autres intervenants à domicile se développe et de nouveaux partenariats sont à l'étude.

L'association Vie et Jeunesse est en constante mutation pour pérenniser son service et s'adapter aux changements liés à son secteur. Le recrutement d'un chargé de développement et la nomination d'une référente qualité en interne témoignent de la volonté d'adaptation et d'évolution de l'association.



UN TRINOME PORTEUR

Le travail de l'évaluation a fait ressortir en 2017 la nécessité de constituer un trinôme pour porter la démarche qualité au sein de l'Association.

Il est composé d'un administrateur, de la direction, et d'une référente qualité (salarié). En voici les missions :

- Le Directeur : il assure le pilotage de la Démarche Qualité
- L'administrateur : elle assure le co-pilotage de la Démarche Qualité.
- La Référente qualité : elle coordonne la mise en œuvre opérationnelle de la Démarche Qualité, en assure le suivi régulier et rend compte de son état d'avancée.

Ils construisent ensemble les outils essentiels à l'amélioration continue de la qualité du service. Ils participent aux croisés en fonction de leur champ de compétence.

Mais aussi par l'ensemble des administrateurs, salariés, usagers et partenaires.

Cette démarche est collective et chacun à son rôle à jouer.

VERS UN PLAN D'AMELIORATION CONTINUE

Un plan d'amélioration continue de la qualité a été élaboré avec des objectifs priorités des suites des préconisations de l'évaluation externe. Voici quelques pistes d'amélioration qui seront à apporter :

Piste N°1 : Le traitement et l'analyse des réclamations pourraient faire l'objet d'une analyse globale annuelle.

Il conviendrait de mieux valoriser le travail réalisé dans le cadre de l'amélioration continue de

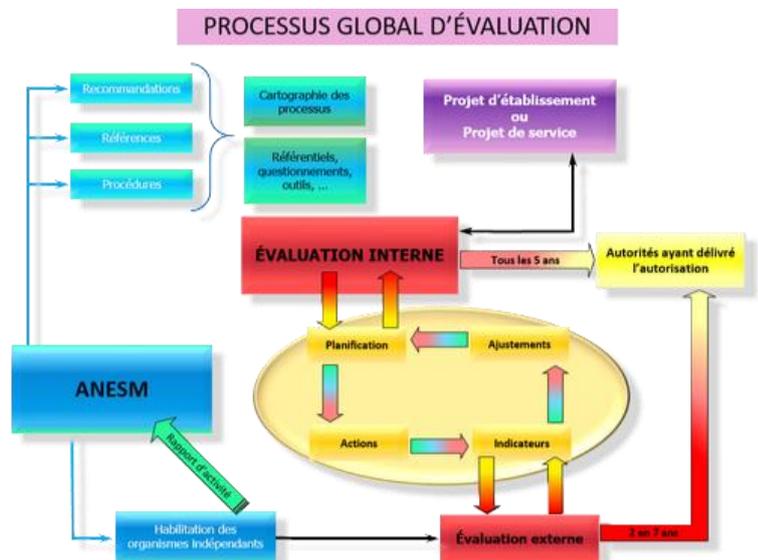
Piste N°2 : Poursuivre collectivement le travail d'appropriation des RBPP les plus utiles ; notamment celle concernant le travail d'aide et d'accompagnement du public.

Piste N°3 : Réfléchir à la question de la mesestime professionnelle (revalorisation du statut, lutte contre la frustration et le sentiment d'impuissance)

A ce titre, il conviendra de réfléchir à la mise en œuvre d'un plan global d'amélioration continue de la qualité, intégrant l'ensemble des plans d'actions (évaluation Interne, DUERP, Evaluation externe) pour disposer d'une vision globale des priorités d'actions à mettre en œuvre dans ce cadre.

L'association Vie et Jeunesse a réalisé une évaluation interne entre novembre 2016 et juin 2017 avec le soutien d'un cabinet habilité.

La démarche a mobilisé l'ensemble des professionnels (groupes de travail sur les 3 sites). La consultation des bénéficiaires s'est faite à travers l'analyse de questionnaires de satisfaction.



PROJET PERSONNALISÉ

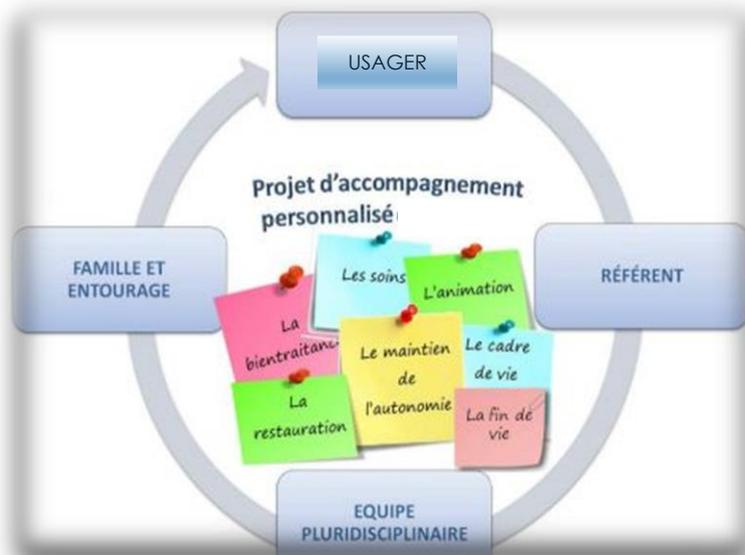
Les méthodes de travail et les outils au service de l'accompagnement sont définis et repérés par les professionnels et les bénéficiaires (procédures, fiches d'intervention, fiches de mission, cahier de liaison).

Un support permettant de formaliser le projet personnalisé existe et mérite d'être adapté au terrain. Le travail d'adaptation et d'appropriation du projet personnalisé doit être poursuivi pour en faire un outil pertinent qui conserve tout son sens. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles en vigueur peuvent être un support pertinent.



Qu'est-ce-qu'un projet personnalisé ?

Le projet personnalisé est un outil de coordination visant à répondre à long terme aux besoins et attentes de l'utilisateur. La vision portée par le législateur dans les différents textes insérés au Code de l'action sociale et des familles (CASF) conduit les usagers à participer à leur propre projet dans une dynamique de parcours. Dans la majorité des situations, les usagers sont en situation de vulnérabilité. Les intervenantes doivent donc être à leur écoute pour rechercher, susciter et accompagner cette participation afin qu'elle soit effective. Chaque personne accompagnée a des attentes et des besoins singuliers, que le professionnel s'emploie à intégrer dans le projet personnalisé. C'est une co-construction dynamique entre la personne (et/ou son représentant légal) et le professionnel. Cela représente la meilleure réponse que peut apporter le professionnel face au risque d'une approche standardisée qui s'opposerait à l'objectif de personnalisation. Cette démarche est un facteur-clé pour la réussite de l'élaboration du projet d'accompagnement.



REFONTE DU LIVRET D'ACCUEIL

Le Code de l'action sociale et des familles, article L. 311-4, prévoit qu'un livret d'accueil doit être remis à toute personne, ou à son représentant légal, accueillie dans un établissement ou un service social et médico-social. La finalité de ce livret est de délivrer des informations en vue, notamment, de « prévenir tout risque de maltraitance ».

Une circulaire de la Direction Générale de l'Action Sociale prévoit que les établissements et services sociaux et médico-sociaux doivent adapter « le contenu, la forme et les modalités de communication du livret d'accueil en tenant compte, notamment, de leur organisation générale, de leur accessibilité et de la nature de leur activité sociale ou médico-sociale ainsi que de la catégorie de personnes prises en charge ».

Compte tenu des éléments précités et des préconisations des suites de l'évaluation externe, nous avons voulu ajuster notre livret d'accueil.

Le nouveau livret à destination des usagers, familles et professionnels vient de paraître. Si Comme dans tous les services, celui-ci, présente l'ensemble des prestations proposées par notre établissement, néanmoins, l'Objectif : rendre le livret plus accessible et compréhensible, afin de permettre à chacun de se repérer dans la diversité de l'offre !

La refonte du livret d'accueil nous a permis de mettre également en exergue un paragraphe sur la prévention de la maltraitance qui est un élément qui nous paraît important concernant les usagers.

Cette nouvelle version du livret est le fruit d'un travail collectif.

Nous espérons que ce nouveau livret permettra à chaque personne accueillie d'avoir un meilleur aperçu des outils à disposition et de la voie dans laquelle elle peut s'engager.



L'Association Vie et Jeunesse repose sur une organisation et un fonctionnement basée sur la démarche d'amélioration continue de la qualité