

*Des groupes de travail ont réfléchi et apporté des améliorations sur des thèmes qui permettent une meilleure organisation au sein du SESSD et donc une meilleure efficacité et écoute auprès des enfants et de leur famille et de nos interventions à domicile.*

- plannings du personnel
- plannings des enfants (annuel et vacances)
- formation à l'ensemble de l'équipe sur le thème de la bientraitance

*Des actions préventives et correctives ont été réalisées : formation premiers secours et incendie.*

*Un plan pluriannuel d'évaluation sur 5 ans est mis en place*

Le comité qualité



## Bulletin d'information N°3

Démarche d'amélioration  
de la qualité du service rendu à  
l'usager

SPECIAL « EVALUATION EXTERNE »

FEVRIER 2012

Madame, Monsieur et chers collègues,

Par ce petit bulletin, nous souhaitons vous rendre compte de la démarche d'amélioration de la qualité et tout particulièrement des résultats de l'évaluation externe qui a eu lieu de novembre 2011 à janvier 2012 et qui a été menée par le cabinet PLURIEL formation-recherche.

Pour rappel :

- **La démarche qualité** est sous la responsabilité du directeur de la structure.
- **Les référents qualité** sont J.M. Bion et M.J. Machebeuf.
- **Le COQUA** (comité qualité) est constitué de : E.Jaquinet, C.Pulby, V. Richez, M. Gantier. Les réunions ont lieu toutes les 7 semaines environ et sont à chaque fois ouvertes à un parent ou un professionnel.
- **Les groupes de travail** sont mis en place le temps d'une mission déterminée et sont constitués de salariés du SESSD, de parents et éventuellement de jeunes.

**Synthèse (extraits du rapport d'évaluation externe)**

### **Adéquation des objectifs et des activités de l'ESSMS aux missions imparties et à la population effectivement accompagnée**

Le projet de service et les rapports d'évaluation interne sont des documents riches et structurés. Les points de vue respectifs des usagers, des partenaires, des professionnels et de la direction, se renforcent, indiquent une cohérence d'ensemble et une adéquation entre les engagements énoncés et leur perception par les uns et les autres.

Les partenaires évoquent une réputation de dynamisme et d'humanité acquise par le service dans les milieux professionnels et l'environnement local.

Les entretiens avec les usagers et les partenaires indiquent une organisation de travail et des modalités de fonctionnement

centrées sur les besoins des personnes accueillies et qui se révèlent efficaces.

L'étude documentaire montre que les modalités de régulation relatives à la coopération pluridisciplinaire et l'exercice de direction sont en place : fiches de fonction, entretiens annuels, réunions, circuit d'informations, modalités de recrutement et d'accueil, plan de formation, instances représentatives du personnel.

La posture d'amélioration de la qualité est intégrée, les professionnels reconnaissant le lien entre l'amélioration de leurs pratiques et le travail de réflexion piloté par le COQUA.

### **Personnalisation de l'accompagnement**

Les documents étudiés, les entretiens réalisés, l'observation des consultants sur site, indiquent une volonté, partagée par les professionnels et portée par le service, de considérer le jeune dans sa singularité et fait apparaître que les professionnels ont bien intégré la démarche de projet personnalisé.

Nous constatons la cohérence et l'effectivité des actions et pratiques professionnelles.

Le jeune et ses parents sont associés au projet, tant en amont qu'en aval de la démarche.

Une éventuelle amélioration concernerait la formalisation de la problématique globale du jeune, sous la forme d'objectifs transversaux d'accompagnement dans leur dimension interdisciplinaire. L'investissement d'un référentiel d'observation est recommandé ainsi que le repérage collectif des critères relatifs à la pertinence de la suspension d'une rééducation.

### **Protection des personnes et prévention des risques**

Les dispositions relatives à la protection des personnes relèvent dans une large mesure d'un principe de conformité aux exigences réglementaires. De ce point de vue, la revue de direction effectuée avec le directeur nous

confirme que le service répond effectivement à l'ensemble de ses obligations. Nous n'avons par ailleurs constaté aucune incohérence entre le discours et la pratique, pour ce qui nous a été donné d'en voir ou entendre, lors de nos contacts et visites.

Aucune carence n'a été constatée lors de notre présence dans les locaux. Nous avons observé une atmosphère calme et des propos de la part des différents professionnels qui témoignaient d'une attention à la protection des jeunes, sans manifestation d'inquiétude inappropriée.

L'établissement a établi un protocole de prévention de la maltraitance.

Un bon niveau de satisfaction est relevé dans les entretiens avec les usagers sur la qualité de l'accueil et la tenue des locaux.

## **Dynamique d'amélioration continue de la qualité**

Notre connaissance de la recommandation de l'ANESM de Juillet 2009 relative à « *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles* » nous conduit à penser que le service a développé une démarche qualité et une évaluation interne dans l'esprit préconisé.

### **Préconisations**

#### **Dispositions matérielles et organisationnelles, procédures :**

- Poursuivre la mise en place de l'outil informatique tant dans les modalités de communication à l'intérieur du service qu'avec les familles ou les partenaires.
- Rédiger le guide de travail de la secrétaire et de la comptable.

- Développer des procédures complémentaires relatives aux situations de danger (fiches incident, cahier de consignes de sécurité).
- Evaluer la nécessité de formaliser certains partenariats et engager les démarches correspondantes : convention cadre Education nationale, utilisations d'installations externes au service.
- Développer et structurer le partenariat avec les structures de soins et les praticiens libéraux.
- Etudier les modalités (au niveau associatif ou par des partenariats) de réponse à la demande des familles portant sur un accueil temporaire (week-end, vacances) leur offrant des temps de répit.

### **Documents et dispositions relatives au projet personnalisé d'accompagnement**

- Veiller à ce que les documents soient datés et identifiés au niveau de la qualification de leur auteur.
- Développer la création d'outils partagés d'observation préparatoires à la réunion de projet.
- Réaliser des documents permettant de transmettre des éléments d'information en direction des structures accueillant les jeunes (précautions à prendre, fiches technique sur du matériel ...).
- Clarifier le rôle du référent de projet, ses prérogatives et modalités de saisine par les différents membres de l'équipe.
- Mieux identifier les conditions d'arrêt ou de suspension d'une rééducation : saisine du médecin, indication éventuelle de bilan, information au référent, discussion en équipe.
- Assurer la sécurité des « Classeurs enfants » au niveau de l'accueil.

### **Concertation avec les usagers**

- Informer les parents de leur droit à être accompagné lors des rencontres et rendez-vous.
- Réaliser une enquête de satisfaction sur la question de l'appareillage.

Au-delà de ces pistes d'amélioration, l'analyse documentaire, les rencontres avec la direction, le référent qualité, les professionnels et le COQUA, les entretiens avec les parents et les partenaires, offrent une vision d'ensemble positive. Le service apparaît investi dans une approche exigeante, ouverte sur son environnement et respectueuse des parents.

Nous avons plus particulièrement relevé une circulation de la parole aisée et une tonalité (tant à l'oral qu'à l'écrit) positive et respectueuse.

Soutenue par une communication interne circonstanciée, structurée par le directeur et

le référent qualité, investie par les membres du COQUA, la démarche qualité a favorisé la mise en œuvre de la loi du 2 janvier 2002, notamment l'élaboration des dispositions relatives aux droits des usagers et de leur participation, la définition des modalités et des étapes du projet individualisé interdisciplinaire.

Le service nous semble offrir une prestation de qualité, pertinente dans ses caractéristiques, efficiente au dire des usagers, cohérente au travers de la confrontation des différents points de vue.

Nous tenons à remercier tout particulièrement les personnes qui se sont rendues disponibles et qui ont participé à cette évaluation externe : parents, jeunes, partenaires et professionnels du Service.