

Politique de Management de la Qualité

La politique qualité en lien avec le projet associatif

La Direction Générale et le Conseil d'Administration du CESAP accordent une place essentielle à la qualité des accompagnements des personnes accueillies au sein de ses établissements et services.

La réussite de l'adaptation de l'offre, le déploiement des nouvelles méthodes d'évaluation (accompagné traceur, traceur ciblé et audit système) constituent une nécessité pour poursuivre l'amélioration de la qualité des services proposés aux personnes que nous accueillons.

Conformément à son projet associatif, le CESAP s'est engagé dans une démarche qualité au bénéfice des personnes vulnérables et dépendantes accueillies. Cette démarche contribue aussi à assurer la reconnaissance, le développement et la pérennité des établissements dont il assure la gestion.

Relayée auprès de tous les professionnels, cette politique qualité intègre les prescriptions réglementaires et les recommandations professionnelles. Elle s'inscrit dans les objectifs du CESAP :

- Le respect des droits et libertés des personnes accueillies centré sur l'écoute, l'éthique et la bientraitance ;
- La coopération entre professionnels favorisée par le respect mutuel et l'organisation du parcours des personnes accompagnées ;
- La volonté d'améliorer constamment les organisations en maintenant la qualité de vie au travail.

Une attention particulière est portée à l'appropriation par chaque professionnel de la qualité et la sécurité des accompagnements, à l'information délivrée aux parties prenantes (personnes accueillies et représentants légaux). Dans cette optique le Cesap veille au développement et au renforcement des compétences à travers un programme de formations.

La Direction met à disposition les ressources nécessaires à la réalisation de la politique qualité par la mise en place d'une équipe de professionnels dédiés (Responsable Qualité Associative et Responsables Qualité Pôle), répartis dans les pôles territoriaux.

En liaison avec la Direction Générale, elle définit et met en œuvre un programme annuel qui rend la démarche visible et opérationnelle, notamment en terme de formation et de communication. Le déploiement de la déclaration et de l'analyse des événements indésirables est un axe prioritaire de développement à poursuivre.

Toutes ces orientations seront intégrées de manière plus précise dans le prochain projet associatif en tenant compte des organisations en territoires et des développements de partenariats, de la transformation de l'offre et de la mise en œuvre du programme ESSMS numérique.

Le maintien de la qualité et de la sécurité des accompagnements, s'inscrit par ailleurs dans un contexte d'intégration de la norme Serafin-PH.

La politique qualité en lien avec la Responsabilité Sociale et Environnementale

La RSE traverse toutes les orientations stratégiques associatives et concerne toutes les parties prenantes du CESAP. A ce titre, elle irrigue aussi les axes de la politique qualité, qui peuvent s'appuyer de façon synthétique et non exhaustive, sur trois grands piliers du développement durable :

◆ **Société**

Satisfaire les besoins en santé, en éducation, en vie sociale, des personnes accompagnées et de leurs aidants, par des actions médico-sociales, favorisant la rencontre avec le milieu ordinaire, soucieux de l'accessibilité et du cadre de vie.

◆ **Environnement**

Contribuer à la diversité et à la préservation des ressources naturelles et énergétiques par des pratiques écoresponsables (tri des déchets, lutte contre le gaspillage...) et l'optimisation des achats.

◆ **Economie**

Participer à l'évolution et au développement du territoire, par la maîtrise des flux, l'orientation territoriale des achats chaque fois que possible, l'offre d'emploi, via le dialogue et la concertation avec les acteurs économiques et institutionnels locaux.

Le lien entre la RSE et la politique qualité est facilité par le fait que leurs démarches de mise en œuvre, à partir des orientations stratégiques sont identiques.

La politique qualité en lien avec les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens

La politique qualité est établie et actualisée en tenant compte des développements ou des modifications d'activité. Elle intègre les exigences du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.

Elle est validée par le bureau de l'Association après avis de la Direction Générale et des Directions de pôle. Elle est ensuite déployée dans les établissements et services.

La politique qualité en lien avec les projets d'établissement

Dans chaque projet d'établissement des établissements et services du CESAP, un volet « démarche d'amélioration continue de la qualité » rassemble les priorités institutionnelles pour assurer la qualité des accompagnements à toutes les étapes de leur prise en compte, en y intégrant les activités support (gestion des ressources humaines, gestion des repas, gestion du linge, gestion de la logistique...). Pour cela, il est important de mesurer régulièrement la satisfaction des parties prenantes et de pérenniser la culture d'évaluation des pratiques professionnelles.

Cette démarche pourra se déployer à travers son appropriation par tous les professionnels, quel que soit leur domaine d'intervention.

Déclinaison de la politique qualité

La politique qualité s'articule autour des axes structurants suivants :

- ① Assurer le respect des droits des personnes accompagnées
- ② Garantir un accompagnement personnalisé
- ③ Piloter la démarche qualité & risques
- ④ Assurer la qualité et la sécurité des personnes accompagnées
- ⑤ Pérenniser la dynamique d'évaluation pour améliorer les pratiques

AXE 1 : Assurer le respect des droits des personnes accompagnées

- ◆ Assurer et garantir le respect des droits fondamentaux : liberté d'aller et venir ; dignité et intégrité ; respect vie privée et intimité ; liberté d'opinion de croyances et vie spirituelle ; droit à l'image ; exercice des droits et libertés ; protection des informations et données relatives à la personne.
- ◆ Impliquer et faire participer les personnes accompagnées, leur entourage, les professionnels et les partenaires en favorisant la prise en compte de leurs attentes et droits.
- ◆ Développer la bientraitance et prévenir la maltraitance.
- ◆ Impliquer les parties prenantes dans la démarche : CVS, Accompagné Traceur.
- ◆ Améliorer l'accès à l'information : livret d'accueil, affichages, fiches adaptées en Facile A Lire et à Comprendre

AXE 2 : Garantir un accompagnement personnalisé

- ◆ Améliorer en continu la qualité des accompagnements conformément à la stratégie du CESAP et aux politiques publiques, notamment l'accès à l'éducation, au soin, dans une visée d'autonomie et d'inclusion.
- ◆ Garantir le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement de la personne.

AXE 3 : Piloter la démarche qualité & risques

- ◆ Décliner la politique qualité sur l'ensemble des pôles
- ◆ Consolider et promouvoir le circuit des événements indésirables et le retour d'expérience
- ◆ Promouvoir et déployer la culture qualité & sécurité
- ◆ Développer les outils de pilotage : Audits, Indicateurs, Plans d'Actions Qualité
- ◆ Actualiser le système documentaire

AXE 4 : Assurer la qualité et la sécurité des personnes accompagnées

- ◆ Consolider la maîtrise des risques (infectieux, médicament, plan de continuité, douleur...)
- ◆ Améliorer la qualité du dossier de l'utilisateur informatisé et poursuivre son optimisation
- ◆ Optimiser le parcours de la personne accompagnée
- ◆ Prendre en compte les Recommandations de Bonnes Pratiques
- ◆ Mesurer la satisfaction et l'optimiser

AXE 5 : Intégrer la dynamique d'évaluation des pratiques professionnelles

- ◆ S'approprier le dispositif « évaluation » de la HAS dans les pratiques
- ◆ Déployer des quicks audit ou audits ciblés sur des thématiques prioritaires
- ◆ Intégrer les accompagnés traceurs dans les pratiques professionnelles
- ◆ Assurer une évaluation régulière du Plan d'Amélioration de la Qualité
- ◆ Déployer et suivre des indicateurs internes (Projet d'Accompagnement Personnalisé, DUI, Infections Associés aux Soins, Chutes...)
- ◆ Intégrer les résultats d'audits dans l'actualisation du Plan d'Actions Qualité
- ◆ Renforcer les Evaluations de Pratiques Professionnelles

La Présidente

Florence LIANOS



La Directrice Générale

Sylvie GAY-BELLILE

