



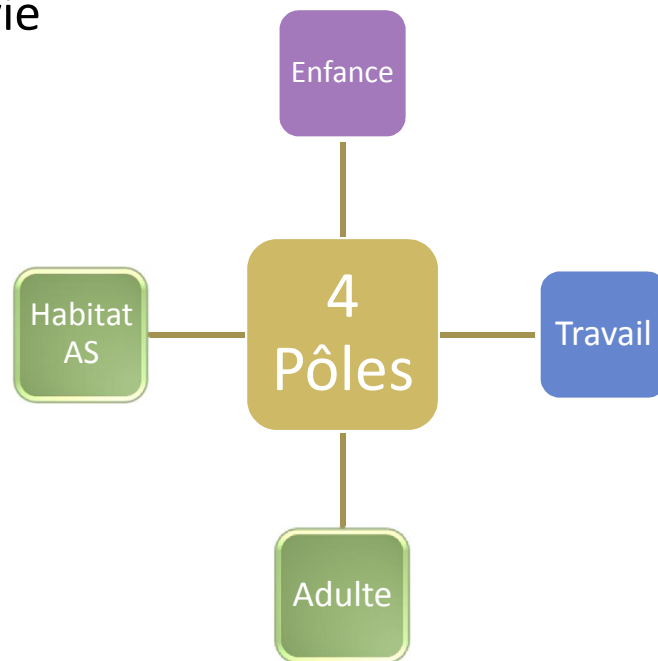
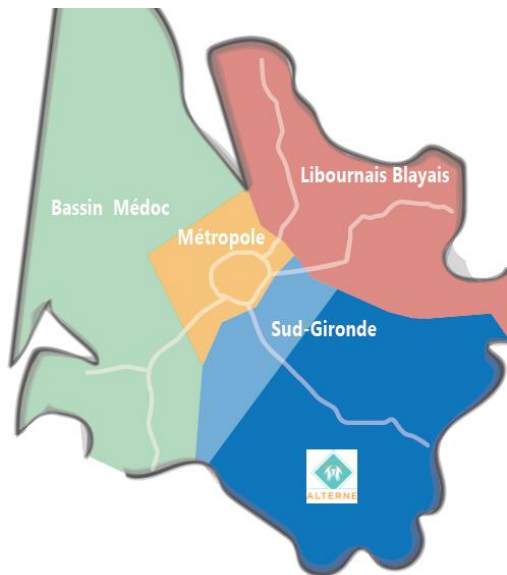
LA DÉMARCHE QUALITÉ À L'ADAPEI DE LA GIRONDE

Julie Liouville
Chef de projet Qualité - RSE



L'ADAPEI de la Gironde c'est...

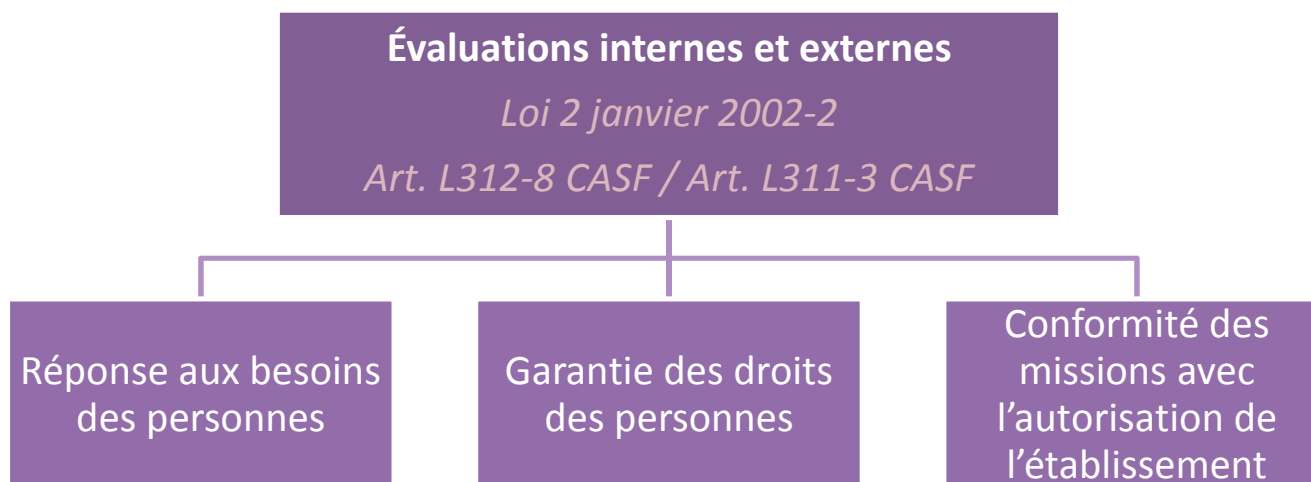
- Une association de parents
- 45 établissements et services sur l'ensemble du département de la Gironde + convention gestion ALTERNE
- 2000 personnes accueillies en situation de handicap mental, psychique et atteintes de troubles autistiques, à tous les âges de la vie
- 1000 salariés



Le cadre réglementaire...

Pas de certification, mais un régime d'autorisation soumis à la réalisation d'évaluations internes (tous les 5 ans) et d'évaluations externes (tous les 7 ans) + projet d'établissement

- Suivi annuel de la démarche qualité (rapport d'activité)



- Gestion des risques : suivi des événements indésirables graves, document unique....

Assez grande liberté laissée aux ESMS :

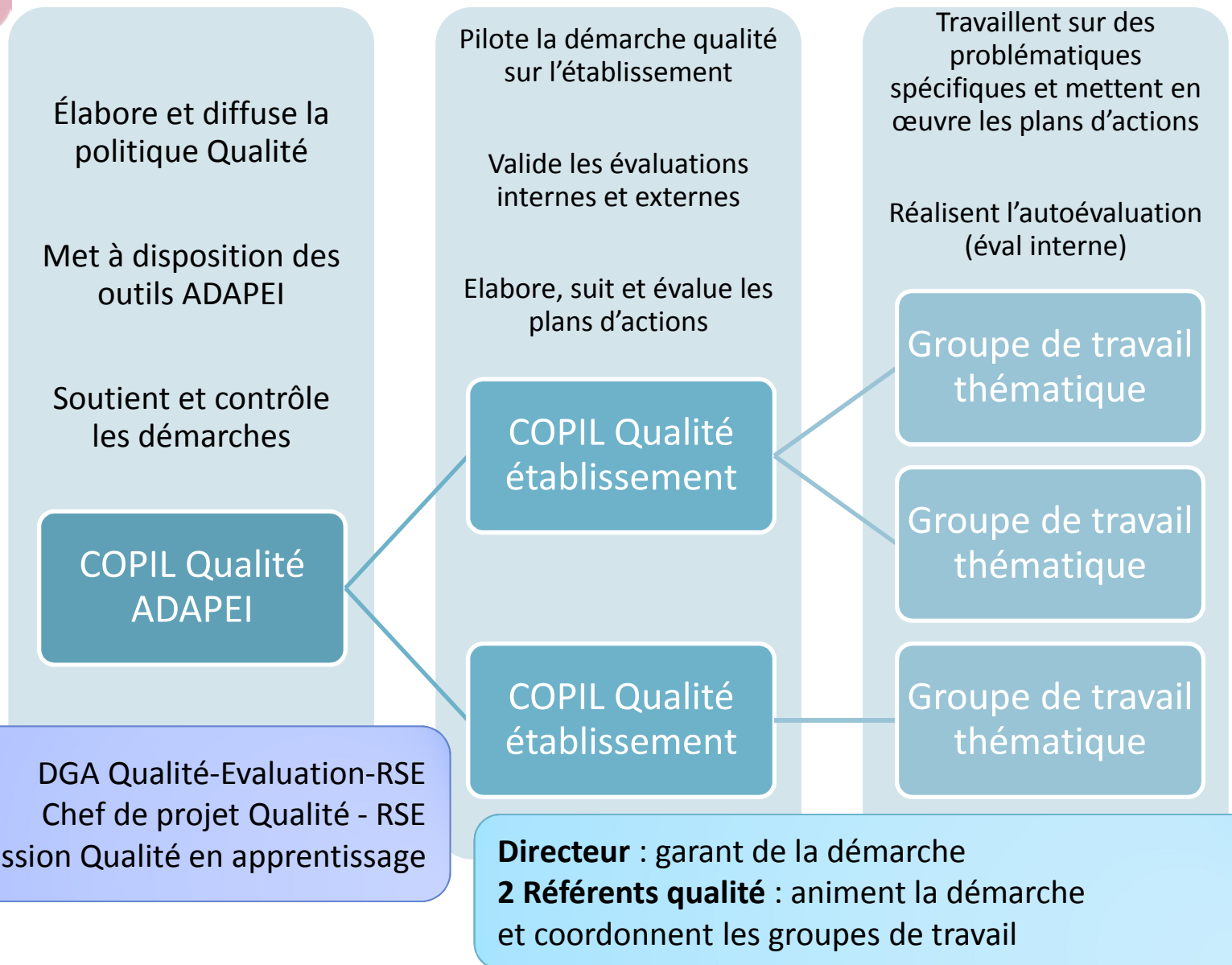
- Choix du référentiel d'évaluation interne
- Choix de l'évaluateur externe
- Choix des outils
- Choix de l'organisation

Les contraintes :

- Démarche obligatoire par autorisation
- Modalités peuvent être très disparates en fonction des établissements / services



L'organisation qualité

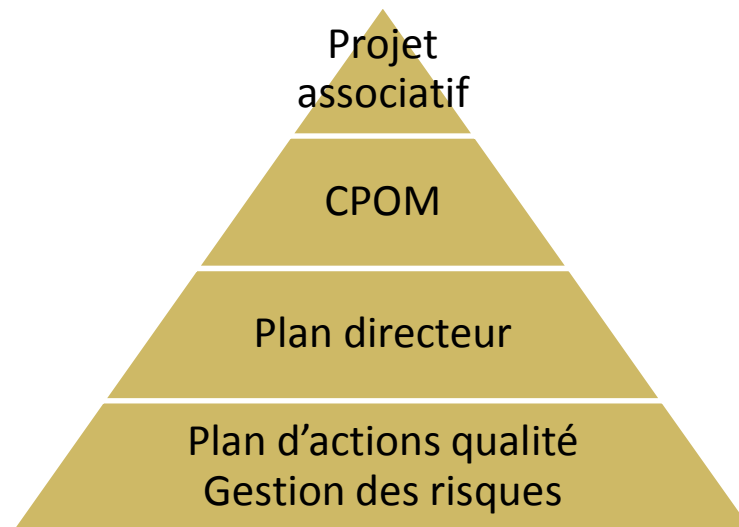




Approche collaborative : mise en place d'un SI Qualité-GDR (1/2)

Les objectifs initiaux du projet (hiver 2015-16) :

- Améliorer la gestion de nos **plans d'actions qualité (objectif central)**
- Les articuler avec des niveaux « supérieurs » : projet associatif / CPOM / plans directeurs



- Donner une cohérence à un processus qualité qui est transverse à l'association



Approche collaborative : mise en place d'un SI Qualité-GDR (2/2)

- Objectifs secondaires :
 - Gestion des **événements indésirables**
 - Gestion des **plaintes et réclamations** personnes accueillies et familles
 - Remontée **d'indicateurs et tableaux de bord** (suivi et décisionnels) – en cours
- Mise en place de ce système complet dans une triple logique :
 - Transparence
 - Amélioration continue
 - Harmonisation des réponses à l'échelle de l'association



Prise en compte initiale de toutes les parties prenantes sur déploiement SI QHSE

- **Administrateurs** : suivi des plaintes et réclamations des parents → Conseil d'Administration
 - + courriers aux parents
- **Salariés** : élaboration des formulaires avec les référents qualité (intérêt) + formation
- **Personnes accueillies**
 - Présentation en CVS + courriers
 - Présentation en CVS ADAPEI



Oubli des IRP !

Refonte :

- Du formulaire
- De la procédure



Perspectives qualité à l'ADAPEI

Les évolutions réglementaires à anticiper

Réforme de la tarification et évaluation à la fois des **besoins** et des prestations

Mission IGAS d'évaluation de la politique de contrôle et d'amélioration de l'offre sociale et médico-sociale (pré-rapport en avril 2017, rapport final et préconisations en juin 2017)
=> **vers une certification des ESMS ?**



Tableau de bord de la performance / CPOM / EPRD



Perspectives qualité à l'ADAPEI

Des démarches globales pour aller plus loin

ISO 9001:2015 : système de management par la qualité

- formaliser nos processus transverses,
- simplifier la circulation de l'information de manière horizontale
- « Gestion de la connaissance » : vers la capitalisation des expériences puis l'organisation apprenante
 - Technique (GED, systèmes d'information)
 - RH

• Démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations

= Partir des besoins et attentes des personnes accueillies obligatoirement, mais aller plus loin dans une logique territoriale : prendre en compte le besoins et attentes des parties prenantes internes et externes