

Systeme de Management de la Qualite – Manuel Qualite

Contenu

| | |
|--|----|
| I ère Partie : Présentation | 1 |
| Généralités..... | 1 |
| LA MISSION, LES VALEURS ET LES LIGNES DIRECTRICES..... | 1 |
| Les SITES..... | 2 |
| L'organigramme | 3 |
| La Politique Qualité/Sécurité/Environnement..... | 3 |
| Objectifs de la politique Qualité | 3 |
| Engagement de la Direction /politique qualité..... | 4 |
| II Partie : Systeme de Management de la Qualite | 6 |
| Les exigences en lien avec la documentation /enregistrement..... | 6 |
| L'Approche par processus | 7 |
| Management | 9 |
| Stratégie : | 9 |
| Partenariat..... | 9 |
| Communication interne | 10 |
| Sécurité /Santé | 11 |
| Environnement..... | 11 |
| Ressources..... | 11 |
| Ressources financières..... | 11 |
| Ressources Humaines..... | 12 |
| Infrastructure / Bâtiment /Equipements /Transports | 12 |
| Cuisine..... | 13 |
| Administration / Informatique..... | 13 |
| Réalisation des prestations | 13 |
| Accompagnement des personnes accueillies..... | 13 |
| Accueil /Admission..... | 13 |
| Accompagnement..... | 13 |
| Départ..... | 15 |
| Amélioration continue..... | 16 |
| Conclusion | 17 |

I ère Partie : Présentation

Généralités

La Fondation Echaud est une institution privée d'intérêt public, conformément aux articles 80 et suivants du code des obligations, créée en 1993. Ces statuts ont été adaptés en décembre 2010. Elle est en outre régie par la Loi sur l'intégration des personnes handicapées (LAIH). L'autorité de tutelle est la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) du Canton de Vaud qui octroie l'autorisation d'exploiter et de diriger, assure le financement et contrôle les prestations de l'institution.

LA MISSION, LES VALEURS ET LES LIGNES DIRECTRICES

La Fondation Echaud accueille des personnes adultes polyhandicapées et atteintes de paralysie cérébrale (*anciennement : infirmité motrice cérébrale*) avec parfois des troubles associés, ce dès leur majorité et jusqu'à la fin de leur vie, dans la mesure de ce qui est souhaité par la personne et sa famille et possible pour l'établissement. La Fondation Echaud offre un accompagnement spécialisé et des soins personnalisés aux résidents et répond aux besoins fondamentaux identifiés. Au service des personnes accueillies, la Fondation se veut un établissement croyant en la personne et en toutes ses capacités, en considérant tout ce qui la compose. Elle prend en compte les expressions et manifestations de la personne, y compris les plus simples, les plus spécifiques. Elle offre un droit à une vie aussi normale que possible, visant à favoriser et à encourager l'autodétermination de la personne, à son échelle et dans les limites du contexte existant. Elle contribue à la reconnaissance des droits, à la valorisation du rôle social et à la participation de la personne, au sens large, adaptées à ses caractéristiques propres.

Les valeurs sont incarnées et défendues au quotidien, à tous les niveaux de l'accompagnement et dans tous les secteurs de l'institution.

Le RESPECT, au sens de « regarder » les personnes et les situations dans leur globalité, avec les composantes passées, présentes et potentielles et s'appliquant à chacun, avec ses droits et ses devoirs.

L'EQUITÉ, qui fait appel aux notions d'éthique, d'impartialité et visant une égalité de traitement, en vue d'une adaptation aux circonstances et à la singularité des personnes et des situations.

La CONSIDÉRATION, entendue ici au sens où chacun, personnes accueillies et collaborateurs, est pris en compte avec une grande attention, favorisant ainsi le droit à l'autodétermination, amenant à la reconnaissance et au développement des compétences.

Dans le concret du quotidien, nous contribuons à la reconnaissance des droits, à la valorisation du rôle social et à la participation de la personne. Nous favorisons l'expression de ses choix, en constituant et en conservant la trace de son histoire de vie. Nous proposons l'accès à des activités de développement personnel, de loisirs, sociales, culturelles et spirituelles. Nous visons au BIEN-ÊTRE et au CONFORT de la personne accueillie. Nous offrons un cadre de vie agréable et convivial, en respectant au maximum son rythme de vie. Nous sommes quotidiennement attentifs à son état général, en lui donnant accès à des prestations thérapeutiques adaptées. Nous respectons la SINGULARITÉ de la personne accueillie en adaptant l'accompagnement en fonction de ce qui la caractérise, sa personnalité, son histoire, ses goûts. Nous nous efforçons d'individualiser l'accompagnement en fonction de ses besoins identifiés. Nous favorisons le PARTENARIAT avec le réseau en communiquant de manière transparente et en offrant la possibilité de rencontres régulières. Nous prenons en compte l'expertise de chaque partenaire. Nous travaillons en PLURISDISCIPLINARITÉ en partageant nos savoirs, nos connaissances, nos compétences à travers le

temps. Nous nous considérons comme pairs et complémentaires dans l'intérêt de la personne accueillie, en associant nos regards spécialisés dans la coopération et la collaboration.

La Fondation Echaud s'emploie à promouvoir une politique du personnel à la hauteur de ses exigences de qualité et de ses valeurs affichées et pratiquées, telles que décrites dans le présent document. Elle favorise la formation, la collaboration de ses collaborateurs et intervenants. Dans tous les domaines de son activité, elle engage des collaborateurs compétents, responsables, capables d'adhérer à ses valeurs et à sa mission. Elle privilégie l'engagement de personnel formé, encourage le perfectionnement et la formation continue de ses collaborateurs en mettant à profit les ressources existantes et en développant ses propres moyens.

Dans le cadre de sa mission, la Fondation Echaud a pour but de promouvoir des projets et une offre de prestations visant à répondre aux besoins identifiés des résidants, des familles, en étant complémentaire à l'offre institutionnelle et cantonale en matière d'accompagnement des personnes polyhandicapées. La Fondation Echaud se veut un établissement dynamique, innovant et soucieux de répondre constamment au mieux aux besoins, qui évoluent au fil du temps, des personnes qu'elle accueille et accompagne au quotidien sur ses différents sites, dans le respect et la prise en compte de l'unicité de la personne au centre de son action. Nous croyons dans les capacités de la personne à être actrice de sa vie, quelles que soient les ressources qu'elle possède. Nous visons des prestations équitables et de qualité, dispensées par des corps professionnels qui ne sont pas séparés, mais qui ont des rôles mis en commun, de manière composite, dans un même but.

Les SITES

Cugy

- Hébergement à plein temps
- Accueils à temps partiel
- Courts-séjours

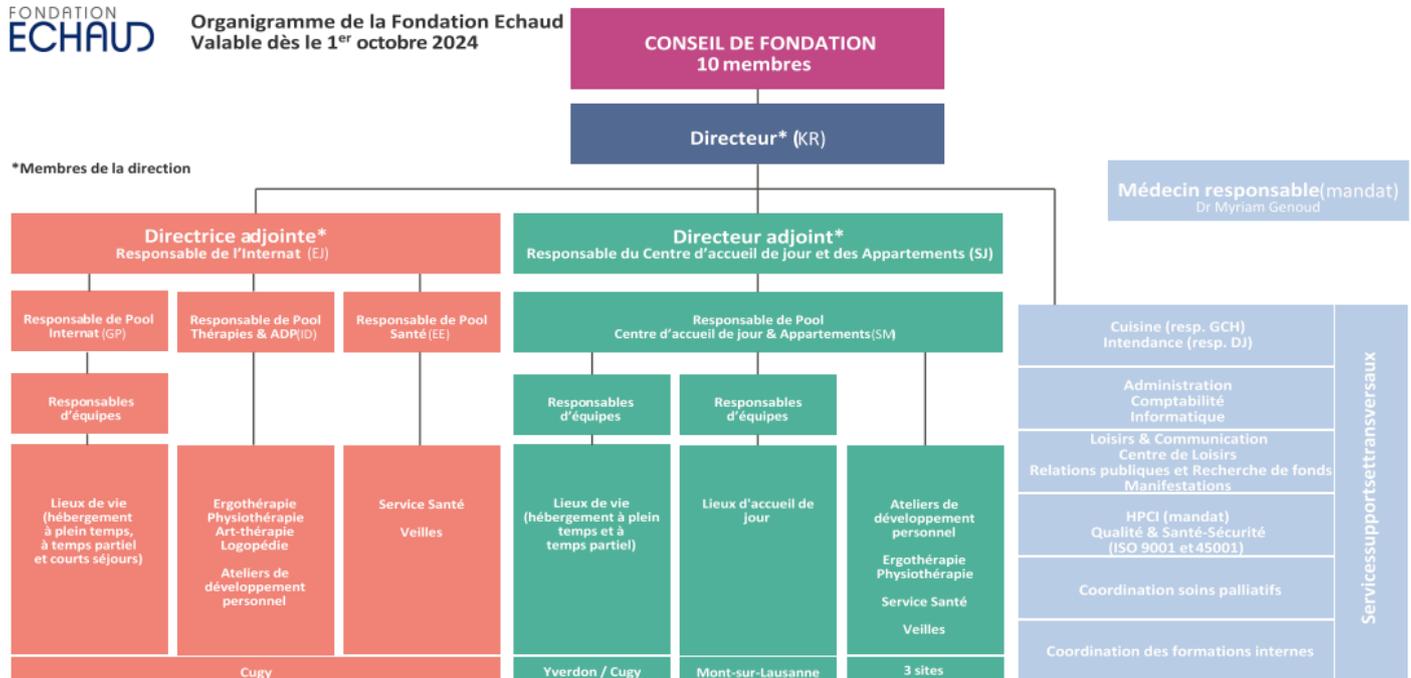
Mont-sur-Lausanne

- Centre d'Accueil de Jour
- Possibilité de relève parentale pour quelques nuits

Yverdon

- Hébergement à plein temps
- Accueils à temps partiel

L'organigramme



La Politique Qualité/Sécurité/Environnement

Afin d'atteindre les objectifs fixés relatifs à l'accompagnement de nos résidents/usagers, découlant de la mission de la fondation, la Direction met en place un système de management de la qualité selon les normes suivantes :

- ISO 9001-2015 : Management de la qualité
- ISO 45001 : Management de la santé et sécurité au travail

Objectifs de la politique Qualité

Le système de management de la Qualité a pour objectif de :

- mesurer la satisfaction des différents partenaires, résidents, collaborateurs et entourage (parties intéressées) ;
- vérifier que l'accompagnement découlant de nos principes directeurs se concrétise dans les faits et la vie de tous les jours ;
- prévenir et rectifier les dysfonctionnements, afin de permettre des actions qui tendent à l'amélioration globale des prestations de la Fondation ;
- analyser les risques pour la santé et la sécurité, tant des personnes accueillies que des collaborateurs et proposer des améliorations ;
- analyser les impacts environnementaux de la structure dans son entier et proposer des mesures de façon à diminuer les plus significatifs.

La démarche Qualité nécessite la définition des processus nécessaires à la réalisation des prestations, des indicateurs de résultats pour mesurer le fonctionnement du processus ainsi que les objectifs attendus et la gestion des écarts constatés. Il s'agit d'une démarche participative qui implique l'ensemble des collaborateurs. La politique qualité est communiquée annuellement à l'ensemble des collaborateurs.

La Direction est responsable de la coordination et du bon fonctionnement du système mis en place.

Engagement de la Direction /politique qualité

« Les résidants et usagers étant la raison d'être de notre Fondation, la Direction, s'engage à faire appliquer le Système de Management de la Qualité, ainsi que de la Santé et la Sécurité, à mettre tout en œuvre afin de contribuer activement à son développement et à son amélioration continue , ainsi qu'à assurer la mise à disposition des ressources humaines et matérielles nécessaires à la réalisation de nos prestations ».

La Direction

La politique qualité de la Fondation Echaud repose sur les axes suivants :

Management

• Le management se veut communicatif et participatif, assurant par là la réussite de la mission incombant à La Fondation Echaud. Dans ce but, une politique de communication est mise en œuvre, intégrant l'ensemble du personnel à la fixation et à la réalisation des objectifs, ainsi qu'à leur évaluation.

Moyens

• Pour mener à bien sa mission et offrir ainsi à chaque personne accueillie la prestation exigée, la Fondation Echaud se donne les moyens techniques, financiers et humains afin d'assurer un accompagnement judicieux en mobilisant les ressources nécessaires pour accomplir les tâches confiées.

Méthodes

• La mise en place et l'amélioration continue d'un système de management proche des activités, du personnel et des personnes accueillies permet de travailler selon des méthodes écrites et approuvées. Des objectifs clairs, précis et mesurables permettent d'optimiser les tâches, les ressources et de garantir la continuité et l'efficacité de nos activités

Milieu

• Pour assumer sa mission dans les meilleures conditions, la Fondation est particulièrement attentive à favoriser une ambiance de travail agréable, et sécurisée propice à l'épanouissement de ses collaborateurs ainsi qu'à développer des relations harmonieuses avec ses partenaires ainsi qu'à diminuer l'impact sur l'environnement.

Humains

• Soucieuse de la difficulté d'accompagner les personnes accueillies, la Direction se fait un devoir d'engager et d'employer du personnel compétent et désireux de s'impliquer dans une formation continue, tant interne qu'externe. Les membres du personnel sont soutenus par la Direction pour viser l'amélioration et l'actualisation de leurs compétences

Matières

• Par des achats auprès de fournisseurs de produits ou de services assurant le meilleur rapport qualité/prix dans le respect de la mission.

La politique Qualité étant l'affaire de tous, il est demandé à l'ensemble des collaborateurs :

Qualité

- Un travail conforme aux exigences par le respect des concepts institutionnels et procédures établies.
- Une collaboration optimale entre les différents secteurs et corps de métiers
- Un signalement de tout dysfonctionnement perturbant la qualité des prestations à fournir

Sécurité

- Une réalisation des activités dans le respect des principes et règles de sécurité et de santé afin de prévenir tout dommage corporel et matériel.
- Un signalement de tout aspect pouvant relever un risque pour la sa santé/sécurité des personnes accueillies ou la sienne

Environnement

- Une prise en compte au quotidien des aspects environnementaux grâce :
 - À une utilisation de produits de nettoyages selon les instructions données
 - A une attention particulière à la consommation d'eau, d'électricité et papier
 - A une gestion rigoureuse des déchets.

Le tout dans le respect de l'ensemble des exigences légales auxquelles nous sommes soumis, des exigences du résidant et des autres parties intéressées, dans un esprit et une volonté d'amélioration continue de notre travail.

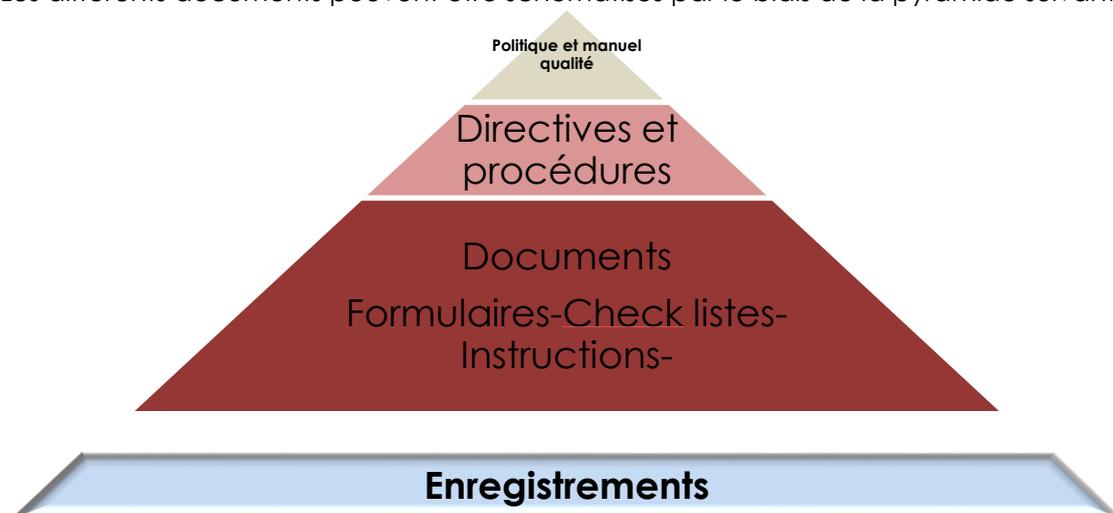
II Partie : Système de Management de la Qualité

Les exigences en lien avec la documentation /enregistrement

L'efficacité du système qualité repose sur la gestion de la documentation basée sur une information structurée et fiable, accessible et garantissant la traçabilité des documents.

En effet, chaque collaborateur devant pouvoir accéder facilement au document dont il a besoin, dans sa dernière version.

Les différents documents peuvent être schématisés par le biais de la pyramide suivante :



Une fois les documents remplis, tout collaborateur doit savoir sans équivoque où classer le document papier ou informatique (enregistrement). Le responsable qualité doit tenir un tableau des enregistrements et de la durée de conservation.

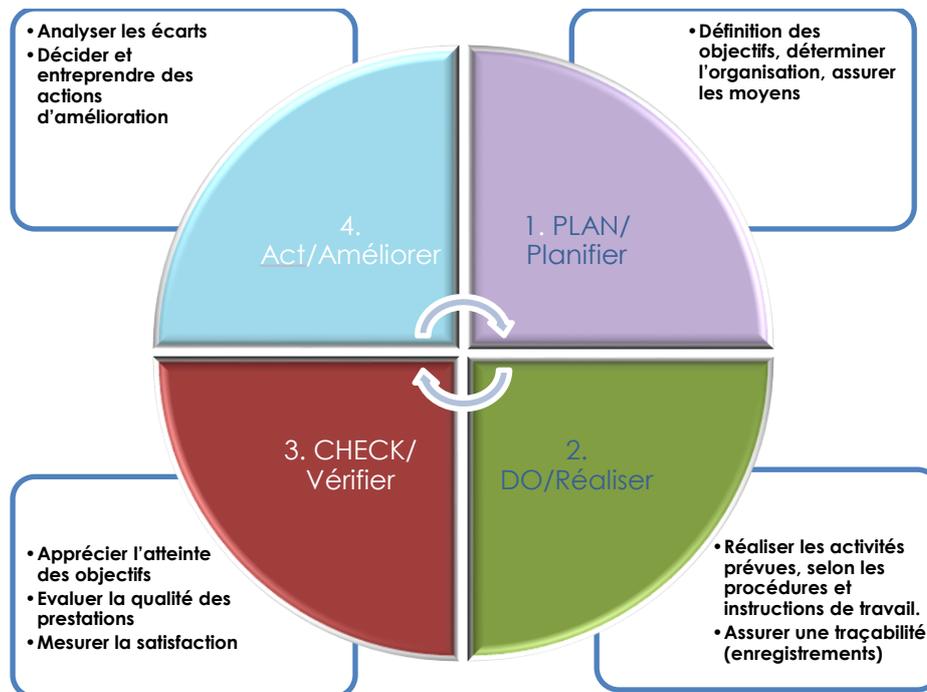
La Direction, avec l'aide du support administratif ad hoc, est chargée de garantir le fonctionnement du système de documentation, les responsables des pools sont responsables de leur procédure/documentation.

L'Approche par processus

Un management par processus :

Les processus nécessaires à la réalisation de la prestation selon les critères qualité et objectifs fixés sont identifiés clairement. Les responsables des différents processus sont nommés et une attention particulière est portée aux interactions entre les différents processus. Les indicateurs et objectifs sont définis pour chaque processus. La mesure de l'atteinte des objectifs et suivi des indicateurs sont réalisés dans le cadre de la revue de direction. Les responsables de processus sont responsables du bon fonctionnement de leur processus.

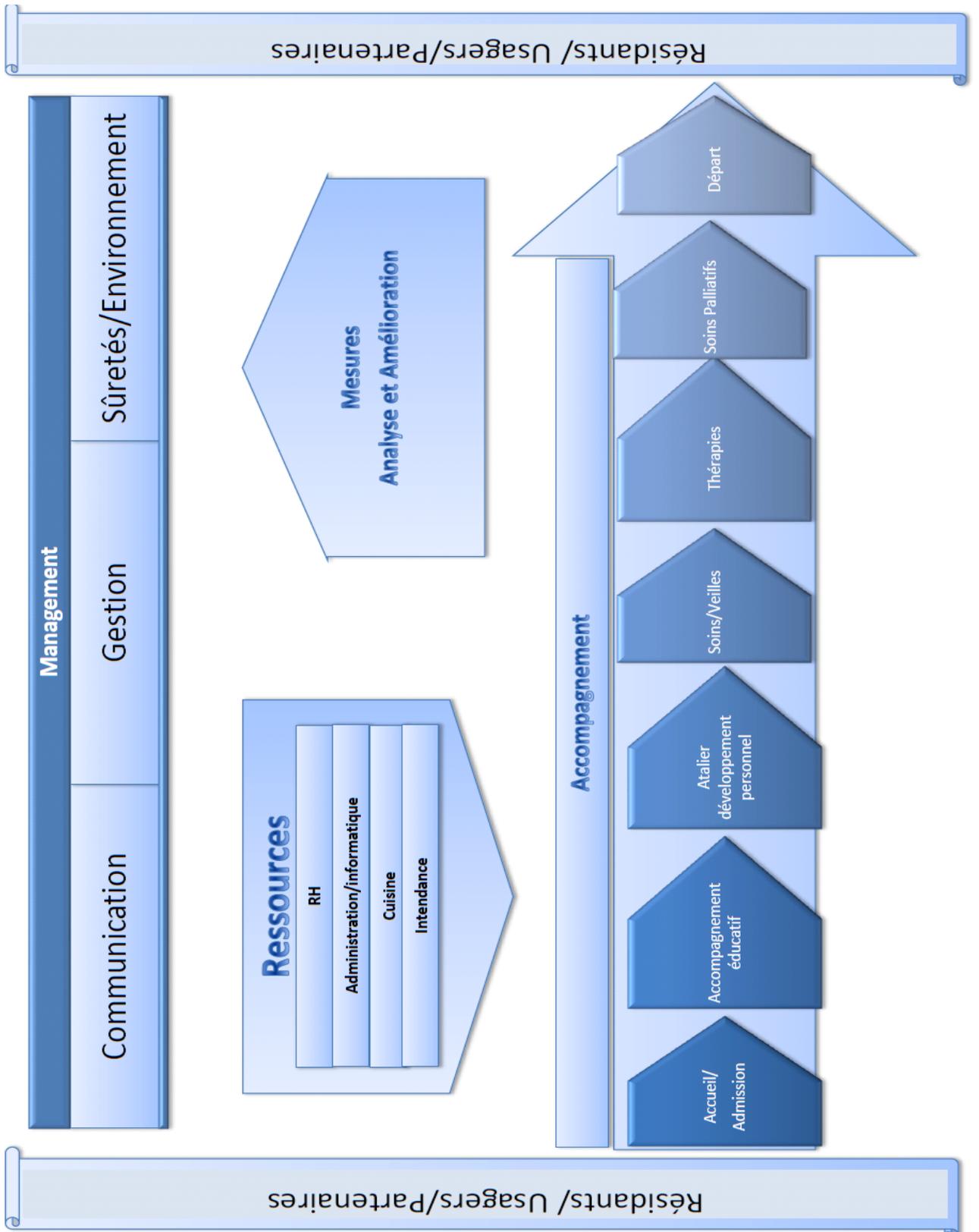
Conduire un processus nécessite de réaliser les étapes suivantes afin d'être dans une boucle d'amélioration continue pouvant être schématisée par la roue de Deming :



Les processus principaux de la Fondation Echaud sont :

- Processus 1 : Direction/Management/Communication/Sécurité/Environnement
- Processus 2 Ressources : RH/Finances/Cuisine/Infrastructure/Lingerie
- Processus 3 : Réalisation des prestations
- Processus 4 : Amélioration continue

La cartographie des processus est illustrée sur le schéma suivant :



Management

Le processus Management a pour objectif d'assurer aux personnes accueillies, aux collaborateurs et partenaires une gestion de l'organisation efficace et efficiente, en tenant compte tant des facteurs internes que des facteurs externes et en s'appuyant sur les moyens dont ils disposent. Il se veut participatif et communicatif et est informé régulièrement du fonctionnement de l'ensemble des processus.

Le processus Management a pour activité :

- ✚ La planification de la stratégie, la mise en œuvre de celle-ci et son suivi.
- ✚ La gestion des ressources financières et humaines
- ✚ La communication
- ✚ La santé et la sécurité, l'environnement

Stratégie :

La direction analyse, dégage des tendances et fait des propositions au Conseil de Fondation sur la base des éléments qui émanent, notamment :



Le Conseil de Fondation fixe les orientations stratégiques.

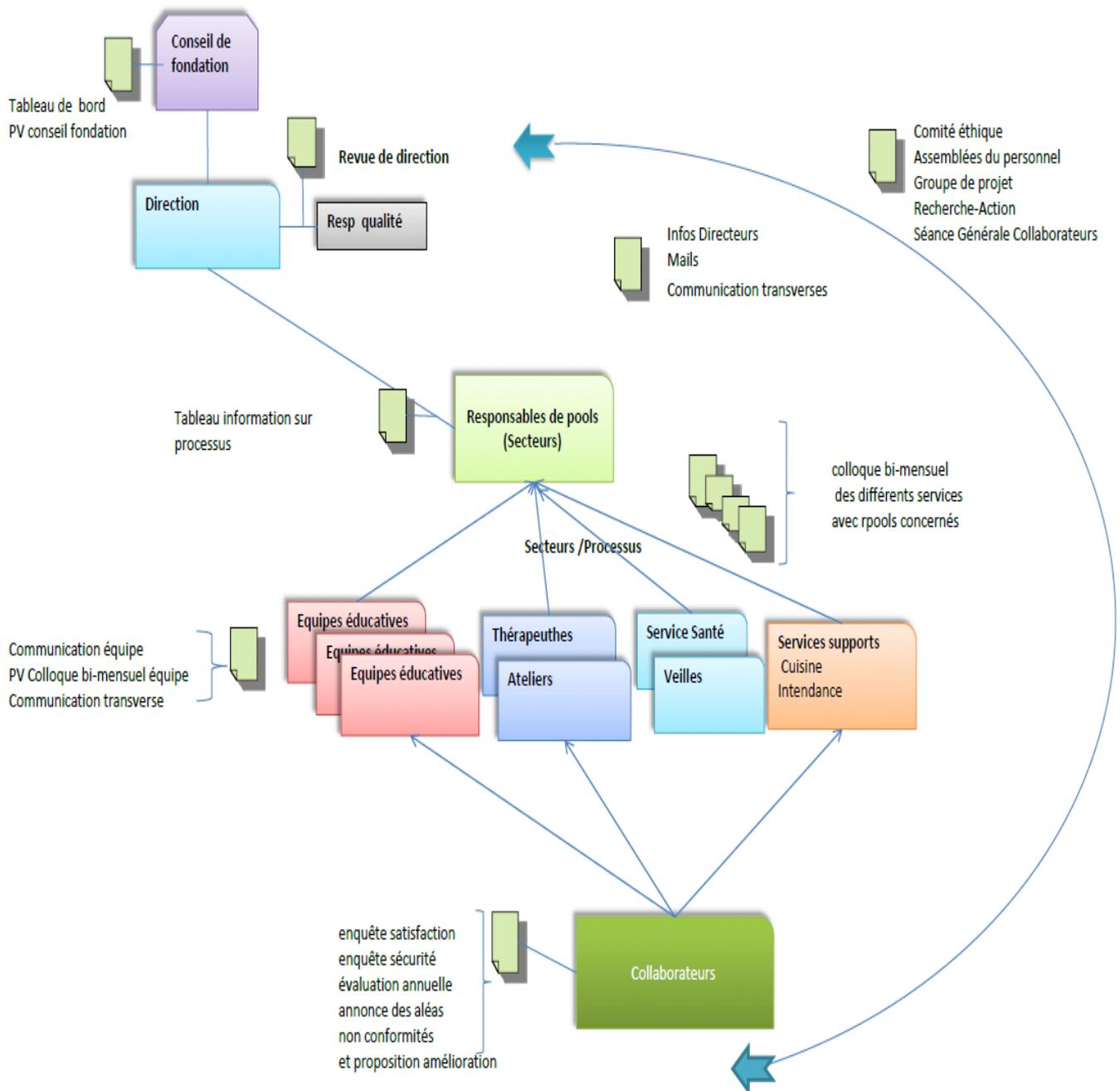
La direction, en fonction des orientations stratégiques fixe les objectifs à atteindre et leur planification dans le respect des valeurs de la Fondation et des ressources allouées.

Partenariat

La direction s'engage à respecter les normes légales en vigueur. La Fondation s'engage à collaborer de façon constructive avec les différents partenaires : DGCS, AVOP et l'ensemble du réseau et associations ayant un lien avec ses prestations, les personnes accueillies ainsi que leur famille.

Communication interne

La communication représente l'ensemble des moyens et techniques permettant à la Fondation de transmettre l'information, promouvoir son activité tant auprès des bénéficiaires, partenaires et collaborateurs. A l'interne, le schéma de communication peut-être défini comme tel :



La gestion de la communication descendante et ascendante est une priorité pour assurer le bon fonctionnement de la fondation et l'amélioration continue de l'organisation. Dans chaque colloque, le PV contient également un champ relatif à la qualité/sécurité.

Sécurité /Santé

La direction s'engage à assurer une protection aux personnes accueillies et aux collaborateurs par rapport à leur santé physique et psychique et leur sécurité.

A cet effet, le responsable qualité collabore avec un répondant hygiène et chargé de sécurité-bâtiment/feu pour recenser l'ensemble des risques et des non conformités et tient un registre des normes et bases légales en vigueur.

Sur cette base, la Direction évalue les risques et décide des actions à mettre en place afin de diminuer les risques et les mesures de prévention, avec le responsable qualité.

Une attention particulière est portée à la formation dans les domaines suivants :

- utilisation des équipements et bus
- information générale sur les sorties de secours, extincteurs et lances
- cours ECA, normalement chaque deux ans
- cours premiers secours, normalement chaque deux ans
- cours sur l'hygiène en milieu institutionnel

Environnement

La direction sensible aux aspects environnementaux définit des objectifs visant à diminuer l'impact des activités de la Fondation sur l'environnement. A cet effet, elle définit et communique les objectifs à l'ensemble des collaborateurs, notamment dans les domaines suivants :

- tri des déchets
- consommation d'eau
- électricité

Elle véhicule une culture environnementale à travers les éco-gestes.

Ressources

Ressources financières

Un budget est négocié avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) en fonction du nombre de places et prestations offertes par la Fondation. La négociation des moyens sont de la responsabilité de la direction.

Certains postes du budget sont répartis ensuite entre différents secteurs et suivi par ces secteurs sous supervision centrale. D'autres postes du budget sont suivis de façon centralisée.

Les principales dépenses sont planifiées en fonction du budget alloué, sous la supervision de la Direction.

Pendant l'exercice, la Direction est informée du suivi des dépenses et des encaissements par rapport au budget par le service financier.

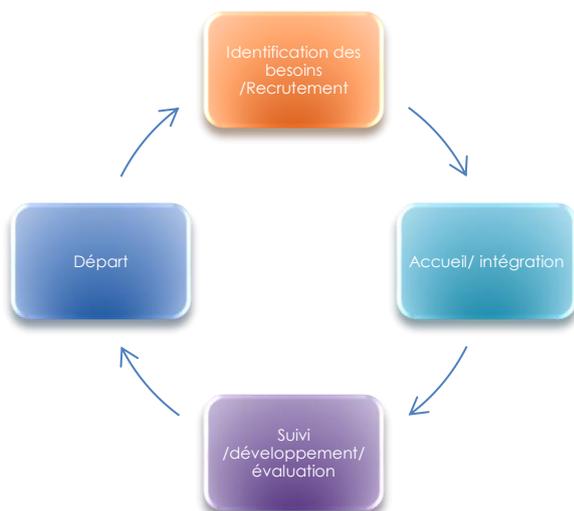
Les outils de planification, de suivi et de contrôle sont garants de la bonne gestion des ressources financières allouées et de l'anticipation des besoins.

Ressources Humaines

Les collaborateurs de la Fondation représentent 85% des moyens nécessaires à la Fondation pour remplir sa mission, d'où l'importance de la gestion des ressources humaines.

La gestion des ressources humaines est de la responsabilité de la Direction qui délègue une partie de la gestion à ses responsables de pools, responsables d'équipes et assistante RH.

L'activité du processus est de trouver la bonne personne au bon moment avec les qualifications requises, de lui permettre une intégration optimale dans l'institution, de développer ses compétences par la formation interne et externe et de vérifier son adéquation et sa satisfaction. Le départ n'est pas un fin en soi mais parfois le résultat de l'inadéquation entre les attentes et les besoins de part et d'autre. La Fondation s'engage également à être attentive aux conditions de départ des collaborateurs.



Infrastructure / Bâtiment /Equipements /Transports

Les bâtiments de la Fondation sont conçus pour offrir aux personnes accueillies des lieux de vie s'approchant le plus possible à des appartements. Chaque lieu de vie possède un salon et une cuisine, des chambres et sanitaires. En dehors des lieux de vie, un espace cafeteria, des ateliers de développement personnel, un bassin thérapeutique, terrasses et jardin, viennent compléter l'offre.

Les chambres et lieux communs sont nettoyés selon les prescriptions en vigueur et entretenus régulièrement, sur la base d'un planning établi.

Les bâtiments et équipements correspondent aux normes en vigueur.

La maintenance des immeubles et des équipements y compris des véhicules font l'objet d'une planification annuelle rigoureuse.

Cuisine

La Fondation offre des repas, constitués d'une alimentation saine et équilibrée et/ou de régimes particuliers selon prescriptions médicales ou évaluation spécifique (allergies, intolérances). Une diététicienne indépendante est mandatée par la Fondation pour contrôler et valider l'équilibre des repas. Des séances entre la cuisine et les groupes de vie permettent d'adapter au mieux les repas des personnes accueillies.

Administration / Informatique

La Fondation recherche les solutions informatiques les plus adaptées. Les logiciels concernant la comptabilité, la facturation, le dossier résidant ainsi que les différents documents sont mis en réseau. La Fondation a recours à un partenaire externe pour la maintenance du système informatique et les sauvegardes afin d'assurer la sécurité du système.

L'administration en générale est garante des données administratives du résidant et de la gestion des informations le concernant.

Réalisation des prestations

Accompagnement des personnes accueillies

L'accompagnement des personnes accueillies dans nos différentes structures est le processus clef-métier et repose sur des concepts d'accompagnements suivant les principes directeurs/valeurs de la Fondation.

Accueil / Admission

Le dispositif d'indication et de suivi pour personnes en situation de handicap du canton de Vaud (DCISH) propose une orientation de placement dans notre Fondation. Les personnes accueillies peuvent faire préalablement un stage pour s'assurer l'adéquation du placement.

Une demande d'admission est déposée et soumise à la commission d'admission. En cas d'accord, un contrat d'habitation/prestations est signé. Ce contrat informe sur l'ensemble des prestations, les droits et devoirs et permet au bénéficiaire d'y indiquer ses préférences.

L'admission demande la coordination également avec les services supports afin que l'accueil du résidant/externe soit bien organisé à tous les niveaux.

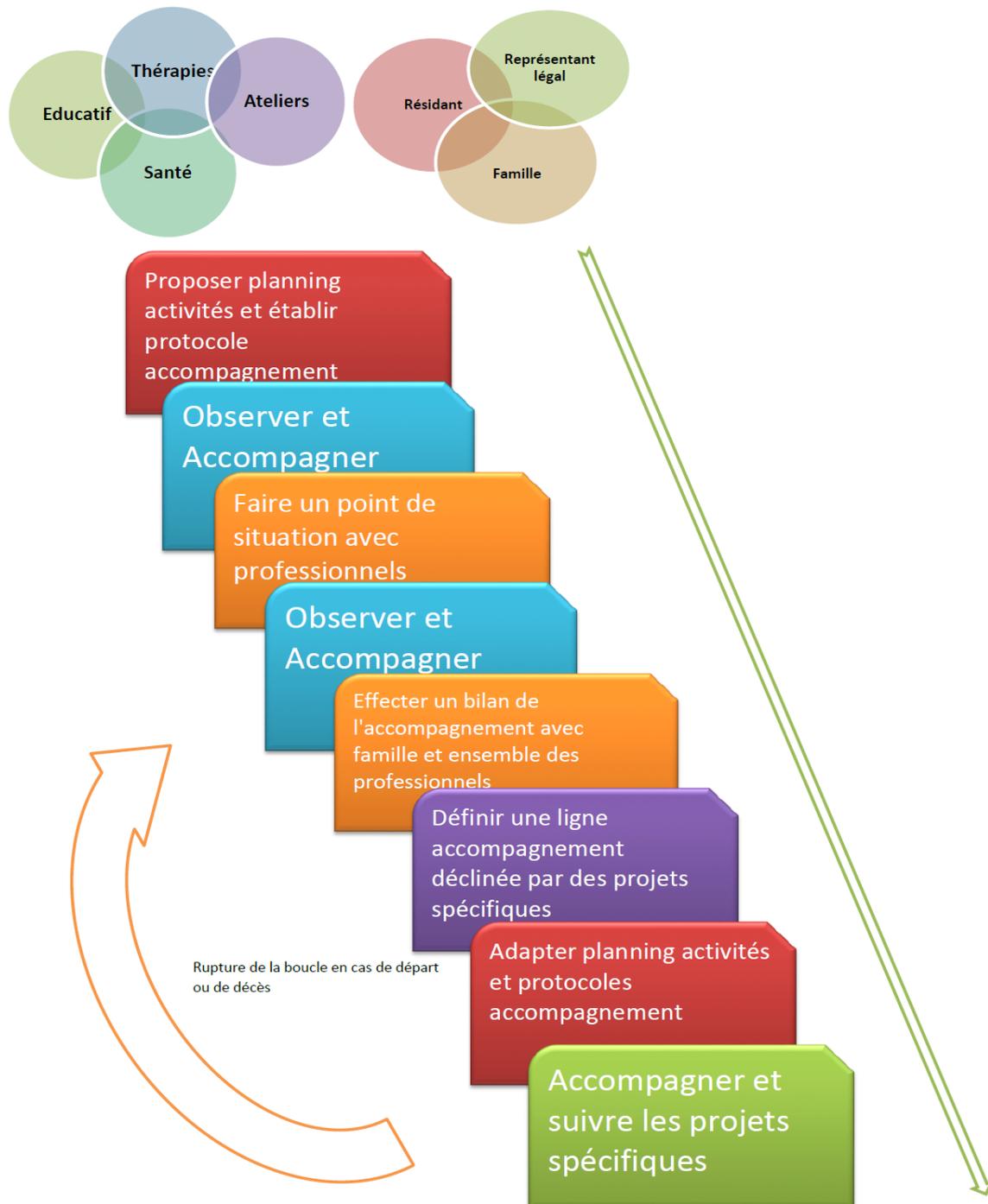
Accompagnement

Il s'agit de l'accompagnement socio-éducatif au sein des groupes de vie, des ateliers de développement personnel, thérapeutique ou sensoriel et des prestations spécialisées (physiothérapie, ergothérapie et art-thérapie), ainsi que des activités sociales, culturelles et spirituelles. Ces prestations sont délivrées dans le respect des concepts d'accueil et d'accompagnement de la Fondation et ont pour objectif :

- D'assurer la qualité de vie des personnes accueillies
- De veiller à leur santé psychique et physique

- De promouvoir leur autonomie (autodétermination, contrôle sur sa propre vie) et de respecter leur intégrité
- De soutenir leur participation à la vie sociale et communautaire en favorisant leur bien-être et la stabilité de leurs conditions de vie.

Les étapes du projet de vie peuvent être schématisées de la façon suivante



Chaque groupe éducatif peut avoir son propre concept de prise en charge, mais découlant obligatoirement des principes directeurs de la Fondation.

La Fondation tient un programme d'activités adapté aux intérêts, aux besoins et aux possibilités du résidant, préparé avec lui, qui est évalué régulièrement avec l'équipe pluridisciplinaire. Ce moment d'évaluation est appelé bilan d'accompagnement. Les résidants, familles et représentants légaux y sont intégrés dès le début du processus.

Des souhaits spécifiques concernant les situations particulières lors d'atteinte grave à la santé peuvent être communiqués par le résidant ou son représentant légal (thérapeutique) par le biais d'un formulaire de la Fondation. Ce document peut être demandé à la Fondation à tout moment en vue de transmettre les souhaits/volontés.

L'outil informatique Medhive permet d'uniformiser les différents documents utilisés pour le suivi du résidant et d'offrir un outil performant pour l'établissement du projet du résidant et suivi des objectifs/lignes d'accompagnement.

Départ

Notre institution offre un lieu de vie et parfois un lieu où la vie s'arrête. Les personnes accueillies, lorsqu'elles sont en situation de fin de vie et qu'elles le souhaitent, ont la possibilité d'être accompagnées jusque dans leurs derniers instants et de décéder au sein de l'établissement. Une importance particulière est mise en place dans le cadre de l'accompagnement pendant les derniers jours, de l'information aux familles, aux proches et collaborateurs et du soin apporté à la cérémonie funéraire. La Direction s'implique dans cette dernière étape directement afin de soutenir la personne, sa famille, l'équipe et marquer l'importance que la personne a eu pour la Fondation.

Lors de départ dans d'autres institutions ou à domicile, tout est mis en œuvre pour assurer que les conditions du transfert soient les meilleures possibles ainsi que transmettre toutes les informations nécessaires au réseau.

Amélioration continue

Pour satisfaire aux objectifs du système qualité/santé/sécurité et viser l'amélioration continue de nos prestations, la Fondation a mis en place le système d'amélioration basé sur les circuits suivants, qui sont :



Par conséquent ce processus concerne l'ensemble des collaborateurs, tout secteur confondu. Chacun est responsable d'enregistrer des non-conformités et peut proposer des améliorations et contribuer ainsi au bon fonctionnement de la Fondation et à son évolution vers un mieux.

Conclusion

Le système de Management de la Qualité reste bien entendu toujours perfectible et c'est grâce aux efforts de chacun qu'il peut vivre et devenir un vrai système intégré.

Merci pour votre collaboration.