

Plan d'amélioration continue de la qualité 2020-2025



	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
Dimension 1. Projet de service	Compléter et préciser le projet de service	Les professionnels disposent de repères homogènes et objectifs qui concourent à la prévention de la maltraitance, à la mise en œuvre adaptée des droits et libertés de l'utilisateur, à la qualité des accompagnements et à l'organisation de la cohérence et de la continuité des interventions.	<ul style="list-style-type: none"> -Indiquer de manière explicite les limites des compétences ou de l'offre de services du service. -Distinguer les objectifs portant sur l'offre de services de ceux portant sur l'organisation du service. -Préciser la totalité des catégories des actes de maltraitance définies dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles qui lui est consacrée. -Décrire succinctement les principales modalités du management. -Décrire succinctement les modalités de gestion des dysfonctionnements. -Préciser les principales modalités permettant la veille sur les évolutions du secteur social et médico-social, sur le cadre législatif et réglementaire. -Préciser les principales modalités permettant la veille sur des besoins des usagers. 	<p>A réaliser lors de la réécriture du projet de service 2023-2027</p> <p>Suivi par le Comité de pilotage</p>	2023	<p>Les limites des compétences du service et de l'offre de services sont intelligibles dans le projet de service.</p> <p>Les objectifs portant sur l'offre de services de ceux portant sur l'organisation du service sont distingués dans le projet de service.</p> <p>Toutes les catégories des actes de maltraitance définies dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles sont indiquées dans le projet de service.</p> <p>Les principales modalités de management sont présentées dans le projet de service de manière intelligible.</p> <p>Les modalités de gestion des dysfonctionnements sont décrites dans le projet de service de manière intelligible.</p> <p>Les principales modalités permettant la veille sur les évolutions du secteur social et médico-social, sur le cadre législatif et réglementaire sont décrites dans le projet de service.</p> <p>Les principales modalités permettant la veille sur des besoins des usagers sont décrites dans le projet de service.</p>

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
	Associer les usagers à l'actualisation du projet de service	Les usagers participent à l'actualisation du projet de service.	-Associer les usagers suivant les modalités proposées dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles consacrée au projet d'établissement et au projet de service : groupes de parole, entretiens individuels, reportage photo...	A réaliser lors de la réécriture du projet de service 2023-2027 Suivi par le Comité de pilotage	2023	Les usagers sont associés à l'actualisation du projet de service. Les améliorations identifiées par les usagers sont intégrées au projet de service.
	Organiser la diffusion du projet de service ou d'une synthèse à destination des partenaires institutionnels	Non concernés.	-Diffuser le projet de service aux partenaires ou rédiger une synthèse du projet de service et le diffuser aux partenaires. -Réunir les partenaires pour leur présenter le projet de service.	Réalisé Site internet et Comité technique jeune de Talence	2021	Les partenaires disposent du projet de service ou d'une synthèse du projet de service. Les partenaires ont bénéficié d'une présentation du projet de service.
	Organiser les modalités d'évaluation du projet de service	Non concernés.	-Définir formellement les modalités et des indicateurs d'évaluation du projet de service. -Définir les modalités de participation des usagers et des professionnels à l'évaluation du projet de service. -Évaluer le projet de service à partir de modalités définies. -Organiser la participation des usagers et des professionnels à l'évaluation du projet de service.	A réaliser lors de la réécriture du projet de service 2023-2027 Suivi par le Comité de pilotage	2023	Les modalités et des indicateurs d'évaluation du projet de service sont définis. Les modalités de participation des usagers et des professionnels à l'évaluation du projet de service sont définies. Le projet de service est évalué. Les usagers et les professionnels participent à l'évaluation du projet de service.

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
Dimension 2. Evaluation interne et ses suites	Organiser la diffusion aux usagers ou la mise à leur disposition des résultats de chaque évaluation interne	Les usagers ont accès aux résultats de l'évaluation interne.	Afficher les résultats d'évaluation interne de manière synthétique dans les locaux du service.	Réalisé Site internet	2021	Les résultats d'évaluation interne sont affichés de manière synthétique dans les locaux du service.
	Organiser la restitution ou diffusion des résultats des évaluations internes aux usagers.	Non concernés.	-Afficher les résultats de l'évaluation interne à destination des usagers. -Mettre le rapport d'évaluation interne à disposition des usagers.	Réalisé Site internet	2021	Les usagers ont accès aux résultats de l'évaluation interne. Les usagers peuvent accéder au rapport d'évaluation interne.
Dimension 3. Qualité prestations	Organiser l'information des usagers sur les missions du service et sur son offre de services	Les usagers identifient avec plus de précisions et comprennent les missions et les prestations du service.	-Développer les supports d'information à destination des usagers sur les missions du service et sur son offre de services. -Compléter la plaquette de présentation du service en y indiquant les missions et l'offre de services. -Présenter et expliquer oralement les missions du service et son offre de services aux usagers.	Réalisé Site internet, plaquette d'information et information orale	2021	Les usagers ont accès à des supports indiquant les missions du service et son offre de services. Les usagers connaissent et comprennent les missions du service. Les usagers connaissent et comprennent les prestations du service.
	Organiser l'information des partenaires sur les missions du service, sur son offre de services et sur les modalités de la collaboration avec le service.	Les usagers sont orientés à bon escient vers le service par les partenaires.	Développer les supports d'information à destination des partenaires sur les missions du service et sur son offre de services. Présenter et expliquer oralement les missions du service et son offre de services aux partenaires.	Réalisé Site internet, plaquette d'information et information orale	2021	Les partenaires ont accès à un ou des supports indiquant les missions du service et son offre de services. Les partenaires connaissent et comprennent les missions du service. Les partenaires connaissent et comprennent les prestations du service.

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
						Les partenaires orientent à bon escient les usagers vers le service.
Dimension 4. Droits et liberté des usagers	Renforcer l'information des usagers sur ses principes d'interventions et les droits et libertés de l'utilisateur	<p>Les usagers identifient l'éventail des prestations du service.</p> <p>Les usagers ont accès à une information formelle sur les principes de libre adhésion, la possibilité et les modalités d'accès dossier, les modalités garantissant la confidentialité, les conditions du partage des informations, notamment les informations à caractère médical, les modalités de mise en œuvre des droits et libertés de l'utilisateur et le positionnement et l'engagement du service en matière de prévention de la maltraitance.</p>	<p>Compléter la plaquette de présentation du service en y indiquant</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les prestations du service, ○ Les principes de libre adhésion, ○ Le respect de la confidentialité des informations, notamment les informations à caractère médical ○ Le respect de l'orientation ou de l'identité sexuelle, ○ Le respect des origines ou des références culturelles, ○ Le respect des religions et des pratiques culturelles, ○ La possibilité de solliciter un entretien avec le professionnel de son choix pour parler de questions personnelles, ○ La possibilité et les modalités d'accès dossier, ○ Les modalités de mise en œuvre des droits et libertés de l'utilisateur, ○ Le positionnement et l'engagement du service en matière de prévention de la maltraitance. 	Réalisé Site internet, plaquette d'information et information orale	2021	<p>La plaquette de présentation du service présente les prestations, les principes de libre adhésion, la possibilité et les modalités d'accès dossier, les modalités garantissant la confidentialité, les conditions du partage des informations, notamment les informations à caractère médical, les modalités de mise en œuvre des droits et libertés de l'utilisateur et le positionnement et l'engagement du service en matière de prévention de la maltraitance.</p> <p>La plaquette de présentation du service est diffusée aux usagers.</p>
	Renforcer les modalités de constitution, de gestion et d'accès au dossier de l'utilisateur	<p>Le dossier de l'utilisateur est ordonné.</p> <p>Les données personnelles contenues dans le dossier</p>	-Définir une procédure de constitution, de mise à jour, d'archivage, de restitution, ou de destruction du dossier de l'utilisateur.	En cours de réalisation	2022	Une procédure définit les modalités de constitution, de mise à jour, d'archivage, de restitution, ou de destruction du dossier de l'utilisateur.

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
		de l'utilisateur sont protégées.	-Informers les professionnels de la procédure de constitution, de mise à jour, d'archivage, de restitution, ou de destruction du dossier de l'utilisateur.			Les professionnels ont été informés de la procédure de constitution, de mise à jour, d'archivage, de restitution, ou de destruction du dossier de l'utilisateur.
	Développer les modalités d'expression et de participation des usagers au fonctionnement du service.	Les usagers peuvent s'exprimer et participer au fonctionnement du service. Les usagers peuvent exprimer des réclamations. Les usagers peuvent exprimer leur satisfaction.	-Formaliser une procédure de recueil et de traitement des réclamations. -Formaliser des modalités d'expression et de participation des usagers au fonctionnement du service. -Organiser le recueil régulier de la satisfaction des usagers.	En cours de réalisation	2022	Une procédure définit les modalités du recueil et du traitement des réclamations. Des modalités d'expression et de participation des usagers au fonctionnement du service sont définies et mises en œuvre. Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées à destination des usagers.

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
Dimension 5. Organisation du service	Renforcer les modalités de prévention et de traitement de la maltraitance.		<ul style="list-style-type: none"> -Organiser la sensibilisation ou la formation des professionnels et des stagiaires sur la maltraitance. -Définir une fiche de signalement de la maltraitance. -Informer les professionnels sur les conditions d'utilisation de la fiche de signalement de la maltraitance. -Définir une procédure de traitement de la maltraitance (y compris lorsque la maltraitance concerne la direction). -Informer les professionnels de la procédure de traitement de la maltraitance (y compris lorsque la maltraitance concerne la direction) et des conditions de son utilisation. -Définir les modalités de protection et d'accompagnement de la victime de maltraitance. -Informer les professionnels des modalités de protection et d'accompagnement de la victime de maltraitance. 	Réalisé	2020	<p>Les professionnels et les stagiaires ont bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation sur la maltraitance.</p> <p>Le service dispose d'une fiche de signalement de la maltraitance. Les professionnels sont informés des conditions d'utilisation de la fiche de signalement de la maltraitance.</p> <p>Une procédure définit les modalités de traitement de la maltraitance (y compris lorsque la maltraitance concerne la direction).</p> <p>Les professionnels sont informés de la procédure de traitement de la maltraitance (y compris lorsque la maltraitance concerne la direction) et des conditions de son utilisation.</p> <p>Les modalités de protection et d'accompagnement de la victime de maltraitance sont définies.</p> <p>Les professionnels sont informés des modalités de protection et d'accompagnement de la victime de maltraitance.</p>
	Organiser formellement les modalités de la réflexion éthique	Les postures des professionnels sont plus respectueuses des droits et libertés de l'utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> -Définir une instance de réflexion éthique par exemple en inter service. -Organiser les réunions de l'instance de réflexion éthique. 	A réaliser	2023	<p>Une instance de réflexion éthique est définie.</p> <p>Des réunions de l'instance de réflexion éthique sont régulièrement organisées.</p>

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
		Les postures des professionnels sont moins subjectives.	-Formaliser la réflexion éthique dans des documents spécifiques.			La réflexion éthique est formalisée dans des documents spécifiques.
	Organiser les modalités de diffusion aux professionnels des informations portant sur les évolutions du secteur social et médico-social, ainsi que celles du cadre législatif et réglementaire.	Non concernés.	-Définir les modalités de diffusion aux professionnels des informations portant sur les évolutions du secteur social et médico-social, ainsi que celles du cadre législatif et réglementaire.	Réalisé Réunion d'équipe et mise à disposition documentation sur serveur	2021	Les modalités de diffusion des informations portant sur les évolutions du secteur social et médico-social, ainsi que celles du cadre législatif et réglementaire sont formalisées. Les professionnels sont informés des évolutions du secteur social et médico-social, ainsi que celles du cadre législatif et réglementaire.
	Préciser les projets personnalisés	Les usagers bénéficient des projets personnalisés construits de manière à être plus précis et plus opérants.	Dans les projets d'accompagnement individualisé, formaliser systématiquement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les observations faites sur l'utilisateur et les accompagnements dont il bénéficie de manière systématique et régulière, ○ Les indicateurs d'évaluation des objectifs d'accompagnement, ○ La présence ou l'association de certains partenaires au suivi et à l'évaluation du projet d'accompagnement individualisé. 	Réalisé dans le CRM annuel	2021	Les projets d'accompagnement individualisé comprennent les observations et accompagnements réalisés à destination de l'utilisateur, des indicateurs d'évaluation, des indications sur la participation de partenaires à leur suivi ou à leur évaluation.
	Organiser le partage des calendriers d'intervention	Non concernés	-Définir les modalités techniques permettant le partage des calendriers d'intervention des éducateurs.	A réaliser	2022	Les calendriers d'intervention sont partagés.

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
	Organiser le traitement des dysfonctionnements de manière plus formelle	Non concernés.	<p>-Informer les professionnels de l'obligation d'utiliser la fiche interne de signalement de dysfonctionnement.</p> <p>-Compléter la fiche interne de signalement de dysfonctionnement en rajoutant une rubrique permettant de déclarer les dysfonctionnements entre professionnels.</p> <p>-Tracer systématiquement des dysfonctionnements.</p> <p>-Réaliser régulièrement une analyse des dysfonctionnements recensés.</p>	Réalisé	2020	<p>Les professionnels sont informés de l'obligation d'utiliser la fiche interne de signalement de dysfonctionnement.</p> <p>La fiche interne de signalement de dysfonctionnement comprend une rubrique permettant de déclarer les dysfonctionnements entre professionnels.</p> <p>Tous les dysfonctionnements sont tracés.</p> <p>Les professionnels sont informés de l'obligation de tracer systématiquement les dysfonctionnements.</p> <p>Les dysfonctionnements recensés sont analysés régulièrement.</p>
	Organiser la diffusion des ordres du jour des réunions à destination des professionnels.	Non concernés	<p>-Définir les modalités de diffusion des ordres du jour des réunions à destination des professionnels.</p> <p>-Diffuser les ordres du jour des réunions à destination des professionnels concernés.</p>	Réalisé	2020	<p>Les modalités de diffusion des ordres du jour des réunions à destination des professionnels sont définies.</p> <p>Les ordres du jour des réunions sont diffusés à destination des professionnels.</p>
	Organiser la gestion des risques auxquels sont exposés les usagers.		<p>-Recenser de manière exhaustive les risques auxquels sont exposés dans le cadre des accompagnements réalisés par le service.</p> <p>-Formaliser les procédures fixant les conduites à tenir pour chacun des risques.</p>	Réalisé	2020	<p>Les risques auxquels sont exposés les usagers dans le cadre des accompagnements réalisés par le service sont recensés de manière exhaustive.</p> <p>Une procédure fixant les conduites à tenir pour chacun des risques est formalisée.</p>

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
			-Informer les professionnels des procédures de gestion des risques.			Les professionnels sont informés des procédures de gestion des risques.
	Soutenir le déploiement des recommandations de bonnes pratiques professionnelles	Les usagers bénéficient d'accompagnements étayés par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.	-Inciter les professionnels à consulter, ou organiser la consultation des recommandations en fonction des situations rencontrées ou des questions qui peuvent se poser dans la conception ou la réalisation des accompagnements.	Réalisé	2020	Les professionnels sont incités à consulter, ou organiser la consultation des recommandations en fonction des situations rencontrées ou des questions qui peuvent se poser dans la conception ou la réalisation des accompagnements. Les professionnels consultent les recommandations en fonction des situations rencontrées ou des questions qui peuvent se poser dans la conception ou la réalisation des accompagnements.
	Développer les modalités de prévention de la fatigue professionnelle	Les usagers peuvent bénéficier d'un « renouvellement » des professionnels. Les usagers sont prémunis de relations trop fusionnelles avec les professionnels.	-Définir les modalités organisant la mobilité des professionnels au sein du service et des territoires d'intervention lorsque cela est nécessaire pour prévenir l'usure professionnelle ou les relations trop fusionnelles. -Informer les professionnels des modalités organisant leur mobilité au sein du service et des territoires d'intervention.	A réaliser lors de la réécriture du projet de service 2023-2027 Suivi par le Comité de pilotage	2023	Les modalités organisant la mobilité des professionnels au sein du service et des territoires d'intervention lorsque cela est nécessaire pour prévenir l'usure professionnelle ou les relations trop fusionnelles sont définies. Les professionnels sont informés des modalités organisant leur mobilité au sein du service et des territoires d'intervention. Lorsque cela est nécessaire pour prévenir l'usure professionnelle ou les relations trop fusionnelles,

	Objectifs	Effets pour l'utilisateur	Actions envisagées	Mises en œuvre et suivi	Échéances	Indicateurs
			-Organiser la mobilité des professionnels lorsque cela est nécessaire pour prévenir l'usure professionnelle ou les relations trop fusionnelles.			la mobilité des professionnels au sein du service et des territoires d'intervention est organisée.

