POLITIQUE QUALITE / GESTION DES RISQUES
Engagement de la direction

L'IME a pour mission d'accueillir des enfants et adolescents présentant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés et leur dispense une éducation ainsi qu'un enseignement spécialisé. L'accompagnement est organisé en internat et semi-internat. Il prend en compte les aspects psychologiques et psychopathologiques et s'appuie par ailleurs sur des techniques de rééducation.

Les moyens et les orientations mis en œuvre pour assurer la prise en charge sont déclinés au sein du projet d'établissement, dont l'un des axes majeurs est l'amélioration continue de la qualité. La démarche qualité s'articule donc pleinement avec la stratégie institutionnelle et en est une composante fondamentale.

Ainsi, par la présente politique qualité, je réaffirme l'engagement de l'Institut Médico-Educatif dans une démarche qui aura pour **finalité :**

L'amélioration continue de l'accompagnement des jeunes et de leurs familles dans le cadre d'une approche :
- centrée sur leurs besoins, le respect de leurs droits et favorisant leur participation,
- porteuse de sens et fédératrice pour nos équipes professionnelles,
- résolument ouverte sur le territoire et ses acteurs pour favoriser l'inclusion ainsi que la continuité et la fluidité des parcours.

La poursuite de cette finalité se déclinera à travers les **objectifs** ci-dessous.

1. Promouvoir et développer la culture qualité/gestion des risques.

La posture professionnelle de tout agent de l'établissement doit intégrer la culture qualité/gestion des risques ainsi que la volonté de développer l'amélioration continue. Cet objectif implique :

- De poursuivre la formalisation de nos pratiques et de notre organisation en consolidant le système documentaire ;
- De favoriser l'amélioration continue en renforçant la traçabilité (notamment au sein du dossier individuel des usagers), en développant la dynamique d'évaluation (auto-évaluations selon référentiel HAS et RBPP, suivi d'indicateurs), et en définissant des plans d'actions ;
- De mesurer régulièrement la satisfaction des usagers et de leurs proches par la conduite d'enquêtes périodiques et de fin de prise en charge ;
- D'assurer le recueil et le traitement des besoins exprimés par les personnes accompagnées ainsi que de leurs plaintes et réclamations ;
- De renforcer les actions de formation et de sensibilisation des équipes et communiquer en interne comme à l'extérieur sur l'avancée de la démarche ;
- D'impliquer les professionnels et encourager la prise d'initiatives dans la réalisation d'actions d'amélioration.

2. Garantir la sécurité de prise en charge des personnes accompagnées ainsi que la santé et la qualité de vie au travail des professionnels.

L'atteinte de cet objectif nécessite :

- De développer la gestion des risques a priori et de consolider la gestion des risques a posteriori en incitant à la déclaration et à l'analyse systématique en équipe des évènements indésirables ;
- De communiquer sur la gestion des risques et les actions qui en découlent ;
- De garantir la continuité du fonctionnement de l'IME et la protection de tous face aux situations exceptionnelles par la tenue d'un plan de gestion de crise et d'un plan de continuité ;
- D'outiller et coordonner l'action en matière de santé, sécurité, conditions de travail par la révision annuelle du DUERP, le suivi d'un programme annuel de prévention et d'amélioration des conditions de travail ;
- D'outiller et coordonner l'action de la cellule RPS.

3. Garantir le respect des droits des usagers et offrir les conditions d'une approche bientraitante tout au long de leur accompagnement

Cette orientation engage à :

- Enrichir continuellement l'action qualité par la veille réglementaire et normative, et en s'appuyant sur les RBPP et le référentiel d'évaluation des ESSMS ;
- Définir une politique de bientraitance et l'évaluer régulièrement ;
- Organiser la lutte contre la maltraitance et en prévenir le risque de survenue ;

- Organiser la participation et l'expression des usagers et de leur proches tout au long du processus d'accompagnement ;
- Développer des projets d'accompagnement personnalisés coconstruits et suivis avec la participation des jeunes et de leurs proches ;
- Améliorer la gestion des dossiers individuels et du système d'information ;
- Travailler la qualité du cadre de vie et les conditions d'hébergement par l'optimisation des processus supports et fonctions techniques.

4. Favoriser l'implication des professionnels

Cet axe de travail se déclinera à travers :

- Le suivi et l'évaluation de la politique de ressources humaines définie dans les lignes directrices de gestion ;
- La formalisation, via le système documentaire, d'une organisation de travail favorable à la santé physique/mentale des équipes et facilitant la compréhension par tout professionnel de son rôle, de ses responsabilités et de sa contribution dans le fonctionnement global ;
- Une action qualité qui se traduira par des outils facilitant le quotidien des professionnels et sans impact sur le temps consacré aux prises en charge ;
- L'entretien de la pluridisciplinarité et du partage des bonnes pratiques ainsi que la mise en valeur des compétences individuelles au service du collectif ;
- Le suivi et l'évaluation d'une politique de formation propice au maintien et au développement des compétences ainsi qu'au partage des acquis entre professionnels ;
- La mise à disposition d'un cadre de travail et d'équipements adéquats par la politique d'investissement et l'efficacité des processus supports ;
- L'optimisation de la communication interne pour un meilleur partage de l'information dans l'exercice professionnel mais aussi dans les échanges entre chaque agent et l'administration ;
- Un suivi RH individualisé permettant la valorisation des parcours.

5. Assurer la fluidité et la continuité des parcours en s'appuyant sur un solide réseau de partenaires

Il s'agira notamment de développer et évaluer l'organisation des interactions avec l'ensemble des acteurs pour optimiser la coordination, la complémentarité des interventions, et ainsi garantir une réponse multidimensionnelle favorable à l'amélioration de la qualité du parcours de vie de chaque jeune.

Pour déployer le système de management de la qualité, j'ai mandaté une coordinatrice : Mme Magali Claudel, cheffe de service sur le semi-internat. Elle est investie d'une autorité fonctionnelle en la matière. Elle est chargée de structurer et piloter la démarche qualité, d'assurer sa mise en œuvre, et de m'en rendre compte ainsi qu'au comité de pilotage (COPIL) que je préside.

Sur cette mission, elle travaille en étroite collaboration avec :

- la responsable de site, Mme Aurélie Demangeon, qui l'accompagne sur les réflexions stratégiques en la matière et veille au bon déroulement de sa mission.
- les 2 autres cheffes de services. Ces dernières aident à l'élaboration du système, contribuent à la communication en ce qui concerne la démarche auprès des équipes dont elles sont responsables, procèdent à la mise en application et au suivi des dispositions adoptées au sein de leurs services.

Par ailleurs, l'établissement bénéficie de l'appui en expertise d'AGEVAL, éditeur du logiciel de pilotage de la qualité et de gestion des risques dont il s'est doté.

La réalisation des orientations fixées par la présente politique sera assurée par le biais de plans d'action qualité. Une fois par semestre, le comité de pilotage analysera les résultats obtenus et mesurera l'efficacité du système au cours d'une Revue de Direction. Les objectifs seront alors réajustés et le programme de la période à venir sera adopté.

Fait à Châtel-sur-Moselle, le 8 mars 2023
Le directeur,

Vincent ANDROUËT

INSTITUT MÉDICO ÉDUCATIF * 88 - CHATEL s/ MOSELLE *