

Référentiel INSOS Q: 2017

Exigences normatives pour un système de management dans la branche du handicap

Edition du 1^{er} avril 2017

Introduction

En guise de nouveau système de management dans le domaine du handicap adulte, INSOS Suisse a développé le système de référence Q.

Dans la 1^{re} partie, six exigences minimales détaillées à l'égard d'un système de management (SM) sont décrites. Ceux qui n'utilisent pas encore de système de management dont l'usage est validé dans le cadre de l'accréditation et certifié par un organisme accrédité selon ISO/IEC 17021 pour les systèmes de management (tels que ISO 9001 ou Chemins vers la qualité) doivent recourir à un système de management correspondant au moins aux exigences du référentiel INSOS Q.

La 2^e partie du référentiel contient 24 standards de qualité qui sont complétés par des exigences de qualité et dont la satisfaction peut être attestée à l'aide des exemples d'indicateurs mentionnés. Les standards et les exigences de qualité correspondent aux exigences actuelles d'une bonne gestion dans les institutions pour personnes avec handicap et couvrent aussi bien les conditions de qualité précédemment définies de l'OFAS que les directives de qualité des cantons. Un SM édifié selon le référentiel INSOS Q encourage la qualité des services fournis et soutient l'accomplissement des standards de qualité du référentiel ainsi que des directives de qualité exigées par les cantons. Les 24 standards de qualité se rapportent uniquement au travail «social» pour et avec des personnes en situation de handicap. Les processus de création de produits dans des lieux de travail et des ateliers ne figurent pas dans INSOS Q. Si les services ne sont pas fournis en mains propres mais obtenus auprès de partenaires externes, l'institution doit piloter de tels processus externalisés.

Le référentiel INSOS Q doit pouvoir être certifié par un organisme de certification accrédité selon ISO/IEC 17021 pour les systèmes de management. Les institutions doivent ainsi recevoir d'une instance indépendante la preuve que les standards de qualité et les exigences qualitatives d'INSOS Q et les exigences de qualité formulées par les cantons sont remplies avec ou sans obligation. Le certificat est délivré lorsque les obligations éventuellement constatées dans l'audit sont satisfaites ou que les non-conformités sont supprimées.

Parallèlement, INSOS Suisse a créé la charte «Qualité de vie pour personnes avec handicap en institutions sociales». Cette charte est résolument fondée sur les trois leitmotivs autonomie, participation et inclusion et contient des objectifs indicatifs condensés et ouverts à leur développement pour la mise en œuvre autonome et la réflexion dans le quotidien professionnel. La signature de la charte est facultative et peut aussi se faire indépendamment du référentiel INSOS Q.

INSOS Suisse, en tant qu'association nationale de la branche, s'engage aussi bien pour les exigences conformément au référentiel INSOS Q que pour les trois leitmotivs autonomie, participation et inclusion de la charte qualité de vie et s'emploie à les mettre en œuvre, à les défendre et à les propager de manière durable dans l'opinion publique.

1. Système de management pour les institutions selon INSOS Q

Les institutions dont le système de management (SM) n'est pas validé pour une utilisation dans le cadre de l'accréditation et n'est pas certifié par un organisme de certification accrédité à cet effet doivent opérer un système de management satisfaisant aux exigences minimales suivantes:

1. Le système de management de l'institution répond aux exigences du référentiel «INSOS Q» et doit être introduit et appliqué dans toute l'institution. L'institution dispose ainsi d'un instrument de conduite qui lui assure la concrétisation des idées directrices, la satisfaction des objectifs qualitatifs tout comme des standards et indicatifs de qualité exigés par les cantons.
2. La direction supérieure s'engage à mettre en œuvre le système de management, d'allouer les ressources nécessaires et d'attester de l'efficacité du système de qualité conforme aux standards de qualité Q22 - Q24.
3. Le référentiel encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration continue de l'efficacité d'un SM et assure par toutes les mesures de planification, d'organisation et de réflexion la réalisation, la gestion et le développement continu de l'institution. Le but est d'accroître continuellement la qualité de vie des clients, de réaliser conséquemment sa propre mission et de remplir les exigences des cantons. L'institution évalue régulièrement ses activités en tenant compte des chances et des risques par des processus systématiques de rétroaction, p. ex. à l'aide de la méthode PDCA (Plan-Do-Check-Act du processus d'amélioration permanente) ou du processus du développement continu tel qu'il est appliqué dans les «Chemins vers la qualité».
4. Le SM permet et encourage la participation de niveau appropriée de tous les collaborateurs ainsi que des clients au processus de création et d'évaluation de la qualité de vie visée.
5. Le SM règle systématiquement:
 - la planification et la mise en œuvre des objectifs de qualité sur la base des orientations stratégiques
 - la mise à disposition des ressources personnelles et de l'infrastructure nécessaires suivant les besoins en encadrement des personnes à accueillir
 - les tâches, responsabilités et pouvoirs ainsi que les exigences en matière de compétence professionnelle de tous les collaborateurs
 - les processus pertinents pour la qualité, leur pilotage et leur développement
 - la facilitation et la promotion de processus d'apprentissage ainsi que de l'action créative et innovante de tous les participants
 - l'évaluation interne et externe des prestations fournies conformément aux objectifs fixés en termes de qualité et d'efficacité
 - la maîtrise des documents de référence et de preuves essentiels et dûment étayés, y compris l'archivage, la sécurité des données et la traçabilité de toutes les actions et décisions importantes.
6. L'actualité, l'intégralité et l'efficacité des lignes directrices, de la stratégie, du concept d'exploitation et de prestation de services sont assurés.

2. Exigences de qualité pour les institutions INSOS

Un grand nombre des exigences qualitatives suivantes font déjà partie aujourd'hui de la bonne gestion d'une institution et sont remplies par les institutions. Par conséquent, leur mention a pour but de donner un aperçu des standards de qualité à remplir et d'exposer les directives en matière de qualité édictées par les cantons. Les standards de qualité sont complétés par des exigences de qualité et des indicateurs, ce qui sert au contrôle des exigences et à leur interprétation.

Gestion et organisation

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q1	Il existe des lignes directrices et une stratégie qui contiennent des déclarations sur les groupes cibles, sur les objectifs et sur l'offre. Les concepts d'exploitation et d'encadrement resp. les descriptions des processus qui en découlent doivent être en accord avec la pratique actuelle et l'organisation.	<p>Les clients resp. leurs représentants légaux ainsi que les parties prenantes concernées ont connaissance des concepts et règlements pertinents (concept d'exploitation et d'encadrement, règlements, concepts relatifs à la sexualité et à la violence, etc.)</p> <p>Les lignes directrices et les concepts d'exploitation et de prestation qui en découlent sont au minimum tous les 3 ans soumis à un contrôle d'actualité.</p> <p>Les lignes directrices et les concepts qui en découlent décrivent la mission de l'institution, le champ d'action, la déontologie, la politique de qualité, la conception de l'homme, les exigences</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lignes directrices, concepts et leur révision • Les clients ainsi que leurs représentants légaux comprennent resp. connaissent les informations pertinentes • La politique de qualité
Q2	La forme juridique et l'organisation de l'institution sont réglées.	<p>L'organisation de l'institution s'oriente aux besoins des personnes à accueillir.</p> <p>La séparation des pouvoirs stratégiques et opérationnels est respectée (et p. ex. visualisée dans un organigramme).</p> <p>Il existe un document de fondation ou des statuts, un organigramme actuel, un règlement d'organisation ou d'entreprise, un enregistrement au registre de commerce, là où exigé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Statuts, règlement de fondation • Organigramme actuel • Règlement d'organisation ou d'entreprise • Enregistrement au registre de commerce

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q3	Il existe un aperçu actualisé des dispositions légales, directives et des conventions pertinentes pour l'activité de l'institution.	Les dispositions légales, les exigences ainsi que des conventions souscrites sont connues. Le système de management règle le respect conséquent des prescriptions légales pertinentes et les responsables respectifs. Il existe une prise de position concernant la conformité aux règlements.	<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire actualisé des dispositions et des directives • Réglementation de la responsabilité de la satisfaction des exigences légales • Mise en œuvre des obligations cantonales et des directives qualitatives
Q4	L'institution établit une analyse des risques et des chances.	L'analyse définit les dangers possibles, les impacts éventuels, les potentialités ainsi que les mesures correspondantes de maîtrise du risque et des possibilités d'évolution. L'analyse ne se limite pas aux seules prescriptions concernant le système de contrôle interne (SCI) et CFST (sécurité au travail). Les risques et chances des processus sont périodiquement actualisés par les collaborateurs compétents.	<ul style="list-style-type: none"> • PV des estimations • Mesures prises • Révisions périodiques
Q5	La planification annuelle est dérivée des lignes directrices et de la stratégie.	La planification annuelle tient entre autres compte des évaluations périodiques, des chances, estimations des risques et audits et elle se base sur les résultats de la revue de direction.	<ul style="list-style-type: none"> • Planifications actualisées • Évaluations, PV • Réalisation de la stratégie

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
<p>Q6 Les tâches, les compétences, les responsabilités, les pouvoirs organisationnel et les suppléances pour tous les postes au sein de l'institution– aussi bien pour le niveau stratégique qu'opérationnel - sont réglés et connus de tous les collaborateurs. De plus, les responsabilités pour tous les processus sont réglées et connues.</p>	<p>Les membres de la direction, leurs remplaçants ainsi que les autres collaborateurs n'ont pas de droit de vote dans l'organe stratégique supérieur. La responsabilité pour les fonctions, la mise en œuvre, l'entretien et la vérification du système de management est réglée. Le/La responsable de la qualité désigné(e) met en œuvre le système Q indépendamment d'autres responsabilités. Il existe une réglementation des signatures. Si des processus sont externalisés, ils doivent être pilotés par l'institution. Les membres de l'organe stratégique et leur fonction sont connus. Le président/la présidente et la direction opérationnelle n'ont pas de rapports de parenté (1^{er} et 2^e degré) ou de relations d'affaires communes. Les membres de l'organe stratégique avec des rapports de parenté n'ont pas le droit de former la majorité de l'organe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptions de postes • Réglementation des signatures • Liste des membres des organes stratégiques • Réglementation des suppléances • Liste des responsables des processus et de leur champ d'action • PV • Retours d'information des collaborateurs • Réglementation des responsabilités • Fonctions, tâches et responsabilités pour le système de management (p. ex. dans les descriptions de postes • Maîtrise des documents (y c. statut, version, validation, etc.)
<p>Q7 Il existe un document qui règle les principes de protection des données spécifiques de l'institution.</p>	<p>Le devoir de discrétion est réglé aux niveaux stratégique et opérationnel. L'accès aux données personnelles est réglée (papier et informatique). Il y est décrit en particulier: la gestion de la documentation des clients et du personnel, la conservation, le droit à la consultation, l'autorisation et la sécurité des données (management de l'informatique)compétents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Règlement protection des données • Règlement de la confidentialité • Décharge de la confidentialité • Règlement informatique • Protection des mots de passe • Droits à la consultation • Archivage & droits d'accès

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q8	Il existe un processus ou un concept pour la communication interne et externe.	<p>La communication interne et externe dans les situations de crise est réglée.</p> <p>Le concept de communication interne règle la réflexion périodique des expériences du propre champ de responsabilité et la médiation en cas de conflits entre collaborateurs et client(e)s.</p> <p>La forme et le but de la collaboration avec des partenaires externes sont réglés.</p> <p>L'institution est présente auprès du grand public et travaille en réseau, p. ex. avec des organismes externes relatifs à l'activité.</p> <p>Il existe une gestion des situations de crises et une organisation des cas d'urgence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Types de colloques • PV • Le concept de communication est si possible aussi connu des clients • PV de réflexions de conflits arbitrés • Site internet, présence dans les médias • Portrait et histoire de l'institution • Scénario de situations de crise • Dispositif de cas d'urgence, réseau cas d'urgence • Collaboration avec association • Réseau externe

Ressources et processus de soutien

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q9	Une politique du personnel spécifique à l'institution définit les objectifs et les mesures dans le domaine du personnel.	<p>Le tableau des effectifs est différencié par domaine spécialisé et l'affectation du personnel est planifiée.</p> <p>Il existe des descriptions de postes ou des cahiers des charges et les exigences liées aux compétences professionnelles et sociales sont définies pour toutes les fonctions.</p> <p>Les responsabilités de chaque collaborateur sont réglées.</p> <p>Les collaborateurs attestent à leur entrée en service qu'aucune procédure juridique ou enquête de la police n'est en cours, resp. renseignent sur la procédure encours.</p> <p>Tous les collaborateurs ont un contrat de travail valide.</p> <p>La rémunération est effectuée sur la base d'un modèle transparent (et se réfère le cas échéant aux principes cantonaux)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau des effectifs • Descriptions de postes • Profils d'exigences aux fonctions • Contrats de travail • Les collaborateurs ont des compétences claires et respectées, en lesquelles ils peuvent être responsables de leurs actions • Attestations concernant des procédures juridiques • Réglementation des salaires

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q10 Il existe un processus ou un concept pour la gestion des connaissances et le développement du personnel qui règle la formation de base, la formation qualifiante, la formation continue, ainsi que les conseils relatifs à la pratique (supervision) du personnel.	<p>Des entretiens avec les collaborateurs sont effectués une fois par an sous une forme définie, dont résultent des mesures concrètes.</p> <p>Les connaissances requises pour la réalisation des prestations et la conformité des services sont définies et sont entretenues et actualisées en fonction des besoins.</p> <p>La compétence nécessaire du personnel est garantie par des mesures de formation ciblées. L'efficacité des mesures de formation prises est évaluée, p.ex. dans le cadre d'entretiens (transfert des connaissances).</p> <p>La forme et l'intervalle de l'évaluation de la satisfaction des collaborateurs sont définis.</p> <p>La participation du personnel aux frais et au décompte horaire des mesures de formation est réglée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PV d'entretiens • Conventions de mesures de formation • Évaluations de la satisfaction • Entretiens de sortie
Q11 L'approvisionnement et la gestion des finances, ainsi que des marchandises et des services fournis à l'externe, sont réglés.	<p>Il existe une budgétisation et une comptabilité conformes pour l'exploitation et les investissements. Un organisme indépendant est défini pour la révision des comptes.</p> <p>Les exigences de la CIIS et des cantons pour la reconnaissance des cotisations sont remplies.</p> <p>Les critères pour l'approvisionnement et la gestion, ainsi que les critères pour les services fournis à l'externe, sont définis.</p> <p>La gestion des débiteurs et créditeurs est réglée (procédures).</p> <p>Il existe un inventaire de l'infrastructure, p. ex. dans une comptabilité des biens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Budget et relevé des comptes • Contrôles • Liste des soldes débiteurs ouverts • Libération de paiements • Inventaire • Rapports de révision • Retours des organes stratégiques • Accords avec des partenaires externes et des fournisseurs (nourriture, pharmacie, services médicaux, etc.)

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q12	L'ensemble de l'infrastructure ainsi que les locaux de l'institution sont fonctionnels, propres, soignés et en bon état.	<p>L'institution dispose de directives concernant l'hygiène, la propreté, l'entretien de l'infrastructure et des installations techniques, l'élimination des déchets et la sécurité au travail.</p> <p>L'institution a une planification des investissements pour la préservation et le remplacement de mobiliers et d'immeubles.</p> <p>Les personnes chargées de la sécurité au travail et de la protection de la santé sont désignées et connues du personnel.</p> <p>L'inclusion des clients est assurée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planification des investissements • PV d'entretien (y compris des appareils médicaux, lits de soins, etc.) • Concept d'hygiène • PV de contrôles • PV d'incidents • formations et exercices • Prévention

Réalisation des prestations

Standards de qualité		Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q13	Les groupes cibles avec les critères d'admission et les critères d'exclusion sont définis et connus des personnes concernées.	<p>Les processus d'admission, les procédures de transfert interne et de départ sont réglées.</p> <p>En cas de résiliation par l'institution, une solution d'affiliation appropriée et réalisable est proposée en concertation avec les personnes concernées.</p> <p>Les raisons possibles d'un renvoi anticipé par l'institution et les compétences décisionnelles correspondantes sont définies et connues des parties contractantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrements de processus effectués • Traitement de demandes et de licenciement • Enregistrements en rapport avec la recherche d'une solution d'affiliation

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
<p>Q14 Les droits et devoirs des clients sont réglés, y compris les domaines et la forme de participation des clients.</p>	<p>La façon d'informer les clients sur leurs droits et devoirs est définie.</p> <p>Il est défini dans quels domaines et sous quelle forme les clients peuvent participer (p. ex. colloques, façonnage de leur quotidien, de leurs contacts sociaux et loisirs). À ce propos, les intérêts et les besoins des clients sont saisis et pris en compte.</p> <p>Les personnes de références sont définies et les compétences pour les différentes tâches réglées. La procédure de plainte est réglée.</p> <p>Une instance de recours non impliquée dans la gestion directe est définie et connue de toutes les parties.</p> <p>Tous les acteurs (clients, proches, représentants légaux, collaborateurs, direction stratégique et opérationnelle) connaissent le destinataire pour y déposer, en cas de conflit, une plainte ou un recours.</p> <p>Les clients (et leur représentant légal) possèdent une convention de séjour écrite et/ou un contrat de travail, y compris les documents associés.</p> <p>Un règlement tarifaire pour les prix de pension et les autres frais est disponible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Règlement interne compréhensible • PV de réunions de groupes • Organisation des loisirs • Planification des vacances • Voie de recours • Plaintes et recours et leurs traitements • Règlementation tarifaire • Accords pour les frais supplémentaires • Règlementation entre l'institution et le client, resp. son représentant légal • Retours de clients, représentants légaux et collaborateurs

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
<p>Q15 Le respect de l'autonomie et le droit à l'autodétermination des clients dans les formes d'habitat et dans les structures quotidiennes (travail, occupation) sont réglés et reflétés.</p>	<p>Les relations partenariales de personnes avec handicap et leur besoin en sexualité sont respectés et une assistance nécessaire est offerte pour répondre à des questions et pour réagir à des problèmes.</p> <p>Concept des mesures de restriction de liberté avec l'approche que la liberté d'action des clients ne peut être restreinte que lorsque d'autres mesures moins contraignantes ne suffisent pas ou sont considérées d'avance comme insuffisantes.</p> <p>Les mesures individuelles de restriction de liberté des clients sont justifiées, discutées avec les personnes concernées et leurs représentants légaux, documentées et périodiquement vérifiées.</p> <p>L'implication des proches parents resp. des représentants légaux est prouvée.</p> <p>Les droits des apparentés qui ne sont pas représentants légaux sont réglés séparément.</p> <p>Les clients disposent d'un montant mensuel pour leurs dépenses personnelles.</p> <p>Il existe un inventaire de l'équipement personnel et des biens du client, là où cela est nécessaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PV, conventions de mesures de restriction de liberté prises • PV d'évaluation • PV d'entretiens avec les représentants légaux • Règlementation et gestion de l'argent de poche • Retours de clients, de leurs proches et de collaborateurs • Notification dans la revue de direction

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs	
Q16	<p>Toutes formes de violence (y compris les abus sexuels) de collaborateurs et de clients ne sont pas tolérées.</p>	<p>Il existe un processus et/ou un concept en cas de harcèlement sexuel, d'acte de violence, de harcèlement moral, de discrimination et sur la prévention correspondante.</p> <p>Les mesures de contrainte, les actes de violence physique, sexuelle et verbale doivent être documentées, signalées et analysées.</p> <p>Les mesures prises sont vérifiées périodiquement du point de vue de leur efficacité et de leur validité et des mesures préventives et correctives doivent être prises.</p> <p>L'intégrité de tous les participants est protégée.</p> <p>Les collaborateurs sont régulièrement formés dans des méthodes de travail basées sur le respect mutuel et empêchant les abus.</p> <p>Les clients sont capables, grâce à des formations et à des instructions, de décrire des situations de violence.</p> <p>Les clients et collaborateurs sont protégés contre les actes de violence et de dénigrement de la part de clients et de collaborateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Annonces et procès-verbaux • Retours de clients, collaborateurs et de proches • Preuve de formations effectuées • Mesures • Évaluations
Q17	<p>Sur demande, une chambre individuelle peut être mise à disposition.</p>	<p>Chaque résidant a droit à un espace individuel, où il peut se retirer et qu'il peut aménager à sa guise.</p> <p>Les exceptions doivent être justifiées.</p> <p>L'attribution des chambres est effectuée selon une procédure transparente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attribution de chambres • Espace individuel pour se retirer

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q18 Un programme individuel d'accompagnement resp. de développement est établi pour chaque client avec sa participation	<p>Le programme d'accompagnement et de développement s'oriente sur l'autonomisation (Empowerment) des clients et tient donc compte en premier lieu de leurs compétences et potentiels et non de leurs déficits.</p> <p>Les objectifs convenus conjointement dans le programme d'accompagnement et de développement sont évalués au moins une fois par an et discutés avec les clients.</p> <p>Le programme d'accompagnement et de développement se réfère aux activités du domaine correspondant (activités pratiques dans le domaine de l'habitat et activités de travail dans la structure quotidienne).</p> <p>Les objectifs d'accompagnement et de développement tiennent compte de l'état général des clients et peuvent ainsi être définis sur le long terme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Description et évaluation de la situation • Activités, planification des actions, objectifs et développement du processus • Notes d'observations et d'entretiens, p. ex. dans un journal de suivi • PV des réflexions • Preuve de la participation du client • Retours des clients et collaborateurs
Q19 Il existe un concept pour l'offre de nourriture.	<p>Les critères concernant l'alimentation des clients sont définis, p.ex. diversité, équilibre, possibilités financières.</p> <p>Les aspects de santé et les besoins individuels sont pris en compte.</p> <p>Des réglementations existent concernant l'hygiène des denrées alimentaires, comme l'achat, le stockage, la production, la vente et l'élimination.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan des menus • Planification et préparation de régimes • Respects d'allergies • Vœux des clients • Pilotage de la nourriture par un partenaire externe • Justificatifs assurant l'hygiène des denrées alimentaires

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs	
Q20	Il existe un processus de prévention sanitaire et de prestation de soins de santé pour l'encadrement médical et paramédical.	<p>Les objectifs, les mesures et la collaboration pour la prévention sanitaire et les prestations de soins sont décrits dans un processus ou un concept.</p> <p>Les clients reçoivent de manière vérifiable la médication prescrite.</p> <p>Une directive sur les médicaments règle les points suivants: identification appropriée, contrôle de la date de péremption, stockage, remise, élimination.</p> <p>Les compétences et la procédure pour la préparation des médicaments selon la règle des 4 yeux sont réglés.</p> <p>Les mesures d'hygiène d'ordre médical sont réglées.</p> <p>L'encadrement médical est également garanti dans les situations d'urgence.</p> <p>Le libre choix du médecin est garanti.</p> <p>Le droit à l'autodétermination des clients est aussi respecté aux mieux en cas de maladie et de décès (p. ex. présence de directives anticipées).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prescriptions médicales • Médication / feuilles médicaments en accord avec les prescriptions • PV de contrôle pour la préparation, remise, pharmacie, soins de santé • Planification des visites médicales et thérapies • Enregistrements d'incidents • Annonces d'erreurs / CIRS (Critical Incident Reporting System) • Retours de clients, collaborateurs, médecins, représentants légaux • Directives anticipées • Soins et accompagnement palliatifs
Q21	Il existe une offre d'une structure quotidienne diversifiée (travail, occupation et centre de jours) qui correspond aux capacités et besoins individuels des clients.	<p>Il y a pour tous les clients du domaine de l'habitat une possibilité de structure quotidienne interne ou externe.</p> <p>Le système de rémunération dans le domaine du travail (clients avec un contrat de travail) est transparent et les clients en ont connaissance et le mode de transmission de l'information est défini.</p> <p>Il est assuré que la détermination du salaire s'effectue selon les mêmes critères dans toute l'institution et que l'équité des salaires est garantie sur tous les sites.</p> <p>L'organisation des transports dus au handicap des clients venant et allant à la structure quotidienne est soutenue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre et programme de la structure quotidienne • Plan/programme de jour et de la semaine • Feuilles de détermination du salaire • Rémunération appropriée • PV de l'entretien salarial • Retours des clients et des représentants légaux

Standards de qualité	Exigences de qualité	Exemples d'indicateurs
Q22 Il existe des processus d'évaluation appropriés. L'évaluation se fait avec une approche processus sur la base d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs objectifs et compréhensibles.	<p>La qualité de vie et de travail (satisfaction) des clients ainsi que l'efficacité de la collaboration interne et externe et de la qualité des prestations fournies par l'institution sont régulièrement déterminées et évaluées.</p> <p>Évaluations des objectifs des processus et annuels. Des mesures éventuelles de prévention, de correction ou d'amélioration résultent des évaluations.</p> <p>Un processus de développement et d'amélioration continu se basant sur les mesures d'amélioration, de développement, de correction et de prévention ainsi que sur des retours oraux et écrits, est appliqué.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluations périodiques • Planification et résultats • Retours oraux et écrits • Mesures réalisées découlant des évaluations et des retours • Mesures définies pour la prochaine période de planification • Processus d'apprentissage de collaborateurs et clients • Conclusions dans la revue de direction • Actualité des concepts et des processus
Q23 Les audits internes et externes sont planifiés.	<p>Les processus et procédures ainsi que toutes les directives du manuel de système de management sont régulièrement audités.</p> <p>Pour la réalisation des audits internes, il existe une planification qui assure que les procédures de management et les processus pertinents soient audités dans la période définie (trois ans au maximum sont pertinents).</p> <p>Outre l'audit externe, la planification prévoit au moins un audit interne par année.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planification des audits • Rapports d'audits • Mesures découlant des audits internes et externes • Évaluation de l'efficacité des mesures prises • Preuve de formation des auditeurs internes
Q24 La revue de direction est effectuée au moins une fois par an.	<p>Les résultats de l'évaluation systématique (comme p. ex. audits, évaluations, estimation des chances et de risques, satisfaction des collaborateurs, satisfaction et retours des clients, plaintes etc.) de la qualité et de l'efficacité des prestations réalisées par l'institution et des objectifs sont intégrés dans la revue de direction. La revue de direction montre entre autres aussi le développement de l'institution et de ses prestations, prend position envers les exigences vis-à-vis du management et contient des objectifs pour la prochaine période.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluations, revues et mesures actuelles • Évaluation de l'efficacité de mesure de la période précédente • Rapport qualité • Énoncé concernant l'efficacité du système de management par la direction

Glossaire des définitions employées

Standards de qualité	=	référence de l'exigence qualitative
Exigence qualitative	=	exigence pour remplir les standards de qualité
Indicateurs	=	éléments pour prouver la réalisation des standards de qualité et des exigences qualitatives
Collaborateurs	=	employés, personnel
Clients	=	résidents, collaborateurs en situation de handicap, personnes encadrées, personnes en situation de handicap
Structure quotidienne	=	avec et sans contrat de travail (nouvelle désignation pour ateliers d'occupation, ateliers et centres de jour)
Processus	=	déroulement opérationnel, suite d'activités