

LETTRE D'INFO QUALITÉ

<https://sesame.ageval.fr>



Juillet/Août/Septembre 2024



Rappel : Evaluation des établissements et services Sésame Autisme Normandie avant le 1er/01/2026

L'autodétermination

L'autodétermination c'est pouvoir faire des choix en fonction de ses besoins et de ses envies, prendre des décisions et être acteur de sa vie. (voir FALC HAS sur AGEVAL)

Pour le développer cette démarche, il faut mettre en place un accompagnement visant à encourager la personne et l'aider à prendre confiance en elle.

L'autodétermination facilite l'inclusion sociale le bien-être physique et psychique et accroît la qualité de vie de la personne.

Focus sur les critères impératifs

3.12. "Plaintes et Réclamations"

La gestion des plaintes et réclamations fait partie intégrante des **droits des personnes accompagnées** et leur entourage.

L'objectif est de favoriser l'expression, répondre aux attentes, tracer les dysfonctionnements et améliorer la qualité de l'accompagnement.

Les évaluateurs vont vérifier que...

- **le recueil des plaintes et réclamations est organisé.** Chaque professionnel se doit de les déclarer au même titre que les événements indésirables. Voir flyer sur AGEVAL.
- **Des actions correctives se mettent en place** et un retour est fait aux personnes concernées.
- **Une communication et un suivi des actions sont présentés en CVS ou CDU.**



Nous recherchons des volontaires pour devenir référents qualité.

Si cette mission vous intéresse, n'hésitez pas à le signaler à votre Responsable de service



Les incontournables du Projet Personnalisé

Réévalué de façon annuelle, le Projet Personnalisé permet d'actualiser les objectifs d'accompagnement de chacun grâce à une démarche de co-constitution entre la personne accompagnée (son représentant légal) et l'équipe pluridisciplinaire.

Le référentiel d'évaluation de la qualité de la HAS précise notamment, dans le critère 3.2.2

L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées

New sur AGEVAL !!

Des nouvelles procédures sont disponibles en lignes :

- **"Gestion des enquêtes de satisfaction"**
- **"Sécurisation des établissements par les veilleurs"**
- **"Gestion d'une situation pendant laquelle une personne accompagnée échappe à la vigilance des professionnels"**

De nombreux outils et Recommandations de Bonnes Pratiques sont également disponibles, N'hésitez pas à les consulter !

Par exemple vous trouverez un flyer à destination des professionnels concernant les plaintes et réclamations des personnes accompagnées et leur entourage.

CREX :

Le dernier CREX a eu lieu le 17/09/2024

Il a permis d'aborder de nombreux événements survenus pendant l'été, concernant les thématiques suivantes :

- Temps passé en salle d'apaisement
- Circuit du médicament
- Personne accompagnée qui échappe à la vigilance des professionnels
- Accidents de travail en lien avec des actes "éducatifs"

L'ensemble des analyses présentées et plans d'actions validés sont consultables sur SHAREPOINT, dans le dossier qualité, chapitre 5 Evènements Indésirables

Outil AGEVAL



Le logiciel AGEVAL vous permet d'accéder à :

- La bibliothèque documentaire
- La plateforme de déclaration des Evènements Indésirables

Grâce aux accès génériques :

Identifiant : AGEVAL

Mot de passe : SANqualité2023!