

## Le Service Qualité

Le service Qualité et Gestion des Risques fait partie des services supports. Il remplit des missions transversales pour l'ensemble de l'association.

### MISSIONS DU SERVICE QUALITÉ

La **Démarche Qualité** est une pratique ancienne à l'OGFA, intégrée à tous les dispositifs de l'Association pour améliorer, en continue, les services rendus aux usagers et pour optimiser nos fonctionnements.

Elle est structurée autour de la planification d'actions d'amélioration, issues des orientations stratégiques de l'Association, des exigences réglementaires, des faits marquants recensés, tels que le retour des évaluations HAS, de l'analyse des Événements Indésirables et des Réclamations, et de la consultation des usagers. Des projets sont alors mis en œuvre, en gardant toujours l'objectif de donner du sens à nos pratiques et de valoriser nos équipes.

Enfin, l'évaluation continue de nos activités, via la consultation des usagers, les autoévaluations et les évaluations qualité, nous permet de nous réajuster régulièrement aux besoins et attentes des usagers.

Au quotidien, la démarche qualité se décline comme suit :

- La prise de connaissance des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ;
- La formalisation ou la mise à jour de documents qualité, notamment les outils de la loi 2002 ;
- La participation à des groupes de travail spécifiques ;
- La réalisation de la campagne de consultation des usagers ;
- La mise en place du processus d'évaluation qualité HAS : autoévaluation et évaluation externe.

### INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de dispositifs accompagnés en 2023 autour des outils des outils de la loi 2002 : 5

Nombre de dispositifs évalués selon le nouveau référentiel HAS : 2

Nombre d'usagers consultés : 126

Niveau de satisfaction global des usagers sur une échelle de 1 à 10 : 8,3

### FAITS MARQUANTS

#### | Évaluation Qualité de deux dispositifs selon le nouveau référentiel HAS

Depuis 2002, en tant qu'établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), nous sommes tenus d'évaluer régulièrement la qualité des services rendus aux usagers. En 2019, une réforme a confié à la Haute Autorité de Santé (HAS), la mission de créer un nouveau référentiel d'évaluation, commun à tous les ESMS.

En avril 2023, les dispositifs LHSS et SAMSAH se sont lancés dans la démarche d'autoévaluation, en balayant les 157 critères existants et en définissant le plan d'actions à mettre en place pour répondre aux exigences.

En octobre 2023, ces deux services ont été brillamment évalués par deux évaluatrices issues d'un cabinet externe.

#### | Structuration de la Démarche Qualité

Les évaluations ont accéléré la dynamique qualité des dispositifs concernés et ont été l'occasion de structurer la démarche qualité de l'Association, selon les nouvelles exigences en vigueur. En effet, la formalisation du Manuel Qualité et Gestion des Risques de l'OGFA a ancré l'organisation du système dans un objectif d'harmonisation des pratiques entre tous les dispositifs. À l'issue de la révision de ce manuel, un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité a été construit.

#### | Mise en place d'un outil de recueil des réclamations des usagers

Un outil institutionnel a été élaboré et mis à disposition de tous les points d'accueil de l'OGFA, pour permettre aux usagers d'émettre une remarque de satisfaction, une suggestion ou une réclamation. L'ensemble des retours sont analysés et une réponse est apportée sous un mois.

### PERSPECTIVES

| Relancer le groupe Qualité et Gestion des Risques.

| Développer la participation des usagers.

| Mettre en place un tableau de pilotage annuel de suivi de la Qualité et de la Gestion des Risques au niveau institutionnel et des pôles.

# Le Service Gestion des Risques

## MISSIONS DU SERVICE GESTION DES RISQUES

La **Gestion des Risques** vise à assurer la santé et la sécurité des professionnels, des usagers, des bénévoles et des partenaires intervenants au sein de notre Association.

Les nombreux contrôles réglementaires, menés sur nos installations, d'électricité, de gaz et d'incendie nous permettent d'évaluer la conformité de nos bâtis et de planifier, en lien avec le service maintenance de l'OGFA, les travaux nécessaires.

La formation, organisée par le service RH, de nos salariés aux premiers secours, à la manipulation des extincteurs, à la gestion de l'agressivité et de la violence, et la sensibilisation des usagers lors des exercices d'évacuation incendie, nous préparent à d'éventuelles situations de crise.

L'identification des risques, par le biais du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), nous assure de travailler prioritairement sur des actions préventives de réduction des risques pour nos salariés et pour les personnes accueillies.

Les études de poste personnalisées, menées en lien avec des partenaires, tels que la Médecine du Travail ou Cap Emploi, contribuent à maintenir en activité et à adapter le travail de salariés Reconnus en Qualité de Travailleurs handicapés (RQTH).

Enfin, en cas d'Accidents de Travail (AT) ou d'Événements Indésirables (EI), la situation est systématiquement analysée, afin de proposer des actions correctives et ainsi d'éviter une nouvelle apparition du risque.

## INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de contrôles réglementaires réalisés : **102**

Taux de réalisation des actions issues des contrôles réglementaires 2022/ 2023 : **59 %**

Taux de dispositifs ayant le DUERP à jour : **33 %**

Nombre d'adaptation de poste réalisées : **6**

Nombre d'Accidents de Travail (AT) déclarés : **17**

Nombre d'Événements Indésirables déclarés : **18**

## FAITS MARQUANTS

### | Réorganisation des contrôles réglementaires

Un état des lieux des contrôles réglementaires a été réalisé sur l'ensemble de nos sites. Cela a été l'occasion d'identifier les contrôles manquants et de réajuster certains contrats, afin de mener les contrôles nécessaires à un tarif adapté.

La réalisation de ces contrôles a été l'occasion de mener des travaux de remise en conformité de nos installations, à Novaé et à la Halte Amitié, entre autres. Ces deux sites ont d'ailleurs obtenu un **avis favorable** lors de la **commission de sécurité** du 13 juin 2023.

### | Mise en place du système de déclaration en ligne des Événements Indésirables

Suite à des tests menés dès 2021, le système de déclaration en ligne des Événements indésirables (EI), via l'Intranet de l'Association, a été déployé et présenté aux équipes. Un EI est un dysfonctionnement, un incident ou un accident, dont les conséquences sont dommageables pour la sécurité des personnes ou des biens, pour l'environnement ou pour l'organisation de la prise en charge ou de l'établissement.

Tous les salariés de l'OGFA peuvent désormais déclarer un EI. Celui-ci sera analysé en fonction de sa criticité : fréquence et gravité.

### | Formalisation du Plan Bleu

Un plan global de gestion de crise a été formalisé, afin d'anticiper les conduites à tenir lors de la survenue d'un événement sanitaire, climatique ou d'un événement interne, susceptible de constituer une menace pour la santé des professionnels et/ ou des personnes accueillies.

## PERSPECTIVES

| Traiter l'ensemble des actions issues des contrôles réglementaires.

| Rendre mature le système de déclaration des EI et atteindre au moins 80 EI déclarés annuellement.

| Poursuivre la mise à jour des DUERP pour atteindre un seuil de 100 %.