

Interreg

France-Wallonie-Vlaanderen



UNION EUROPÉENNE
EUROPESE UNIE

I SAID

Dynamiques de coopération transfrontalière dans l'offre socio-sanitaire

Mons, le 12 octobre 2017

Laurence Gosset



Direction Audit et Contrôle, AVIQ, Branche Handicap

1. Contrôle l'organisation, le fonctionnement et la gestion des services agréés ou autorisés, par rapport aux normes d'agrément et de subventionnement ou d'autorisation de prise en charge;
2. Évalue l'organisation, la gestion, le fonctionnement et les prestations des services et conseille dans le but de promouvoir un accompagnement de qualité et d'améliorer la qualité de service;

Direction Audit et Contrôle, AVIQ, Branche Handicap

3. Mène des conciliations à la demande des personnes, des familles ou du service;
4. Instruit les plaintes émises par les personnes en situation de handicap, leur famille ou autres.
5. Mène des missions de conseil à la demande des services;
6. Repère les bonnes pratiques et encourage leur dissémination;

...

Méthodologie

- Audits construits autour du référentiel normatif issu de la réglementation et considérations générales inspirées de différents référentiels qualité;
- Renforcement de la démarche partenaire;
- Ouverture du débat sur l'enjeu central: le bien-être des personnes en situation de handicap et les moyens de le rencontrer.

Recommandations et bonnes pratiques

Outre le cadre réglementaire, une série de recommandations (bonnes pratiques) sont issues:

- ✓ D'une part, des pratiques de terrain (rencontrées dans les services et répertoriées par les auditeurs)
- ✓ D'autre part, de références internationales:
 - AGENCE NATIONALE DE L'EVALUATION DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (2012 et 2015). Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Secteur Personnes handicapées. Saint Denis : ANESM.
 - CONSEIL DE L'EUROPE (2006). Recommandation Rec(2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société : améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015.
 - HEALTH INFORMATION AND QUALITY AUTHORITY (2007). HIQA. Dublin : Department of health.
 - ORGANISATION DES NATIONS UNIES (2009). Recommandations issues de la Convention de l'ONU : Convention relative aux droits des personnes handicapées. (s.l.).

Qu'analyse-t-on?

Infrastructure: hygiène et sécurité, personnalisation des lieux de vie, chambres, locaux d'activités,...

Personnel: volume et qualification, plan de formation...

Organisation et fonctionnement: gestion journalière, coordination, implication de la personne, autoévaluation de la qualité...

Politique d'accueil: convention, règlement d'ordre intérieur, conseil des usagers, gestion des réclamations en interne...

→ **Audit complet** tous les 6 ans et évaluation intermédiaire à 3 ans.

Les établissements avec autorisation de prise en charge

3 temps:

Avant ouverture (visite infra, analyse des documents, poste de direction...)

Après 6 mois de fonctionnement

Après deux ans et demi

Les établissements avec autorisation de prise en charge

« Mettre en œuvre un dispositif efficient d'inspection communes franco-wallonnes et la gestion d'un circuit de plaintes, de réclamations et d'événements signalés ».

⇒ Missions de l'ARS Hauts-de-France et l'AVIQ

Les établissements avec autorisation de prise en charge

- Processus de missions conjointes AVIQ-ARS
- Élaboration d'un guide méthodologique: cadre des missions, déclenchement, préparation, investigations...
- Concertation autour d'un programme annuel d'inspections conjointes
- Nature diverse des interventions: audit, plainte, conciliation...

Interreg

France-Wallonie-Vlaanderen



UNION EUROPÉENNE
EUROPESE UNIE

I SAID

Projet réalisé en partenariat

www.isaid-project.eu

