

Assurance qualité par une 'auto-évaluation guidée' – La qualification du personnel comme processus d'apprentissage collectif dans les organisations de services

Daniel Oberholzer – Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse

Situation de départ – Développement de la qualité et création de profils au moyen de promesses de qualité

Les organisations de services d'aide aux personnes en situation de handicap sont aujourd'hui confrontées à de multiples exigences et défis. A titre d'exemple, il faut passer d'une approche traditionnelle orientée soins, avec la mise à disposition primaire de places d'hébergement, de soins ou de travail, à une approche axée sur la personne et la participation, dans laquelle l'objectif est de parvenir à une situation de vie aussi normalisée que possible et à un mode de vie autodéterminé.

Les personnes en situation de handicap ont la possibilité de prendre en main l'organisation de leur vie avec l'aide nécessaire et de faire l'expérience de la participation, de la coparticipation, de la compétence et de la reconnaissance sociale.

L'origine et le fondement de ce changement résident d'une part dans les évolutions fondamentales de la société, qui ont conduit à l'adoption de lois et de directives nationales et supranationales contraignantes, telles que la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), la loi sur l'égalité ou les plans stratégiques cantonaux en faveur des personnes en situation de handicap, qui ont des répercussions sur les conventions de prestations.

D'autre part, les personnes en situation de handicap revêtent de plus en plus le rôle de clients et de clientes par le biais de la formation, d'une vie normalisée et d'un financement modifié des prestations.

Et ces client-es veulent savoir quelles possibilités, quelles chances et quelles qualités ils et elles peuvent attendre des organisations de services. En conséquence, les organisations de services sont appelées à développer des profils clairs de participation et de prestations, avec les promesses de qualité correspondantes.

De telles exigences ont aussi leurs avantages. Elles permettent aux organisations de se positionner sur le marché et de développer des caractéristiques uniques. Les promesses de qualité n'ont toutefois de sens que si leur réalisation / leur tenue est également mesurée et si la mesure débouche sur un apprentissage et un développement communs. Il s'agit en fin de compte d'un développement de la qualité piloté et continu, qui débouche sur des offres et des prestations attrayantes et viables.

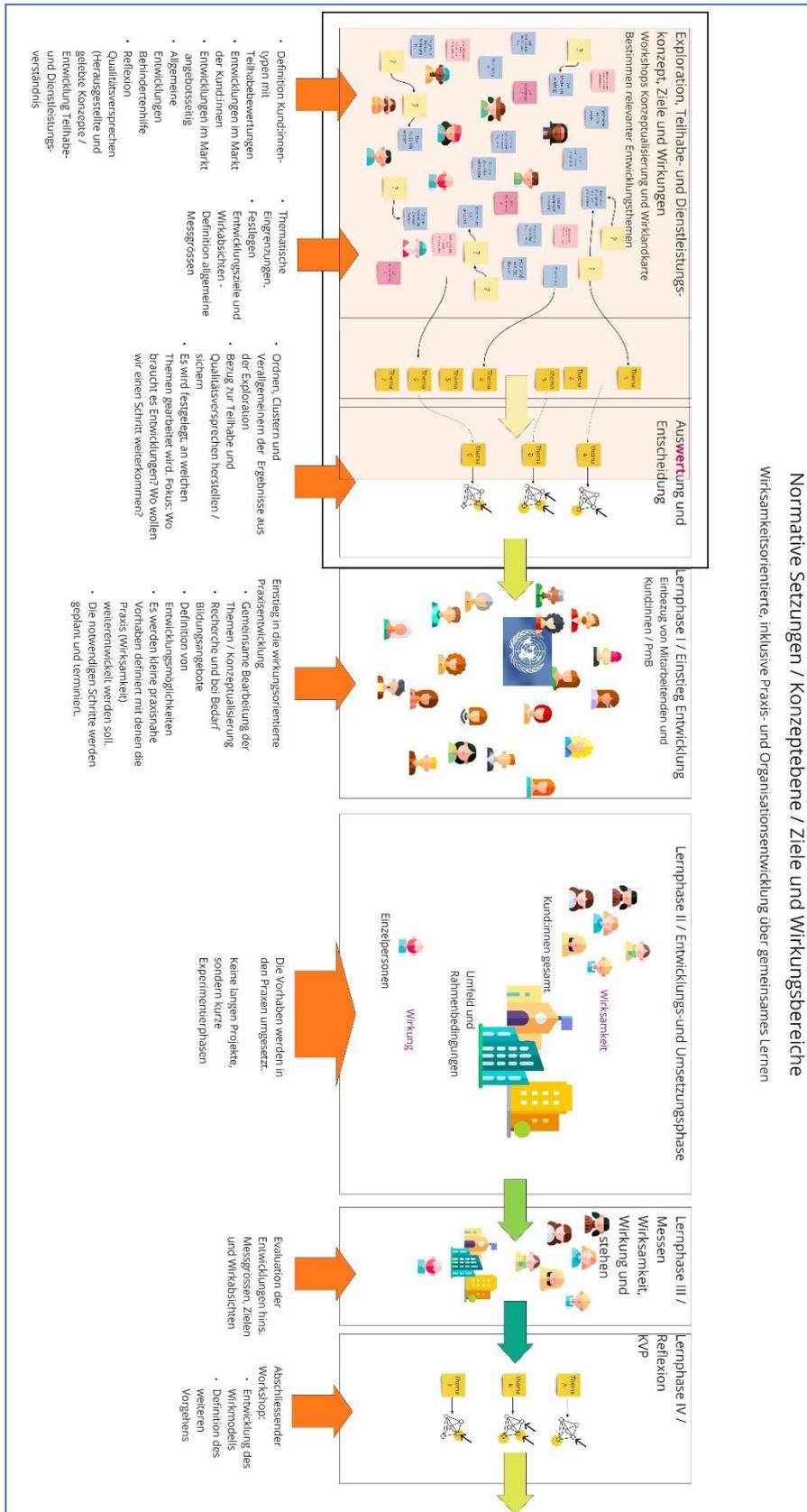
Avec le passage imminent du système de financement à un financement axé sur la personne et les nouvelles possibilités de participation qui entraînent des exigences d'autodétermination et de participation à la société, deux aspects de la participation prennent une importance particulière.

D'une part, il s'agit des besoins de la clientèle en termes d'offres et de prestations pour une participation aussi compétente et normalisée que possible. Les besoins correspondants ne peuvent être déterminés que dans des situations réelles. Ils se fondent sur la constatation de désavantages spécifiques aux handicaps et aux déficiences, qui doivent être compensés par des offres et des prestations appropriées, conformément au mandat des institutions.

Le deuxième aspect concerne les besoins et les exigences personnels de participation des personnes en situation de handicap ou présentant des déficiences. Certes, la mission centrale du système de soins n'est pas de satisfaire les besoins personnels. Toutefois, plus les personnes en situation de handicap endossent le rôle de clients et clientes qui composent et achètent leurs aides et leurs prestations de manière autodéterminée, plus la satisfaction de leurs besoins devient importante,

y compris pour les prestataires de services de participation. Il convient donc de se pencher dès aujourd'hui sur ce qui pourrait être demandé et acheté à l'avenir.

Développement de la qualité par le biais d'expérimentations d'apprentissage



Procédure de l'atelier

Veillez respecter les temps impartis. Ils sont limités.

1	Répartition des rôles: responsable de l'organisation / accompagnant-es professionnel·les / client·es actuel·les / intéressé·es (futur·es client·es) Rôle supplémentaire: consignation des résultats	2'
2	Phase d'exploration: quelles sont les qualités demandées aujourd'hui par les personnes en situation de handicap / les client·es? Quelles promesses de qualité sont / seraient intéressantes? Dans quels domaines y a-t-il besoin de nouveaux développements / d'innovations?	10'
3	Phase d'exploration: choix du thème de développement Définition des grandeurs de mesure: nous avons atteint notre objectif lorsque...	3'
4	Phase d'exploration: quelles sont les expériences dans les cabinets médicaux? Que sait-on? Quels liens faut-il prendre en compte?	10'
5	Évaluation et décision: collecte d'idées et, le cas échéant, définition d'une expérience d'apprentissage (prometteuse) permettant d'acquérir de l'expérience en peu de temps.	5'

je 30.8.23

daniel.oberholzer@fhnw.ch