

Congrès INSOS 2023, Berne, 30/31.08.2023

Atelier 3: Assurance qualité par 'auto-évaluation guidée - A l'exemple du domaine d'activité: Gestion des risques

1. Sur quelles hypothèses théoriques se base-t-on?

1. Dans le présent contexte, 'l'auto-évaluation guidée' est comprise comme un concept de développement de la qualité proche de la profession, tel qu'il a été développé à l'université de Siegen (cf. par exemple Aselmeier et al. 2001).
2. Le point de départ se trouve au niveau de l'organisation individuelle (établissement / service), et n'est donc ni au niveau des cas individuels, ni au niveau du champ d'activité, ni au niveau communal.
3. L'action professionnelle se base sur le «know how» et le «know why», c'est-à-dire la compétence d'agir de manière professionnellement fondée, en d'autres termes «Savoir ce que l'on fait!
4. L'action professionnelle est encadrée par l'organisation, c'est-à-dire qu'elle est déterminée par des directives explicites et implicites de l'organisation. Ces directives sont «appries» par les collaborateurs-trices et constituent les «scénarios» (scripts) selon lesquels les routines d'action quotidiennes sont élaborées dans le cadre de l'établissement ou du service.
5. La qualité d'une organisation professionnelle de fourniture de prestations se mesure à la qualité professionnelle des routines quotidiennes dans les domaines pertinents de l'organisation.
6. Le développement et l'assurance de la qualité impliquent la comparaison régulière de la pratique quotidienne avec les normes professionnelles et le traitement des besoins de développement. Il peut ainsi en résulter un processus d'apprentissage organisationnel. Les normes en vigueur peuvent à leur tour faire l'objet d'un développement ultérieur.
7. Il est donc nécessaire de disposer de normes professionnelles formulées qui s'appuient sur la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes en situation de handicap, sur les connaissances scientifiques spécialisées et sur les circonstances situationnelles. Ces normes peuvent concerner aussi bien les processus de fourniture de prestations que la structure et la gestion d'une organisation.
8. Il est nécessaire de disposer d'une méthodologie appropriée pour appliquer des normes professionnelles d'assurance qualité. Pour ce faire, il faut trouver pour chaque norme des indicateurs qui permettent d'évaluer si et dans quelle mesure les normes ont été respectées. L'auto-évaluation guidée peut être l'une des méthodes pour y parvenir.

2. Que signifie 'auto-évaluation guidée'?

'Auto-évaluation' signifie ici l'évaluation en interne, par l'organisation, de sa propre pratique. Compte tenu de l'ouverture accrue de l'évaluation interne par rapport à l'identification des possibles déficits et faiblesses d'une organisation, cette méthode est préférée à une 'évaluation externe'. Les faiblesses d'une auto-évaluation, c'est-à-dire le

manque de 'regard extérieur', doivent être compensées, entre autres, par la référence à des normes professionnelles. Les possibilités concrètes d'organisation sont multiples, on peut citer à titre exemples les équipes dites EVA dans les organisations ou le travail au sein des équipes existantes. A l'issue de l'évaluation, des rapports d'évaluation peuvent être rédigés pour différentes utilisations.

3. Un exemple de norme: «Gestion des risques personnels»

Dans le contexte du handicap, l'orientation conceptuelle des services sur des principes tels que l'autodétermination et l'inclusion signifie souvent, dans le travail quotidien pratique, un exercice d'équilibre permanent pour les collaborateurs·trices entre la mise sous tutelle resp. la restriction de la liberté d'une part et le soutien d'autre part Il faut sans cesse répondre à la question de savoir ce que signifie l'autodétermination pour les personnes aidées, qui ont du mal à s'exprimer et qui, souvent, n'ont pas toujours une vision suffisante des conséquences de leurs actes. Dans le quotidien du soutien, les conflits et les contradictions sont légion. Dans ce contexte, il est nécessaire que chaque service établisse des dispositions conceptuelles sur la manière dont les collaborateurs·trices doivent gérer les risques de manière judicieuse. Celles-ci devraient également contenir, par exemple, des déclarations sur les décisions qui doivent absolument être discutées au sein de l'équipe de soutien, sur ce qui doit être convenu avec les curateurs·trices légaux·les, sur les limites conceptuelles à l'épanouissement de la personnalité des usagers avec lesquels le service travaille. De tels accords et règles conceptuels ont pour fonction de remplacer le cadre institutionnel des institutions traditionnelles pour personnes en situation de handicap en tenant un rôle de 'garde-fous' pour les collaborateurs·trices.

3.1 Risque: Notion

- **Qu'est-ce qui constitue un risque?** Aspect d'opportunités et aspect de dangers
- **Quel est le rapport entre le risque et l'autodétermination?** ('la dignité du risque')
- **Pourquoi la gestion des risques est-elle une question importante dans les services axés sur l'inclusion?** (droits à la liberté, responsabilité pédagogique, contraintes organisationnelles, imputabilité, intérêts des proches, etc.)
- **Que signifie la gestion des risques pour le personnel des services axés sur l'inclusion?** (élaboration de plans de risque individuels avec les client·es)

3.2 Sélection de domaines à risque dans le quotidien de l'habitat assisté pour les personnes souffrant de troubles cognitifs - Quels pourraient être les indicateurs?

- **Santé**

Les personnes souffrant de troubles cognitifs doivent elles aussi trouver une forme appropriée de gestion de leur santé. Cela concerne aussi bien l'alimentation et l'activité physique que les domaines psychiques du bien-être personnel. Il est particulièrement important pour beaucoup d'entre elles de développer une forme raisonnable de gestion des

drogues quotidiennes, telles que le café, l'alcool et les cigarettes. Pour certaines maladies chroniques, il est important de prendre des rendez-vous chez le médecin, de prendre régulièrement des médicaments ou d'adopter ou de ne pas adopter un certain comportement.

- **Soins du corps**

Comme tout le monde, les personnes souffrant de troubles cognitifs sont confrontées à la nécessité de trouver une manière appropriée de traiter leur corps, d'en prendre soin, de se laver ou de se brosser les dents. D'autre part, il est bien établi que certaines formes d'hygiène corporelle sont importantes, tant pour la santé personnelle de la personne concernée que pour les relations avec les autres.

- **Propreté et ordre dans l'appartement**

Les personnes souffrant de troubles cognitifs doivent également développer pour elles-mêmes une forme appropriée de propreté et d'ordre dans leur propre appartement. Toutefois, il existe certaines formes de traitement du linge propre et usé, de conservation des aliments, de stockage des déchets, etc. qui doivent être respectées afin de préserver la santé personnelle, de permettre les contacts sociaux, mais aussi de ne pas endommager l'appartement en tant que tel.

- **Gestion de l'argent et des biens**

Comme tout le monde, les personnes souffrant de troubles cognitifs sont confrontées à la tâche de développer une forme personnelle et appropriée de gestion de l'argent et des biens. Cela implique de prendre conscience que les dépenses doivent être mises en relation avec les recettes ou les actifs financiers et que les coûts doivent être mis en relation avec l'importance/la pertinence de l'objectif de la dépense. Cela implique également de développer un rapport conscient à ce que cela signifie de posséder certains objets en propre alors que d'autres objets sont possédés par des tiers.

- **Orientation dans l'espace**

Il n'est pas rare que les personnes souffrant de troubles cognitifs rencontrent des difficultés à s'orienter dans l'espace. D'autre part, le choix du lieu de résidence et la possibilité d'être mobile et de s'y rendre constituent un aspect essentiel des libertés individuelles.

- **Gestion des délais et des obligations contractuelles**

Comme tout le monde, les personnes souffrant de troubles cognitifs sont confrontées à la tâche de trouver une manière personnelle et appropriée de gérer les rendez-vous et les obligations contractuelles. Cela implique de prendre conscience de ce que cela signifie d'arriver en retard ou de ne pas arriver du tout au travail, de ne pas respecter les rendez-vous ou d'autres accords découlant de la cohabitation avec les autres ou des obligations civiques.

- **Utilisation d'Internet et des appareils numériques**

Les personnes en situation de handicap cognitif doivent elles aussi trouver une manière appropriée de profiter des opportunités offertes par Internet. D'autre part, il faut redouter que leurs compétences numériques limitées ne les transforment en victimes d'escrocs sur Internet.

- **Gestion des relations et de la solitude**

Comme tout le monde, les personnes souffrant en situation de handicap cognitif sont confrontées à la tâche de développer une manière personnelle et appropriée de gérer les relations et la solitude. Les relations peuvent présenter des ruptures et changer de forme, elles peuvent contenir des moments de violence et comporter des moments d'exploitation financière ou sexuelle.

4. Mandat de travail aux groupes

1. Veuillez discuter de l'ensemble des domaines à risque mentionnés du point de vue de

- a) l'exhaustivité
- b) la pertinence
- c) et, le cas échéant, complétez les domaines qui vous manquent.

2. Veuillez choisir un ou plusieurs domaines à risque et formuler sur le flip chart des indicateurs permettant d'évaluer la pratique d'un service!

(Suivez le modèle suivant pour le domaine à risque: orientation dans l'espace)

Des offres d'entraînement à la mobilité sont systématiquement proposées aux client-es rencontrant des difficultés à s'orienter dans l'espace.

Pertinent·e 0 Plutôt pertinent·e 0 Plutôt non pertinent·e 0 Non pertinent·e

3. Veuillez apporter le résultat de votre discussion à la discussion en plénière.

.....
Littérature:

Schädler, Johannes (2022): Stellvertretung in ‚Mitarbeiter-Scripts‘ und Risikomanagement in der Behindertenhilfe. In: Koenig, Oliver [Éditeur]: Inklusion und Transformation in Organisationen. Bad Heilbrunn: Éditions Julius Klinkhardt 2022, p. 166 -181

Aselmeier, Laurenz / Oberste-Ufer, Ralf / Rohrman, Albrecht / Schädler, Johannes / Schwarte, Norbert (2002): AQUA-UWO. Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung in Diensten für Unterstütztes Wohnen von Menschen mit geistiger Behinderung. Siegen, série de publications ZPE n° 10

Schä/ 27.08.2023