

GROUPE DE TRAVAIL RPT

DU GROUPEMENT DES SERVICES D'ACTION ET D'AIDE
SOCIALES DES CANTONS ROMANDS, DE BERNE ET DU
TESSIN (GRAS)



CRITERES DE QUALITE REQUIS POUR LES INSTITUTIONS SOCIALES LATINES

au sens des art. 3 et 4 LIPPI



photographie : J. Laurent

**valables pour l'hébergement,
les ateliers et les centres de jour**

validé par la CLASS, le 3 février 2014

Domaines	Critères
1. GESTION	
1.1 Forme juridique et organisation	Les tâches, les responsabilités et les compétences sont documentées et clairement partagées entre les divers organes du support juridique et ceux de la direction.
1.2 Dispositions légales	1.2.1 Les dispositions légales (lois, directives, réglementations, etc.) régissant l'activité de l'établissement sont : - respectées par la direction et les collaborateurs-trices, - réunies dans un dossier à disposition du personnel.
	1.2.2 Le concept de protection des données règle : - l'accès aux données personnelles des bénéficiaires ¹ par des tiers ² , - les droits et les autorisations de consulter, - la sécurité des données.
1.3 Lignes directrices	Les lignes directrices décrivent : - la mission, - les publics cibles, - les objectifs, - l'offre de prestations, - les valeurs et attitudes envers les bénéficiaires, les collaborateurs-trices et la société, - le, les modèle-s de référence fondant la prise en charge.
1.4 Concept d'accompagnement	Le concept : - décrit le niveau opérationnel et précise ainsi la manière dont les lignes directrices trouvent une application concrète dans la pratique professionnelle, - est établi conformément aux droits fondamentaux, - précise les modèles de référence, intégrant l'état des connaissances socio-éducatives et médicales dans les domaines concernés.
1.5 Droits et devoirs	1.5.1 Une réglementation transparente, conforme aux dispositions légales fédérales et cantonales, définit : - les droits et devoirs des bénéficiaires et des tiers ainsi que des collaborateurs-trices bénévoles, - la manière dont ils sont informés de ces dispositions, - leur forme de participation.
	1.5.2 Le droit à l'autodétermination des bénéficiaires est défini conformément à la législation.
	1.5.3 En atelier : - les travailleurs-euses disposent d'un contrat de travail, - le système de rémunération est transparent, - la détermination du salaire s'effectue selon les mêmes principes dans toute l'institution.

¹ Bénéficiaires : Résidents-es, travailleurs-euses en ateliers, personnes fréquentant un centre de jour

² Tiers : Familles, représentants-es légaux-les, proches, collaborateurs directement concernés

	<p>1.5.4 La satisfaction des bénéficiaires est évaluée. Les modalités de cette évaluation (contexte, domaines, périodicité, proposition d'amélioration), ainsi que l'outil adopté, sont définis.</p> <p>1.5.5 Les mesures de contrainte et de restriction de la liberté individuelle respectent les lois et directives en vigueur.</p> <p>1.5.6 La gestion des conflits fait l'objet d'un concept. Les procédures de médiation et de plainte internes sont à disposition des bénéficiaires et des tiers. Les références des instances de médiation et de plainte externes sont communiquées.</p> <p>1.5.7 Les représentants légaux et les proches sont impliqués dans les processus de décision.</p>
1.6 Collaboration et communication externe et interne	<p>Un concept de collaboration et de communication interne et externe définit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la finalité, - les modalités, - les acteurs-trices concernés-es, - la périodicité, - la communication dans les situations de crise.
1.7 Gestion des comportements à risque	<p>Une procédure de gestion des comportements à risques potentiels des bénéficiaires, inhérents à leur problématique, règle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les mesures de prévention, - les modalités d'intervention et de communication en cas de passage à l'acte.
1.8 Analyse des risques financiers et non financiers	<p>Des procédures d'analyse permettent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'identifier les risques financiers ou non financiers, - d'en définir leurs causes, - d'en évaluer les conséquences éventuelles, - de mettre en place des mesures de prévention et d'intervention, - d'en définir les responsabilités en vue d'une amélioration.
1.9 Gestion de la qualité	<p>Un système reconnu de management de la qualité peut être mis en place conformément aux exigences cantonales.</p>
1.10 Documentation	<p>1.10.1 Tous les processus de gestion, de supports ou relatifs aux prestations font l'objet d'une documentation analysée périodiquement.</p> <p>1.10.2 Tous les documents sont à disposition des personnes concernées et de l'autorité de surveillance.</p>

2. SUPPORT	
2.1 Politique du personnel	2.1.1 La politique du personnel est formalisée par : <ul style="list-style-type: none"> - un règlement du personnel - les documents y relatifs qui intègrent notamment les conditions d'engagement et de licenciement.
	2.1.2 L'existence d'un contrat de travail et d'un règlement précisant : <ul style="list-style-type: none"> - le système de rémunération, - Les conditions d'accès à la formation (de base, continue) et au perfectionnement, - le système d'évaluation, - les règles relatives au respect du secret professionnel, du devoir de discrétion et des principes de l'éthique professionnelle, - les mesures de protection des bénéficiaires et du personnel face à des comportements inadéquats.
	2.1.3 La liste des pièces requises pour s'assurer de la probité du collaborateur-trice ou du postulant-e.
	2.1.4 Les directives relatives à la sécurité au travail.
2.2 Descriptif de fonction	2.2.1 Le descriptif de fonction comprend : <ul style="list-style-type: none"> - le profil d'exigences et les compétences requises des postes, - les définitions des tâches et des responsabilités, - la question de la suppléance.
2.3 Financement et comptabilité	2.3.1 La gestion financière respecte les lois et les directives en matière de financement et de subvention.
	2.3.2 Un système de gestion et d'information permet, à intervalles réguliers, de donner une situation sur : <ul style="list-style-type: none"> - la comptabilité, - le suivi budgétaire, - le budget de trésorerie, - le suivi des débiteurs et des investissements.
	2.3.3 Une comptabilité analytique est tenue selon les exigences cantonales.
	2.3.4 Un organisme agréé et indépendant de l'institution, de l'atelier et du centre de jour révisé les comptes.
2.4 Infrastructures et matériel	2.4.1 Les dispositions cantonales en matière de construction sont respectées.
	2.4.2 L'infrastructure est adaptée aux besoins des publics cibles.
	2.4.3 Des directives existent concernant : <ul style="list-style-type: none"> - l'hygiène, - la propreté, - l'élimination des déchets, - l'entretien de l'infrastructure et des installations techniques.
	2.4.4 Une planification des investissements est établie pour la préservation et le remplacement du mobilier et de l'immeuble.

3. PRESTATIONS	
3.1 Offre de prestations	3.1.1. L'offre de prestations est décrite de manière circonstanciée.
	3.1.2. Elle répond aux besoins communautaires et individuels des bénéficiaires.
3.2 Admission	3.2.1 La procédure d'admission est décrite et inclut : - les critères d'admission et de non-admission, - les informations sociales, médicales, pénales et administratives nécessaires.
	3.2.2 Les bénéficiaires et les tiers sont informés du processus d'admission.
3.3 Projet d'accompagnement	3.3.1 Un projet d'accompagnement individuel est établi et se réfère aux prestations suivantes : - socio-éducatives, - travail / Formation, - soins / Santé / Prévention, - hôtelières.
	3.3.2 Le projet est établi avec le bénéficiaire, les proches et les représentants légaux.
	3.3.3 Le projet définit les objectifs et les critères d'évaluation objectivables y relatifs.
	3.3.4 Il est évalué à intervalle défini, ad minima une fois par année
3.4 Sortie Transfert Interruption de prise en charge	3.4.1 Les procédures de sortie, transfert et d'interruption de prise en charge sont décrites. Elles règlent les modalités et critères y relatifs.
	3.4.2 Les bénéficiaires et les tiers sont informés : - des procédures et critères susmentionnés, - des sorties, transfert et/ou d'interruption de prise en charge.

GT-GRAS-RPT/4 avril 2014