

Centre de Rééducation Professionnelle Vivre



Pôle Orientation Formation Emploi

54 avenue François Vincent Raspail - 94117 Arcueil Cedex
 Tel. 01 49 08 37 70 - Fax 01 49 08 37 89
 crp-vivre@vivre-asso.com
 Siret 785 661 042 00016



le parcours ensemble

LA POLITIQUE QUALITE

Le Centre de Rééducation Professionnelle VIVRE est l'une des plus anciennes structures des 19 établissements et services de l'Association d'Entraide VIVRE.

Celle-ci a donc inscrit dans le 5^{ème} levier d'action « Organisation et processus d'action » de son projet associatif 2013-2017 l'objectif de certification de conformité à la norme NF « Services des centres de réadaptation professionnelle » du CRP VIVRE, afin d'identifier ses processus critiques, de les formaliser et d'en maîtriser l'efficacité.

Au-delà du contexte réglementaire de l'évaluation interne (auto-évaluation des pratiques professionnelles) et de l'évaluation externe (évaluation par l'ANESM – Agence Nationale d'Evaluation et de la qualité des Services sociaux et Médico-sociaux - de l'engagement dans l'amélioration des pratiques professionnelles), les enjeux sont les suivants :

- Pour la Direction du CRP :

Rendre clair et maîtrisable le lien entre les orientations stratégiques, les objectifs du CRP, ses pratiques et ses plans d'actions d'amélioration.

Fédérer les responsables de services, l'ensemble des équipes professionnelles et les partenaires autour d'un projet d'amélioration continue de la qualité des pratiques et renforcer le management par objectifs.

- Pour les responsables de services et l'ensemble des équipes professionnelles :

Garantir la capacité de leur établissement à disposer des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour :

- Une prise en charge optimale des stagiaires,
- Une association des MDPH et des entreprises à l'évaluation et l'amélioration des services qui leurs sont rendus.

- Pour les stagiaires, orienteurs, financeurs et entreprises :

Garantir la conformité des prestations du CRP VIVRE, son organisation, son fonctionnement et ses pratiques, aux exigences du secteur médico-social



le parcours ensemble

Le CRP VIVRE s'engage à suivre trimestriellement en Comité de Pilotage Certification les perspectives à 5 ans et les axes d'amélioration de son projet de service 2013-2017 suivants :

1. **Mettre en place le Gestionnaire Individualisé de l'Usager (GIU)**
2. **Développement de nouveaux parcours de formation**
3. **Développement du secteur pédagogique en faveur de l'employabilité**
4. **Réaménagement des services administratif et pédagogique au profit d'un accueil amélioré de l'utilisateur et des conditions de travail des salariés**
5. **Certification de l'établissement par AFNOR Certification**
6. **La parole et l'écoute de l'utilisateur**
7. **L'évaluation externe**

Il s'engage également à :

1. **Accueillir toute personne s'adressant au CRP selon un mode opératoire validé**
2. **Mettre à la disposition du stagiaire une offre de services globale et intégrée au CRP (services admission, rémunération, pédagogique, FOAD, centre de méthodologie et de remédiation (CMR), centre de ressources Bâtiment, insertion professionnelle, médico-psycho-social, restauration, logistique)**
3. **Favoriser l'attribution d'un parrain aux stagiaires via les représentants des stagiaires**
4. **Enrichir l'outil de ressources pédagogiques SYFADYS**
5. **Tendre vers une gestion globale et partagée du dossier de chaque stagiaire**
6. **Adapter la formation à la personne bénéficiaire**
7. **Favoriser la présence du stagiaire afin de lui permettre de valider ses formations**
8. **Accueillir les stagiaires et le personnel en salle de restauration selon un mode opératoire validé et leur proposer des menus adaptés**
9. **Proposer à certains stagiaires un hébergement avec accompagnement social adapté**
10. **Définir clairement tous les postes des membres du personnel participant à la réalisation et/ou maîtrise du service au regard de l'organigramme**
11. **Recevoir en entretien individuel annuel chaque membre du personnel**
12. **Enregistrer et traiter tous dysfonctionnements et toutes réclamations et suggestions signalés par le stagiaire, le personnel, les entreprises et les MDPH**



le parcours ensemble

Ces engagements de services feront l'objet d'un suivi par le biais d'un tableau de bord d'objectifs opérationnels et d'indicateurs qualité, régulièrement revu en Comité de Pilotage Certification, et communiqué à l'ensemble du personnel et des bénéficiaires.

A cette politique, est annexée la charte d'engagement déontologique des dirigeants d'établissements de santé, d'établissements medico-sociaux et d'EHPAD du C2DS (Comité du Développement Durable en Santé), signée par le Directeur du CRP le 22/09/2015.

Cette politique qualité figure en annexe du projet de service du CRP VIVRE et est amenée à être révisée annuellement.

Arcueil, le 07 Décembre 2015

Mario Richard – Directeur du CRP VIVRE

CHARTRE D'ENGAGEMENT DÉONTOLOGIQUE DES DIRIGEANTS D'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ, D'ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX ET D'EHPAD

produite par le Comité pour le Développement Durable en Santé, C2DS

PRÉAMBULE

La présente charte d'engagement déontologique définit les valeurs et les responsabilités éthiques des dirigeants d'établissement de santé, d'établissements médico-sociaux et d'EHPAD. Elle engage chacun de ses signataires dans une éthique professionnelle de responsabilité, d'exemplarité et de respect envers les parties prenantes de l'établissement (patients, salariés, prestataires, fournisseurs, tutelles) et la société dans son ensemble.

Les dirigeants d'établissement de santé, d'établissements médico-sociaux et d'EHPAD ont, de par leurs décisions et leur comportement, une influence déterminante sur la qualité, la sécurité et l'efficacité de la prise en charge et sur l'accès aux soins pour tous. Cette charte d'engagement déontologique représente un engagement fort de la profession.

**CONVAINCUS
QUE L'IMAGE DE LA
PROFESSION AUTANT
QUE LEUR
CRÉDIBILITÉ
MANAGÉRIALE
EN DÉPENDENT,
LES DIRIGEANTS
D'ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ,
D'ÉTABLISSEMENTS
MÉDICO-SOCIAUX ET
D'EHPAD
S'ENGAGENT À :**

RESPONSABILITÉS ENVERS LE PATIENT

1. Veiller au plus grand respect de l'intimité et de la dignité du patient
2. Promouvoir l'éducation à la santé et rendre chaque patient véritablement acteur de sa santé
3. Garantir au patient la plus grande transparence possible dans l'accès aux informations médicales le concernant

RESPONSABILITÉS ENVERS LE PERSONNEL

1. Veiller à rester disponible et accessible pour l'ensemble du personnel et s'assurer que ce principe soit respecté par chacun des membres de l'équipe de direction
2. Promouvoir bien-être et santé au travail pour l'ensemble des salariés
3. Encourager la formation continue et la promotion interne de chacun comme un facteur d'excellence de l'établissement

RESPONSABILITÉS ENVERS L'ÉTABLISSEMENT

1. Oeuvrer pour la pérennité économique de l'établissement afin de maintenir un haut niveau de qualité des soins et de prise en charge
2. Promouvoir activement en interne et en externe les missions, les valeurs et les engagements de l'établissement
3. Garantir la sécurité des personnes et des biens en optimisant notamment la gestion des risques
4. Oeuvrer pour l'anticipation, le développement et la diffusion de pratiques innovantes et de programmes de collaborations entre établissements de santé

RESPONSABILITÉS ENVERS LA PROFESSION

1. Faire preuve de la plus grande intégrité dans l'exercice de sa fonction
2. Maintenir un haut niveau de compétence en ayant notamment recours à la formation continue
3. Soutenir les organisations professionnelles dans leurs actions de défense de l'image et des valeurs de la profession
4. Former et responsabiliser les dirigeants de demain
5. Promouvoir l'image et le rôle du dirigeant d'établissement auprès du grand public

RESPONSABILITÉS ENVERS L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

1. Identifier, analyser et ajuster au mieux les impacts de l'activité de l'établissement sur l'environnement et la société
2. Oeuvrer pour intégrer l'établissement à la vie économique, sociale et culturelle de la communauté
3. Prendre l'initiative d'alerter les tutelles et la société civile sur les incohérences économiques, écologiques et juridiques, et appliquer le principe de précaution si nécessaire
4. Prendre en compte l'intérêt des générations futures dans ses choix de gestion

STRUCTURE :

NOM DU SIGNATAIRE :

Date et Signature :

**CENTRE DE REEDUCATION PROFESSIONNELLE
VIVRE**

54 Av. F.V. Raspail

94117 ARCUEIL CEDEX

Tél. 01 49 08 37 70

Fax 01 49 08 37 89

N° Siret : 785 661 042 00016

