

FAQ – Norme Qualité et Durabilité AFISA

Informations générales et rappels importants

Je dispose déjà d'un système qualité. Dois-je tout recommencer avec la norme QAFISA ?

Non, vous n'avez pas à repartir de zéro. La norme Qualité et Durabilité de l'AFISA reconnaît et valorise les systèmes existants. L'objectif n'est pas d'imposer un modèle unique, mais d'assurer que les principes fondamentaux (amélioration continue, gestion des risques, satisfaction des bénéficiaires, etc.) soient bien couverts.

Vous pouvez par exemple :

- cartographier les correspondances entre vos pratiques actuelles et les exigences de la norme
- adapter progressivement certains éléments si nécessaire,

Dois-je adapter toute ma documentation actuelle aux nouveaux critères de la norme?

Non. Il n'est pas nécessaire de documenter votre documentation pour intégrer mécaniquement les nouveaux éléments de la norme. L'objectif est d'avoir une traçabilité des documents existants, et de pouvoir montrer comment les éléments requis sont déjà pris en compte ou seront ajoutés de manière pertinente.

Est-ce que l'AFISA mettra des documents types à disposition des membres?

Oui. Des modèles de documents, outils ou canevas seront fournis par l'AFISA pour certains éléments clés de la norme. Ils seront accessibles via l'espace membres et pourront être adaptés à votre structure.

Organisation

Comment se déroule le cycle qualité QAFISA ?

- **Année 1** : Auto-évaluation complète avec feuille de route (fournies par l'AFISA-VFAS)
- **Année 2** : Audit externe
- **Année 3** : Mise en œuvre des mesures correctives découlant de l'audit

Qui effectue l'audit ?

Un auditeur externe mandaté, accompagné d'un représentant de la Commission Qualité AFISA. La Commission Qualité est composée de professionnel-le-s issu-e-s des membres de l'AFISA, travaillant au sein de réseaux de santé, d'EMS ou de services d'aide et de soins à domicile. Ces personnes sont volontaires, formées spécifiquement à la norme qualité et à l'approche d'audit. Leur rôle est de contribuer à l'évaluation tout en apportant leur regard de terrain.

Et si je ne suis pas prêt pour l'audit externe ?

Pas d'inquiétude :

- Vous disposez d'un cycle progressif : auto-évaluation en année 1, audit en année 2.
- L'objectif est de vous préparer sereinement, avec l'appui de l'AFISA.
- Un plan de transition peut être mis en place si vous identifiez des écarts importants.

Dois-je obligatoirement mettre en place une Commission Qualité dans ma structure ?

Non, la mise en place d'une Commission Qualité n'est pas obligatoire. Cependant, elle est vivement recommandée, en particulier pour les structures de taille moyenne à grande ou celles qui souhaitent structurer leur démarche qualité de manière stratégique.

La Commission Qualité joue un rôle clé dans :

- l'analyse des données de qualité et la formulation d'axes d'amélioration,
- le suivi des audits internes,
- la gestion des incidents et réclamations,
- le pilotage des plans d'actions correctives,
- l'intégration des retours des parties prenantes (bénéficiaires, proches, personnel),
- et la coordination avec la direction lors des revues stratégiques.

Elle peut ainsi devenir un véritable levier d'amélioration continue, garantissant cohérence, sécurité et efficacité dans la démarche qualité.

Module de base

1. Principes directeurs

Que doit contenir notre stratégie institutionnelle selon la norme?

Elle doit inclure: les valeurs, la vision, la mission, les groupes cibles, l'offre, et les objectifs stratégiques fondés sur une analyse SWOT ou PESTEL. L'usage de la méthode SMART est fortement recommandé pour la formulation des objectifs.

Faut-il créer un document unique pour les principes directeurs?

Non. Vous pouvez répartir les éléments sur différents supports, mais ceux-ci doivent être connus et accessibles.

2. Pilotage

Quel niveau de formalisation est attendu pour l'organigramme et les cahiers des charges?

Ils doivent être documentés, à jour, accessibles, et refléter la réalité opérationnelle de votre structure.

Doit-on intégrer un concept de communication formel?

Oui, même simple. Il doit décrire les canaux internes/externes, la gestion des plaintes, la communication de crise et les relations avec les parties prenantes.

3. Support

Les concepts RH doivent-ils être intégralement réécrits?

Non. Il faut démontrer que vous couvrez les éléments clés: recrutement, intégration, développement professionnel, suivi et fin des contrats.

4. Amélioration continue

Que signifie "système d'amélioration continue"?

Il s'agit d'une démarche structurée incluant l'évaluation de l'environnement, des bilan périodiques, des revues de processus, et la mise en place d'actions d'amélioration documentées.

Soins à domicile

1. Réception et admission

Doit-on avoir une procédure d'admission distincte de la gestion de la demande ?

Oui. L'admission formalise l'entrée, la gestion de la demande précise les conditions d'intervention, critères de refus, etc.

2. Évaluation des besoins

L'évaluation doit-elle toujours être faite avec un outil standardisé ?

Oui. L'usage d'un instrument reconnu comme interRAI est recommandé.

3. Plan d'aide et de soins

Le plan d'aide doit-il être validé par écrit ?

Oui. Il doit être discuté avec le bénéficiaire, validé, documenté et mis à jour régulièrement.

Structure d'accueil

1. Réception et admission

Quels documents sont à remettre aux bénéficiaires lors de l'admission ?

Au minimum : contrat d'hébergement, règlement, habitudes de vie, coûts et financements, procédure de gestion des plaintes.

2. Accueil et intégration

Devons-nous formaliser un processus d'intégration ?

Oui. Ce processus doit inclure l'évaluation des besoins, les entretiens de suivi, la transmission des informations et la coordination avec les équipes.

3. Réalisation des prestations

Quel est l'outil d'évaluation cantonal recommandé ?

Le RAI est recommandé pour l'évaluation des soins.

4. Orientation et fin des prestations

Y a-t-il des exigences spécifiques pour les fins d'accompagnement ?

Oui. Un soutien des proches, une procédure claire en cas de suicide et une coordination avec les partenaires sont attendus.