



L'association Délos Apei 78 est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques de l'accompagnement des personnes accueillies dans ses établissements et services.



La politique Qualité se traduit en principes d'actions au quotidien au profit de l'accompagnement proposé pour les personnes accueillies et du soutien des professionnels.



L'association est consciente de l'impact positif que ses actions peuvent avoir sur la vie de ses bénéficiaires et considère la qualité comme un élément essentiel de son travail.

RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS ET ATTENTES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

- Mobiliser les potentiels de chaque personne accompagnée comme **levier de son épanouissement**.
- Promouvoir la **bienveillance** dans chacune de nos actions.
- Informer les personnes accompagnées de **leurs droits** et de leur **recours**.
- Contribuer au **bien-être** de la personne accueillie.
- Renforcer la **participation** des personnes accompagnées dans le processus de prise de décision et dans la vie de l'établissement/service.
- Rendre **accessible** les documents institutionnels.
- Favoriser l'**autonomie** des personnes accompagnées.
- Recueillir le **consentement** des personnes accueillies pour tout acte ou service proposé.
- Permettre une **vie sociale culturelle**, et **familiale épanouie** des personnes accueillies.
- Lorsqu'ils existent, affirmer la **place des aidants** dans l'accompagnement des personnes accueillies et la vie du service ou de l'établissement.
- Recueillir la satisfaction des personnes accueillies.

FAVORISER LA FORMATION, LA SENSIBILISATION ET L'IMPLICATION DES PROFESSIONNELS

- Sensibiliser les professionnels **aux droits des personnes accompagnées**.
- Promouvoir la **Stratégie de la bienveillance Associative** (analyse de pratiques, formation, postures professionnelles, charte bienveillance, référent bienveillance).
- Sensibiliser et impliquer les professionnels à la **lutte contre la maltraitance** (repérage de moments sensibles, de facteurs de risques et de signaux faibles, procédure d'alerte.)
- Sensibiliser les professionnels au recours du **comité éthique** associatif.
- Promouvoir la **culture positive de l'erreur** (inciter les professionnels aux signalements des événements indésirables) pour apprendre de nos erreurs et améliorer nos pratiques.
- Favoriser la participation des professionnels à la **gestion des risques** (cartographie des risques, commission EI, plaintes et réclamations, CREX, DUERP, Plan gestion de crise et plan de continuité d'activité).

L'OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE

- **Valoriser les missions** des établissements et de l'association en communiquant efficacement et régulièrement.
- Ouvrir les établissements et services sur **l'extérieur, se faire connaître** pour permettre une continuité de parcours et un partage des moyens sur le territoire.
- Identifier les **ressources du territoire** nécessaires à la continuité et à la qualité de l'accompagnement.
- Entretenir et diversifier **les liens** avec ces structures. Participer à des groupes de travail menés par la STARAQS (structure d'appui de l'ARS) pour engager l'Association dans des projets qualitatifs et participer à la mise en place d'outils qualité francilien.