

10. NOV 2020

Forum SELF
Promotion de l'autogestion

Standards de qualité pour les offres de promotion de l'autogestion Guide à l'intention des responsables d'offres

Atelier 2

Forum SELF, 10 novembre 2020

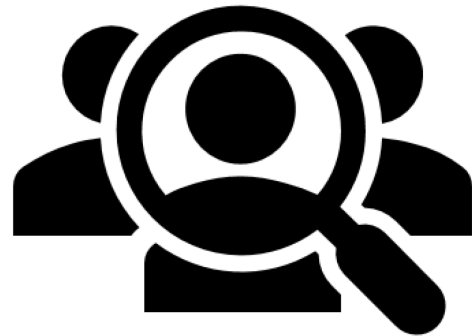
Claudia Kessler

... phs public health services
konzepte projekte beratung

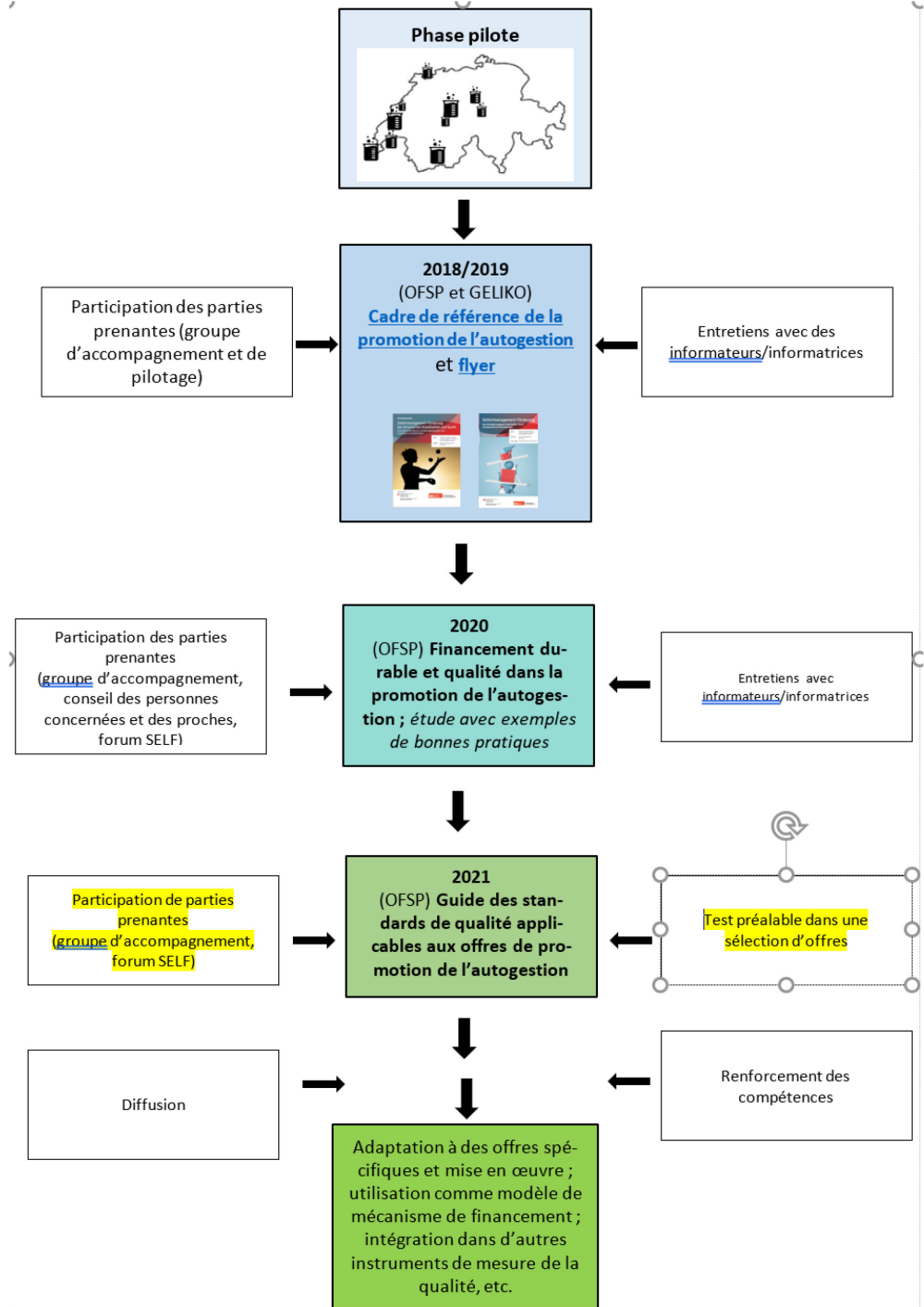
Programme de l'atelier

- Visibilité des participants : qui est en ligne ?
 - Présentation du guide, du processus et de l'état actuel
 - Discussion et échanges sur les questions abordées dans l'atelier
- Points de mire :
- pertinence et faisabilité des standards minimums
 - suggestions et idées pour progresser dans la mise en œuvre du guide

Participants à l'atelier



Processus participatif



À qui s'adresse le guide et que propose-t-il ?



Public cible : public interdisciplinaire de professionnels, en particulier responsables d'offres ; acteurs de la formation professionnelle et des soins ; donateurs



Dix standards de qualité avec cinq critères : œuvre des standards ; critères processus et de trois



Conseils

suggestions encourageantes

Pour gérer la qualité de votre offre, vous pouvez utiliser ces critères, les adapter ou les compléter, le cas échéant.

évaluation : outil servant au monitoring périodique, afin d'évaluer la qualité de l'offre en termes de SQ et d'identifier les lacunes devant être comblées.



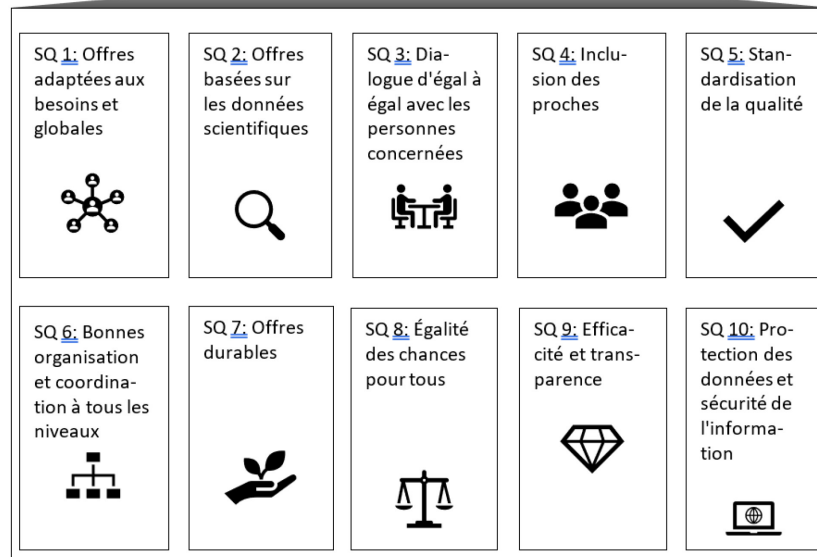
Glossaire explicatif : définitions et explication des concepts (promotion de l'autogestion et gestion de la qualité)

Structure du guide : où trouver ce qui vous intéresse ?

L'essentiel en un coup d'œil

Introduction

Dix standards de qualité de la promotion de l'autogestion



Matrice d'évaluation

Glossaire explicatif

Exemple SQ 3

SQ 3 : Inclusion des proches

Plus-value du SQ 3 pour votre offre : *les proches sont des personnes indirectement concernées, et la perspective de tiers qu'ils peuvent apporter parallèlement à celles des personnes directement concernées et des professionnels est importante. En incluant les proches, votre offre gagne en complétude.*

Standard de qualité et critères sélectionnés		Phase du processus				Pertinence		
		Développement	Pilotage	Mise en oeuvre	Évaluation & adaptation	Standard minimal	Bonne pratique	Norme d' excellence
Inclusion des proches								
3.1	Les besoins de proches des personnes directement concernées sont systématiquement pris en compte dès le début (par ex. dans le cadre de l'analyse de la situation).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓		
3.2	Les professionnels et les acteurs importants sont sensibilisés à la question des proches des personnes concernées et formés pour communiquer avec eux.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			✓	
3.3	Des représentants des proches sont inclus dans les étapes importantes du processus en tant qu'acteurs dotés de solides connaissances pratiques.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		✓	
3.4	Des offres ou certains de leurs modules sont ouvert(e)s/ adapté(e)s/créé(e)s pour promouvoir l'autogestion du groupe cible des proches.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			✓	
3.5	Les proches des personnes concernées sont informés des offres qui leur sont ouvertes à eux et aux personnes directement concernées.			<input checked="" type="checkbox"/>		✓		

Exemple SQ 3

Conseils pratiques :

- N'intégrez pas les proches dans votre offre uniquement pour tirer profit de leurs ressources. Tenez aussi compte de leurs besoins, pour qu'ils puissent rester indemnes et soutenir les personnes directement concernées le plus longtemps possible.
- Les offres de promotion de l'autogestion comportent une lacune en ce qui concerne le groupe cible des proches aidants. L'expérience a démontré que les offres intégrées sont mieux perçues par les proches que celles créées à leur intention.
- Lors des diverses étapes du processus, demandez-vous systématiquement : devrions/pouvons-nous aussi inclure les proches dans cette étape/comme groupe cible de cette offre ? Si oui, comment ?

Exemples de bonnes pratiques : les offres d'entraide autogérée

Selon la directrice d'Info-Entraide Suisse, il existe dans toute la Suisse une forte demande de groupes destinés aux proches dans le domaine de l'entraide autogérée. Le site web d'Info-Entraide Suisse permet de chercher des offres axées sur des sujets spécifiques par région, y compris en y incluant un filtre de recherche « proches » (voir le [lien](#)). Les différents groupes d'entraide s'organisent eux-mêmes et ne sont pas soumis à un véritable contrôle de qualité. Les problèmes ou les conflits sont résolus en collaboration avec les centres d'entraide régionaux, qui se réfèrent aux standards de qualité nationaux et aux lignes directrices d'Info-Entraide Suisse.

Échanges et discussion

- **Questions des participants**
- **Les standards minimums proposés: sont-ils judicieux et faisables, même pour des petites offres?**
- Suggestions et recommandations pour la suite des travaux : diffusion, interfaces et intégration, qualification

Extrait des standards minimums SQ 1-3

SQ	Standards minimums
<p>SQ 1 Offres adaptées aux besoins</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'offre est développée sur la base d'une analyse des besoins, avec la participation de, par ex. professionnels et acteurs travaillant dans des organisations ou dans le secteur des soins, représentants des personnes concernées et leurs proches, experts.• Les personnes concernées et leurs besoins sont au centre et non leur maladie. L'offre tient compte de la dimension psychosociale de la personne concernée, de sa disposition à évoluer, et assure un soutien à long terme dans un souci de continuité.• Les trois dimensions que sont les connaissances, la motivation et les compétences sont encouragées à tous points de vue.
<p>SQ 2 Travail en partenariat avec les personnes concernées</p>	<ul style="list-style-type: none">• Les représentants du ou des groupes cibles sont intégrés à toutes les phases du processus en tant qu'experts dotés d'une expérience directe.• Les professionnels qui fournissent des services dans le cadre de l'offre connaissent les principes de la promotion de l'autogestion et sont formés au comportement à avoir avec les personnes autogérées.
<p>SQ 3 Inclusion des proches</p>	<ul style="list-style-type: none">• Il faut, dès le début, évaluer systematiquement et régulièrement si les proches des personnes concernées constituent aussi un public cible de l'offre, ou s'ils peuvent être inclus en tant qu'acteurs (par ex. dans le cadre de l'analyse de la situation).• Les proches des personnes concernées sont informés des offres de promotion de l'autogestion qui leur sont destinées.

Extrait des standards minimums SQ 4-6

SQ	Standards minimums
SQ 4 Offres basées sur les données scientifiques	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="631 408 2135 582">• Un comité/groupe de pilotage donne des conseils sur l'élaboration de l'offre et son développement périodique. Il est composé d'experts de différentes professions et disciplines, de représentants des personnes concernées et de leurs proches (connaissances fondées sur l'expérience).<li data-bbox="631 601 2168 729">• Le cas échéant, l'offre s'appuie sur les modèles de bonnes pratiques basés sur les données scientifiques et sur les publications disponibles en Suisse et à l'étranger sur la thématique abordée.
SQ 5 Standardisation de la qualité	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="631 741 2150 869">• Pour chaque phase, des critères adaptés aux objectifs de l'offre sont établis en collaboration avec l'équipe du projet et classés par ordre de priorité. Des mesures et des indicateurs de qualité peuvent en être déduits.<li data-bbox="631 888 2155 1059">• Les professionnels et les responsables de cours concernés sont qualifiés pour leurs tâches ; ils disposent des formations initiales et continues requises et participent aux mesures de garantie de la qualité (par ex. supervision, intervision, cercle de qualité, conseil collégial).
SQ 6 Organisation et coordination	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="631 1073 2135 1196">• Les professionnels et autres acteurs de la santé et du social engagés dans l'offre collaborent sur une base interdisciplinaire et multiprofessionnelle et coordonnent leur travail.<li data-bbox="631 1215 2135 1300">• Une coopération et une coordination systématiques sont établies entre les professionnels et les représentants des personnes concernées et de leurs proches.

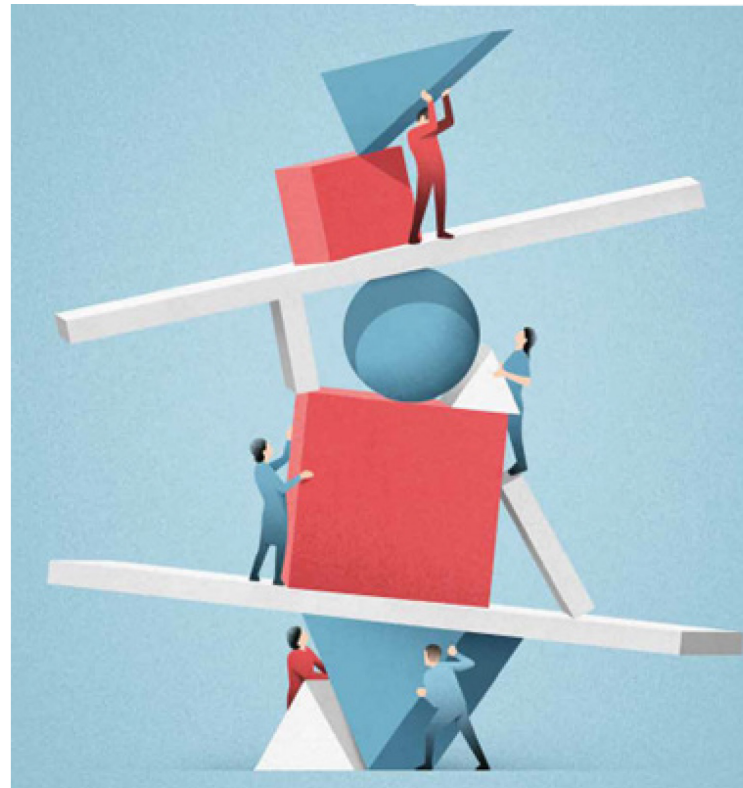
Extrait des standards minimums SQ 7-10

SQ	Standards minimums
SQ 7 Offres durables	<ul style="list-style-type: none">• L'objectif consiste, dès le départ, à trouver des sources de financement diversifiées et des solutions de financement durables.
SQ 8 Égalité des chances pour tous	<ul style="list-style-type: none">• L'accessibilité de l'offre aux personnes présentant des besoins particuliers est étudiée dès le départ.• Dans la mesure du possible, la communication avec le groupe cible et les formations sont présentées dans un langage simple et imagé.
SQ 9 Efficacité et transparence	<ul style="list-style-type: none">• Les indicateurs définis font l'objet d'un monitorage périodique ; l'évolution est consignée dans les rapports.
SQ 10 Sécurité de l'information et protection des données	<ul style="list-style-type: none">• Les prestataires et les participants à l'offre sont informés des aspects liés à l'obligation de garder le secret, au caractère confidentiel des informations et à la protection des données.• Les dispositions nationales et cantonales sur la protection des données sont respectées, en particulier pour ce qui est des outils électroniques de promotion de l'autogestion.• Le traitement des données personnelles est conforme aux normes en vigueur dans le domaine de la santé et du social.

Échanges et discussion(II)

- Questions et commentaires des participants à l'atelier
- Les standards minimums proposés: sont-ils judicieux et faisables, même pour des petites offres?
- **Suggestions et idées pour la suite des travaux : diffusion, interfaces et intégration, qualification**

Merci beaucoup
pour votre coopération



Réserve

Matrice d'évaluation

Matrice d'évaluation

Date de l'évaluation (JJ,MM,AA) :

Remplie par :

	Encore aucun effort, premières réflexions	Sensibilisation, mise en œuvre ponctuelle	Intégration, mise en œuvre systématique	Évaluation			Améliorations requises		
				😊	😐	😞	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
SQ 1 : Offres adaptées aux besoins et globales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 2 : Offres basées sur les données scientifiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 3 : Dialogue d'égal à égal avec les personnes concernées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 4 : Inclusion des proches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 5 : Standardisation de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 6 : Bonnes organisation et coordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 7 : Durabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 8 : Égalité des chances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 9 : Efficacité et transparence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...
SQ 10 : Sécurité de l'informa- tion et protection des données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ... • ...	• ... • ...	• ... • ...