



Donner un nouvel élan
à chaque histoire

La démarche d'évaluation permanente et pluridisciplinaire de la qualité de service rendu

Plaçant la personne accueillie et sa famille au cœur de son action, Temps de Vie s'inscrit dans une démarche d'évaluation permanente et pluridisciplinaire de sa qualité de service rendu.

A ce titre, la politique Qualité développée par Temps de Vie repose sur trois principes fondamentaux :

- L'écoute et la prise en compte des besoins des usagers en vue de leur satisfaction
- L'amélioration continue de la qualité
- La gestion des risques

Aussi, afin de répondre du mieux possible aux besoins et attentes des usagers et de leurs familles, Temps de Vie a formalisé, au travers notamment de l'élaboration de référentiels d'évaluation par type d'activité, un certain nombre d'objectifs structurants à atteindre, se concrétisant par la réalisation d'actions ou d'effets attendus, dans les domaines suivants notamment :

- Droits et participation des usagers
- Projet d'accompagnement personnalisé
- Sécurité et gestion des risques (prévention de la maltraitance – promotion de la bientraitance, gestion des incidents, ...)
- Les accompagnements (dans la vie quotidienne, dans le soin, ...)
- Territoire, coopérations
- Projet d'établissement
- Organisation du travail collectif

Afin d'accompagner au mieux la mise en œuvre de cette démarche d'amélioration continue dans les établissements de Temps de Vie, le dispositif suivant est déployé dans chaque établissement ou service :

- Un directeur d'établissement porteur de la démarche
- La désignation d'un correspondant qualité établissement
- La mise en place d'un Comité Qualité Établissement
- Le suivi d'un Plan d'Amélioration du Service rendu (PAS)