



RAPPORT D'AUDIT DE QUALITE ET DE CONTROLE

Evaluation quinquennale

**RELATIF AUX SERVICES BENEFICIANT D'UNE AUTORISATION DE PRISE EN CHARGE DE PERSONNES
HANDICAPEES (APC)**

RAPPORT REMIS LE :

PAR :

CONCERNE :

Dénomination du service :

Dénomination du Pouvoir Organisateur : statut juridique (ASBL, SA , SPRL,...) :

numéro(s) APC :

Direction :

Adresse du siège d'exploitation

Téléphone :

Mail :

Site Web :

Fax :

Président(e) du Conseil d'Administration:

Adresse :

DATE DE LA VISITE ET PERSONNES RENCONTREES :

Date :

Personnes rencontrées :

- visite annoncée
- visite à l'improviste

TABLE DES MATIERES

1. CONTROLE DES NORMES :

- 1.1. Relevé des normes
 - 1.1.1. Normes relatives aux infrastructures
 - 1.1.2. Normes relatives au personnel
 - 1.1.3. Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement
 - 1.1.4. Normes relatives à la politique d'accueil
- 1.2. Récapitulatif des points à améliorer

2. OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

- 2.1. Par rapport aux observations exprimées par l'auditeur qualité dans le cadre de sa visite
- 2.2. Par rapport au cadre général (législation en vigueur, etc.)
- 2.3. Par rapport à leurs attentes en matière d'échange de bonnes pratiques

3. TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES A L'AGENCE.

4. DESCRIPTIF SUCCINCT DU SERVICE :

- 4.1. Implantation
- 4.2. Population accueillie
- 4.3. Philosophie du projet institutionnel et moyens mis en œuvre
- 4.4. Pouvoir organisateur

5. COMPTE-RENDU SYNTHETIQUE ET APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

6. RECOMMANDATIONS EN TERMES DE BONNES PRATIQUES

7. EN CONCLUSION

1. CONTROLE DES NORMES :

1.1. Relevé des normes

RL : référence légale

R : rencontrée

PR : partiellement rencontrée

NR : non rencontrée

NO : non observé

SO : Sans objet (ne concerne pas ce service)

1.1.1. Normes relatives aux infrastructures

Cette rubrique reprend les conditions relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
Conditions relatives à l'hygiène et à la sécurité	Le service dispose d'un rapport d'un service communal ou d'un service régional d'incendie attestant que toutes les précautions ont été prises pour éviter les incendies; ce rapport doit dater de moins d'un an et stipule, en outre, la capacité d'accueil et d'hébergement des infrastructures.	AGW 14/5/2009 Art.13 § 4				
	Sur demande de l'Agence, le gestionnaire communique tout document ou renseignement supplémentaire en lien avec la sécurité, l'hygiène ou le respect des normes et obligations visées par le présent arrêté.	AGW 14/5/2009 art 16 § 6				
	Les lieux d'activités doivent être aisément accessibles aux résidents.	AGW 14/5/2009 Art. 11. §1				
	Les lieux d'activités doivent être régulièrement entretenus et faire l'objet de toutes les mesures d'hygiène et de prophylaxie nécessaires.	AGW 14/5/2009 art. 11. §1 Point 1				

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
	Les lieux d'activités doivent être équipés pour prévenir et combattre l'incendie.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 2				
	Les lieux d'activités doivent être suffisamment aérés et éclairés et disposer d'une température minimale de 20 degrés centigrades lorsqu'ils sont accessibles aux personnes.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 3				
	Les lieux d'activités doivent être sécurisés quant à l'ouverture et la fermeture des fenêtres et des portes et quant à l'accès aux abords.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 4				
	Les lieux d'activités doivent être fonctionnels et suffisamment équipés en ce qui concerne la cuisine et le mobilier. Ce dernier sera adapté aux handicaps des personnes.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 5				
	Les lieux d'activités doivent être équipés d'installations sanitaires séparées, convenables et en nombre suffisant comprenant au moins une toilette pour dix personnes.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 6				
	Les lieux d'activités doivent être équipés de lavabos installés près des toilettes et de la salle à manger.	AGW 14/5/2009 art 11 §1 point 7				
	Le lieu d'hébergement doit répondre aux normes minimales suivantes: être doté de chambres aménagées de façon à permettre une surveillance aisée dans le respect strict de la vie privée et où l'espace réservé aux personnes ne peut être inférieur à: a) 8 m ² par personne en chambre individuelle ; b) 3 m ² par personne de moins de trois ans, cinq m ² par personne de trois à cinq ans ou 6 m ² par personne de plus de cinq ans en chambre collective, l'espace entre les lits en longueur comme en largeur, ne pouvant être inférieur à 80 centimètres.	AGW 14/5/2009 art 11 §2 point 1				
	Le lieu d'hébergement doit être équipé d'une baignoire ou d'une douche sécurisée par tranche de douze personnes.	AGW 14/5/2009 art 11 §2 point 2				
	Le lieu d'hébergement doit être équipé d'un éclairage de nuit.	AGW 14/5/2009 art 11 §2 point 3				
	Le service ne peut accueillir un nombre supérieur de personnes handicapées à sa capacité d'accueil ou d'hébergement telle que définie dans la décision délivrée par l'Agence.	AGW 14/5/2009 art 16 §1				

1.1.2. Normes relatives au personnel

Cette rubrique reprend les aspects suivants : volume et qualification du personnel.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
Volume et qualification du personnel	Les membres du personnel éducatif et non-éducatif doivent disposer d'un casier judiciaire exempt de condamnations à des peines correctionnelles concernant des délits incompatibles avec la fonction, ou criminelles. Ils sont tenus de fournir une copie de leur casier judiciaire, datant d'au maximum un mois, au gestionnaire lors de leur engagement.	AGW 14/5/2009 art 8				
	Le personnel d'encadrement éducatif doit obligatoirement relever des fonctions visées à l'annexe II.	AGW 14/5/2009 art 9				
	Le personnel non éducatif doit obligatoirement relever des fonctions visées à l'annexe III.	AGW 14/5/2009 art 9				
	À titre transitoire et par dérogation à l'article 9, pour le personnel sous contrat à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, le Comité de gestion de l'Agence peut décider de reconnaître la qualité de membre du personnel d'encadrement éducatif que le gestionnaire désigne comme tel et ce, quel que soit le diplôme dont ce membre est détenteur, à condition d'avoir une expérience utile d'encadrement éducatif ou de prestation de soins de quatre ans minimum dans un des services suivants: 1° un service énuméré à l'article 283, du CWASS ; 2° un service en régime d'autorisation de prise en charge de personnes handicapées; 3° un service agréé ayant pour objet l'accueil ou l'hébergement d'enfants ou de personnes âgées; 4° un établissement de soins.	AGW 14/5/2009 art 22 § 2				SO
	La norme minimale des prestations du personnel d'encadrement éducatif est fixée à 0,6 équivalent temps plein rémunéré par personne handicapée hébergée	AGW 14/5/2009 art 10 §1				

Thème	Norme	RL	R	PR	NR	NO
	La moitié au moins de ce personnel doit être au minimum éducateur classe 2A ou classe 2.	AGW 14/5/2009 art 10 §1				
	Par tranche entamée de 15 personnes handicapées, le personnel d'encadrement éducatif doit compter en son sein au minimum un éducateur spécialisé ou travailleur psycho-médico-social à temps plein.	AGW 14/5/2009 art 10 §2				SO
	La norme minimale des prestations du personnel non éducatif est fixée à 0,15 équivalent temps plein rémunéré par personne handicapée hébergée.	AGW 14/5/2009 art 10				
	Dans les lieux où des personnes handicapées sont prises en charge uniquement le jour ou uniquement la nuit, les normes minimales visées au §1er, alinéa 1er et au §2, sont respectivement divisée par deux et réduite d'un tiers.	AGW 14/5/2009 art 10 §3				SO
	Sans préjudice des dispositions visées à l'article 57 du décret, le service doit transmettre annuellement à l'Agence un cadastre de l'emploi les services sont tenus d'envoyer ces cadastres, dûment complétés sur les formulaires produits par l'Agence, au plus tard pour le 31 mars suivant l'exercice écoulé.	AGW 14/5/2009 art 16 §4				

1.1.3 Normes relatives à l'organisation et au fonctionnement

Cette rubrique reprend les aspects suivants : pouvoir organisateur/autonomie de gestion ; gestion journalière et coordination

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
1°) Pouvoir organisateur/autonomie de gestion	<p>Le gestionnaire communique immédiatement à l'agence les informations et modifications relatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> – au règlement d'ordre intérieur; – à l'identité et à l'endroit précis de la prise en charge des personnes accueillies; – aux catégories de handicaps dont sont atteintes les personnes accueillies; – au nombre de personnes accueillies; – à l'identité du directeur du service; – à la configuration de l'établissement; – aux statuts du gestionnaire, lorsqu'il s'agit d'une personne morale. <p>Il communique également immédiatement tout document émanant du service communal ou du service régional d'incendie, relatif à la sécurité des résidents.</p> <p>Sur demande de l'Agence, le gestionnaire communique tout document ou renseignement supplémentaire en lien avec la sécurité, l'hygiène ou le respect des normes et obligations visées par le présent arrêté.</p>	AGW 14/5/09 art 16 § 6				
2°) Gestion journalière et coordination	<p>Le service doit être dirigé par un directeur, personne physique rémunérée pour cette fonction et habilitée à assurer, lorsque le service est organisé par une personne morale et sous la responsabilité de celle-ci, la gestion journalière, en ce qui concerne au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la gestion du personnel; b) l'application des réglementations en vigueur; c) la représentation du service dans ses relations avec l'Agence. 	AGW 14/5/09 art 3				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	Une direction effective du service doit est assurée en permanence. En l'absence du directeur, un membre du personnel délégué à cet effet doit être en mesure de prendre les dispositions utiles en cas d'urgence et de répondre aux demandes tant extérieures qu'intérieures.	AGW 14/5/09 art 4				
	Le directeur doit disposer des qualifications suivantes: – soit être porteur d'un diplôme ou d'un certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement supérieur universitaire ou non universitaire, de plein exercice ou de promotion sociale, à orientation pédagogique, psychologique, sociale ou paramédicale; – soit être porteur d'un diplôme équivalent délivré dans un autre pays de l'Union européenne. §2. Par dérogation au §1er, le Comité de gestion de l'Agence peut décider de reconnaître la qualité de directeur à tout autre porteur d'un diplôme ou d'un certificat de fin d'études du niveau de l'enseignement supérieur universitaire ou non universitaire, de plein exercice ou de promotion sociale, obtenu en Belgique ou dans un autre pays de l'Union européenne, si ce dernier s'engage à réussir dans les quatre ans qui suivent le 1er septembre de l'année de son engagement, la formation en deux années de cent cinquante heures « Gestion de services pour personnes handicapées » organisée par un opérateur de formation ou par un établissement d'enseignement agréé par la Communauté française et dont le contenu est approuvé par le Comité de gestion de l'Agence.	AGW 14/5/09 art. 5. § 1				
	A titre transitoire et par dérogation à l'article 5, pour le personnel sous contrat à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, le Comité de gestion de l'Agence peut décider de reconnaître la qualité de directeur à la personne que le gestionnaire désigne comme tel et ce, quel que soit le diplôme dont il est détenteur, à condition d'avoir une expérience utile de gestion de quatre ans minimum dans un des services suivants: 1° un service énuméré à l'article 283, deuxième alinéa, du CWASS; 2° un service en régime d'autorisation de prise en charge de personnes handicapées; 3° un service agréé ayant pour objet l'accueil ou l'hébergement d'enfants ou de personnes âgées; 4° un établissement de soins.	AGW 14/5/09 art. 22 § 1				SO

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO	
	Le directeur doit assurer au minimum les prestations suivantes: 1° lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est inférieur ou égal à quinze, le directeur doit prester au moins un quart-temps ;	AGW 14/5/2009 art 6					SO
	2° lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est supérieur à quinze et égal ou inférieur à trente, le directeur doit prester au moins un mi-temps ;	AGW 14/5/2009 art 6					SO
	3° lorsque le nombre de personnes handicapées prises en charge est supérieur à trente, le directeur doit prester un temps plein.	AGW 14/5/2009 art 6					SO
	Le directeur ne peut avoir subi de condamnations à des peines correctionnelles concernant des délits incompatibles avec la fonction, ou criminelles.	AGW 14/5/2009 art 7					

1.1.4 Normes relatives à la politique d'accueil

Cette rubrique reprend les aspects suivants : capacité d'accueil ou d'hébergement ; procédure d'admission ; convention de séjour/convention d'accueil ; implication de la personne handicapée ; règlement d'ordre intérieur.

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO	
1°) Capacité d'accueil ou d'hébergement	Le service ne peut accueillir un nombre supérieur de personnes handicapées à sa capacité d'accueil ou d'hébergement telle que définie dans la décision délivrée par l'Agence.	AGW 14/5/2009 art. 16. §1					SO
2°) Procédure d'admission	Sans préjudice des dispositions visées à l'article 57 du décret, le service doit transmettre annuellement à l'Agence un cadastre des personnes accueillies. Les services sont tenus d'envoyer ces cadastres, dûment complétés sur les formulaires produits par l'Agence, au plus tard pour le 31 mars suivant l'exercice écoulé.	AGW 14/5/2009 art. 16. § 4					
3°) Convention de séjour/convention d'accueil	Toute prise en charge est subordonnée à la signature préalable d'une convention entre le gestionnaire et la personne handicapée ou son représentant abordant au moins les questions reprises à l'annexe I (cfr ci-dessous).	AGW 14/5/2009 art 16 § 3					

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	<p>La convention aborde au moins les points suivants :</p> <p>1° l'identité des parties avec mention du domicile, de la nationalité et de la date de naissance de la personne handicapée;</p> <p>2° les services assurés à la personne handicapée, notamment en matière d'alimentation, d'hygiène, de soins de santé et d'activités d'encadrement;</p> <p>3° le montant de la participation financière couvrant les frais résultant des services rendus;</p> <p>4° sa durée;</p> <p>5° les conditions de résiliation pour chaque partie contractante, notamment la durée du préavis et les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne handicapée;</p> <p>6° les risques pris en compte par la police d'assurance couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre;</p> <p>7° dans le respect du libre choix du médecin par la personne handicapée ou, le cas échéant, par son représentant légal, l'identité et les coordonnées du médecin habilité à superviser la délivrance des médicaments et les soins donnés à la personne handicapée;</p> <p>8° les jours et heures d'ouverture du service;</p> <p>9° les modalités de la protection de la personne handicapée quant à la mise en dépôt des biens, garanties et valeurs confiées au gestionnaire, ainsi que les modalités de leur gestion éventuelle;</p> <p>10° les modalités de l'accès du lieu de prise en charge à la famille, aux amis, aux Ministres des Cultes et aux Conseillers laïcs dont la présence est demandée par la personne handicapée ou son représentant légal;</p> <p>11° que le gestionnaire garantit à la personne handicapée le respect de sa vie privée, de ses convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, ainsi que des bonnes mœurs et des convenances;</p> <p>12° que la personne handicapée ou son représentant légal a le droit d'être informé de façon complète, exacte et en temps utile sur toutes les questions touchant son accueil ou son hébergement;</p> <p>13° que le règlement d'ordre intérieur annexé fait partie intégrante de la convention.</p>	<p>AGW 14/5/2009 annexe 1</p>				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
	<p>Le service doit souscrire, préalablement à toute admission d'une personne handicapée, une police d'assurance:</p> <ul style="list-style-type: none"> – couvrant la responsabilité civile du service ou des personnes dont il doit répondre pour tout dommage survenu à une personne handicapée ou causé par celui-ci. L'assurance doit préciser que le bénéficiaire garde la qualité de tiers et couvrir les dommages jusqu'à concurrence d'un minimum de 2.478.935,25 euros pour les dommages corporels et 247.893,52 euros pour les dommages matériels, par sinistre; – couvrant tout dommage causé par une personne handicapée qui ne mettrait pas en cause sa responsabilité civile ou tout dommage dont il aurait été victime pendant son séjour. <p>Dans ce cas, l'assurance doit couvrir le décès à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros, l'incapacité permanente à concurrence d'un montant minimum de 12.394,68 euros et les frais de traitement à concurrence d'un montant minimum de 2.478,94 euros.</p>	AGW 14/5/2009 art 16 § 5				
4°) Implication de la personne handicapée	La personne handicapée ou son représentant légal a le droit d'être informé de façon complète, exacte et en temps utile sur toutes les questions touchant son accueil ou son hébergement.	AGW 14/5/2009 Annexe 1 point 12				
	Le gestionnaire garantit à la personne handicapée le respect de sa vie privée, de ses convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, ainsi que des bonnes mœurs et des convenances.	AGW 14/5/2009 Annexe 1 point 11				
	Le service garantit le libre choix du médecin par la personne handicapée ou, le cas échéant, par son représentant légal.	AGW 14/5/2009 Annexe 1 point 7				

Thème	Norme	RF	R	PR	NR	NO
5°) Règlement d'ordre intérieur	<p>Le service doit être doté d'un règlement d'ordre intérieur qui indique au moins:</p> <p>1° l'identification exacte (dénomination, siège, nature, forme juridique) du gestionnaire et la mention de la date de l'autorisation de prise en charge et de la durée de celui-ci lorsque le service a déjà été autorisé;</p> <p>2° les objectifs du service et l'ensemble des services offerts par celui-ci, avec une description globale des personnes handicapées à accueillir ou à héberger;</p> <p>3° le cas échéant, les conditions spéciales d'admission, notamment celles tenant à la période d'essai, les caractéristiques spécifiques des personnes handicapées telles que l'âge, le sexe, les handicaps supplémentaires ou l'exclusion de ceux-ci;</p> <p>4° les circonstances pouvant donner lieu à la réorientation ou au congédiement de la personne handicapée du service, la durée du préavis;</p> <p>5° les modalités d'introduction des réclamations, des suggestions et des remarques éventuelles et leur mode de traitement;</p> <p>6° les droits et obligations mutuels de la personne handicapée, de son représentant légal et du service;</p> <p>7° les risques couverts par les polices d'assurance souscrites par le service.</p>	AGW 14/5/2009 art 12				

1.2 Récapitulatif des normes non et/ou partiellement rencontrées (Ces points relèvent du dispositif réglementaire et sont de nature à affecter les conditions de maintien de l'agrément)

Au regard du contrôle des normes, il apparaît que les points à améliorer par le service sont les suivants :

- En ce qui concerne les normes relatives aux infrastructures :

- En ce qui concerne les normes relatives au personnel :

- En ce qui concerne les normes relatives à l'organisation et au fonctionnement :

- En ce qui concerne les normes relatives à la politique d'accueil :

2. OBSERVATIONS FORMULEES PAR LE SERVICE

2.1 Par rapport aux observations exprimées par l'auditeur qualité dans le cadre de sa visite

2.2 Par rapport au cadre général (léislation en vigueur, etc.)

2.3 Par rapport à leurs attentes en matière d'échange de bonnes pratiques

3. TRAITEMENT DES PLAINTES RECUES PAR L'AGENCE

4. DESCRIPTIF SUCCINCT DU SERVICE:

4.1 Implantation

4.2 Population accueillie

4.3 Philosophie du projet institutionnel et moyens mis en œuvre

4.4 Pouvoir organisateur :

5. COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE ET APPRECIATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1°) Les éléments relatifs à l'infrastructure

2°) Les éléments relatifs au personnel

3°) Les éléments relatifs à l'organisation et au fonctionnement du service

4°) Les éléments relatifs à l'accueil des bénéficiaires

6. RECOMMANDATIONS EN TERMES DE BONNES PRATIQUES

Afin de traduire la qualité du service et de témoigner des pratiques et procédures mises en place, certains points liés au dispositif réglementaire relatifs aux services agréés subventionnés ont été abordés en accord avec la direction.

Les thèmes suivants seront abordés dans les différentes rubriques :

- Projets individuels
- Conseil des usagers
- Politique de formation
- Dossiers individuels
- Adéquation des activités proposées
- Auto-évaluation
- Stabilité de l'équipe
- Projet de service

1°) Les éléments relatifs à l'infrastructure

2°) Les éléments relatifs au personnel

3°) Les éléments relatifs à l'organisation et au fonctionnement du service

4°) Les éléments relatifs à l'accueil des bénéficiaires

7. EN CONCLUSION

7.1 Points forts et bonnes pratiques (Les points relevés ici concernent les éléments pour lesquels le service se situe bien au-delà des exigences normatives)

7.2 Recommandations (Conseils de nature à améliorer la qualité du service qui ne relèvent pas du dispositif réglementaire mais plutôt des bonnes pratiques)

7.3 Normes non et/ou partiellement rencontrées (Ces points relèvent du dispositif réglementaire et sont de nature à affecter les conditions de maintien de l'autorisation)

7.4 Proposition en matière d'autorisation de prise en charge