

FICHE PRATIQUE : la démarche qualité en ESSMS

A RETENIR

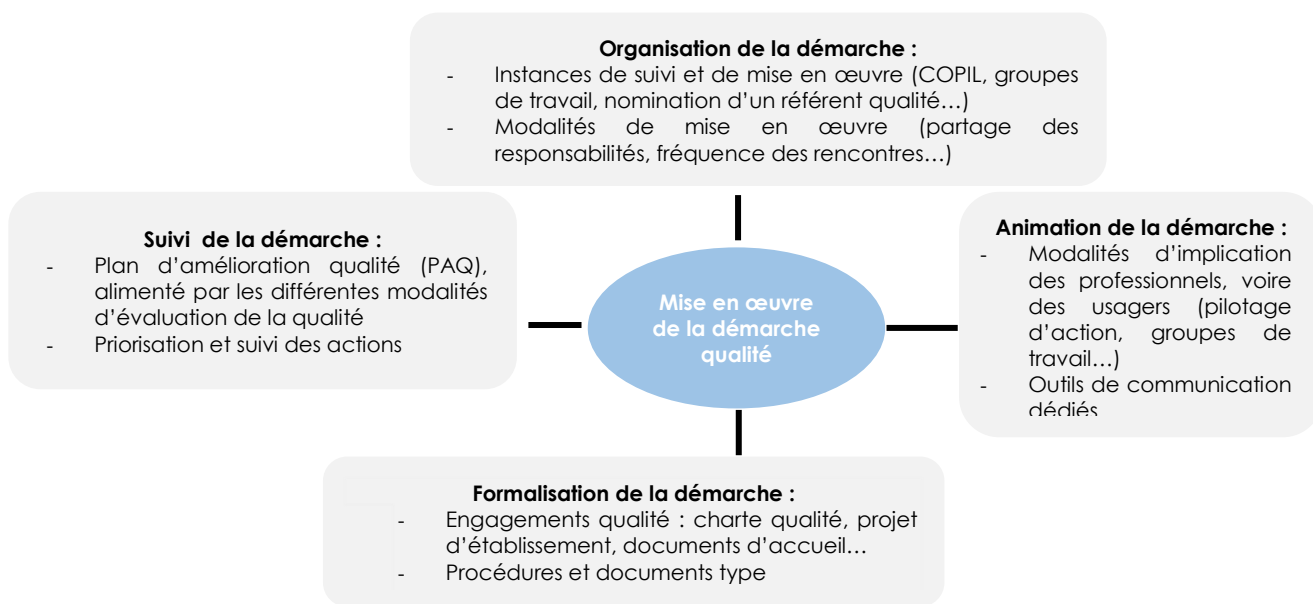
La **démarche d'amélioration continue de la qualité** des prestations, peut être définie ainsi : démarche structurée qui vise l'amélioration de la qualité de l'accompagnement, de la satisfaction des usagers et de la performance globale de la structure.

La loi du 02 janvier 2002 vise notamment à instaurer une démarche qualité dans les établissements sociaux ou médico-sociaux via l'évaluation périodique de la qualité des prestations et la formalisation d'outils garantissant les droits des usagers.

La démarche qualité est alimentée par :

- L'évaluation interne (tous les cinq ans) qui donne lieu à un plan d'action
- L'évaluation externe (tous les sept ans) qui donne lieu à un plan d'action
- Le projet de service ou d'établissement (tous les cinq ans) qui donne lieu à un plan d'action

Au-delà des obligations légales, la démarche qualité couvre différents champs visant l'efficacité et la qualité du travail : formalisation des procédures, gestion des ressources humaines, suivi des dysfonctionnements, réflexion sur les pratiques, gestion documentaire, etc. Mettre en place une démarche qualité ne se limite donc pas à répondre aux obligations de la loi 2002-2, elle implique :



Les bonnes pratiques :



- ✓ Constituer un Plan d'Actions Qualité (PAQ) : il constitue un outil unique de suivi de la démarche qualité. Il centralise et priorise les actions d'amélioration à engager.
- ✓ Le PAQ est notamment alimenté par les évaluations interne et externe, et par les objectifs définis par le projet d'établissement. Sur la forme, il peut être formalisé sous la forme d'un tableau qui fait apparaître :
Nom de l'action à engager, source (évaluation interne, externe, audit, etc.), acteurs, échéance.