

Sommaire détaillé

	Réf. Internet	Pages
Partie 1	Le contexte juridique de l'évaluation et de la qualité	

L'environnement

• Prendre en compte la notion de service dans le secteur médico-social	5539	13
• Comprendre les logiques de rationalisation	5540	web
• S'informer sur les normes ISO	5541	web
• Prendre en compte les orientations de désinstitutionnalisation	10948	17
• Intégrer la qualité dans l'évolution du travail social	10952	26

Le cadre juridique

• Comprendre la loi du 2 janvier 2002 : le droit des usagers	5542	31
• Personnaliser les prestations	5543	web
• S'appuyer sur la loi HPST	5544	37
• Respecter les obligations d'évaluation	5545	web

Les outils obligatoires pour faire vivre la qualité

• Élaborer le projet d'établissement	5546	42
• La qualité dans le projet d'établissement	5708	web
• Directeur et président d'association : un binôme au service de la qualité	8251	51
• Concevoir un livret d'accueil	5547	web
• Respecter la charte des droits et libertés	5548	web
• Élaborer un règlement de fonctionnement	5549	55
• Réaliser le contrat de séjour	5550	web
• Faire participer le conseil de la vie sociale à la qualité	5551	web
• Informer les résidents sur les missions des personnes qualifiées	5552	web

Le calendrier de l'évaluation

• Se situer dans la démarche d'évaluation	7738	61
---	-------------	----

Partie 2	Les institutions en charge de l'évaluation, de la qualité et de la position des partenaires	
-----------------	--	--

L'ANESM

• La production des recommandations	5554	73
• Les recommandations pour les personnes âgées	5555	web
• Les recommandations pour les personnes handicapées	5556	web
• Les recommandations pour l'enfance	5557	web

Sommaire détaillé

	Réf. Internet	Pages
• Les recommandations pour l'insertion et l'urgence.....	5558	web
• Les recommandations transversales.....	5559	web
• Intégration de l'ANESM à la HAS.....	11145	77
L'ANAP		
• Rôle et organisation de l'Anap.....	5560	web
• L'Anap et la performance des ESMS.....	5561	84
La HAS		
• La Haute Autorité de santé (HAS).....	5562	web
• Les recommandations de la HAS pour les ESMS.....	5563	web
• Évaluer la performance dans les ESMS.....	11245	90
Les ARS		
• Rôle et organisation des ARS.....	5564	web
• La position des ARS sur la qualité et l'évaluation.....	5565	95
Les conseils départementaux		
• Rôle et organisation des conseils départementaux.....	5566	web
• La position des CD sur la qualité et l'évaluation.....	5567	101
Les autres institutions		
• Position de la FNARS sur la qualité.....	9220	web
• Position d'ATD Quart Monde sur la qualité.....	9439	web
• Position de l'UNIOPSS sur la qualité.....	9392	web
• Position du CNAEMO sur la qualité.....	9620	web
• Position de l'Unapei sur l'évaluation.....	11084	web
• Diagnostic Igas sur l'évaluation interne et externe.....	10951	106

Partie 3

La prise en compte des besoins des usagers

L'évaluation des besoins sociaux

• Prendre en compte l'évolution des besoins sociaux en France.....	5568	web
• Adapter son établissement à l'évolution des besoins sociaux du territoire.....	5569	111

Le recueil des besoins

• Recueillir les besoins d'un territoire.....	5570	web
• Élaborer une cartographie des besoins.....	5571	web

	Réf. Internet	Pages
• Organiser le recueil des besoins dans son établissement.....	5572	117
• S'appuyer sur les bénévoles pour recueillir les besoins.....	6313	web
Le recueil des ressources d'un territoire		
• Identifier les ressources d'un territoire.....	10949	web
Les méthodes de recueil		
• Construire un questionnaire.....	5573	122
• Organiser et conduire les entretiens.....	5574	web
• Mener des observations.....	5575	126
L'analyse des besoins		
• Organiser l'analyse des besoins.....	5576	130
• Synthétiser et communiquer des résultats.....	5577	web

Partie 4**Intégrer l'évaluation interne dans la démarche qualité****Préparer la démarche**

• Définir les enjeux de la démarche.....	5578	137
• Préparer le plan qualité et les étapes.....	5579	web
• Associer les acteurs et les partenaires.....	5581	web
• Qualiticien et professionnels au service de la qualité des accompagnements.....	9621	web
• Travailler avec le qualiticien de l'établissement.....	5580	141
• Travailler avec le conseil d'administration dans une démarche qualité.....	5707	web
• Choisir sa démarche de diagnostic.....	5582	web

Réaliser le diagnostic par une démarche classique

• Réaliser le diagnostic en interne.....	5583	web
• Recourir à un intervenant extérieur.....	5584	145
• Diagnostiquer la qualité avec l'approche RSI.....	9221	148

Réaliser le diagnostic par une démarche processus

• Repérer les processus majeurs.....	5585	web
• Élaborer un diagnostic pour chaque processus.....	5586	web
• Réaliser une cartographie des processus qualité.....	10759	152
• Repérer les dysfonctionnements entre les processus.....	5587	web

Planifier et piloter la qualité

• Diriger dans une démarche d'évaluation	10950	157
• Prendre en compte les obligations de l'évaluation interne	5588	web
• Choisir les méthodes et les référentiels	5589	web
• Construire son propre référentiel d'évaluation interne	6286	web
• Organiser l'évaluation interne	5591	163
• Rédiger votre manuel qualité	9622	web
• Constituer un dossier unique de l'utilisateur	7739	web
• Intégrer les dysfonctionnements du quotidien dans la démarche qualité	5593	web
• Rédiger le rapport d'évaluation	5594	web
• Créer une revue qualité	9896	web

Prendre en compte la bientraitance des personnels dans la démarche qualité

• Réunir les conditions éthiques et managériales pour réussir	5590	web
• Faire participer l'ensemble des acteurs	5592	web
• S'appuyer sur les salariés pour faire vivre la démarche qualité	8663	171
• Évaluer et prévenir le stress au travail	10760	web
• Prendre en compte la notion de risque psychosocial	6058	web
• Mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux	5680	web
• Les indicateurs relatifs aux risques psychosociaux	5681	web
• Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux	5682	web

Utiliser des outils complémentaires pour évaluer

• Auditer un ESMS	10680	175
• Utiliser l'Amdec	10681	web
• Utiliser le SMED pour améliorer la qualité	10758	web
• Savoir benchmarker dans une démarche qualité	12977	web

Partie 5**Conduire l'évaluation externe****Mettre en place et réaliser l'évaluation externe**

• Respecter les obligations de l'évaluation externe	5595	183
• Rédiger le document de mise en concurrence	5596	web
• Préparer les documents nécessaires pour l'évaluateur	5597	web
• Choisir l'évaluateur	5598	web
• Organiser et planifier l'évaluation avec l'évaluateur	5599	web
• Réaliser l'évaluation externe	5600	190
• Vérifier le pré-rapport d'évaluation externe à partir d'une grille de lecture	8677	web

	Réf. Internet	Pages
• Vérifier le rapport d'évaluation : respect des obligations	5601	196
Prendre en compte la bientraitance des personnels dans l'évaluation externe		
• Manager ses équipes pendant l'évaluation externe	5746	web
• Développer un management bien traitant	12794	203

Partie 6**Prendre en compte les résultats des diagnostics qualité et évaluation****Analyser les résultats dans l'établissement**

• Analyser le rapport d'évaluation externe	5652	web
• L'évaluation externe : forces et faiblesses	11235	web
• Communiquer sur le rapport dans l'établissement	5653	web
• Élaborer un plan d'amélioration	5654	209
• Construire un tableau de bord de suivi	5655	214
• Identifier les difficultés pour mesurer la qualité de service	9847	web
• Rédiger un rapport annuel sur la qualité	9897	web
• Écrire et diffuser une politique qualité	11238	219

Négocier avec les partenaires

• Communiquer les résultats de l'évaluation externe aux partenaires financeurs	5656	web
• Connaître le traitement des résultats par les conseils départementaux	5658	web
• Connaître les objectifs et méthodes de traitement des rapports par les autorités	7277	web
• Négocier des moyens pour améliorer la qualité	5659	web
• Ouvrir l'établissement vers l'extérieur	5657	web
• Construire un partenariat de qualité avec une association	11244	web
• Intégrer les améliorations dans les conventions	5660	web
• Mutualiser les ressources pour améliorer la qualité	11142	223

Faire progresser les compétences

• Construire un plan de formation pour améliorer la qualité	11086	229
• Repérer les freins à la qualité	12976	232

Partie 7**Évaluer les améliorations en matière de qualité****Installer un système de veille sur le fonctionnement**

• Mesurer les effets potentiels de l'évaluation	8888	web
---	------	-----

Sommaire détaillé

	Réf. Internet	Pages
• Mettre en place un dispositif de suivi qualité	5661	241
• Associer les personnels à la veille qualité	10203	web
• Associer les usagers et les familles à la veille qualité	11236	web
• Vérifier l'application des procédures qualité	5662	web
• Évaluer le niveau d'atteinte des objectifs	5663	web
• Gérer les événements indésirables pour améliorer la qualité	11143	web
• Lutter contre les règles absurdes	11246	247
• Développer une dynamique autour des résultats de l'évaluation externe	8277	web

Organiser un dispositif d'écoute des résidents

• Évaluer la satisfaction des usagers et de leurs familles	5664	252
• Évaluer la participation des usagers : les résultats de l'enquête ANESM	8276	web
• Élaborer des indicateurs de qualité	5665	web
• Élaborer des outils de mesure : questionnaire, indicateurs	5666	257
• Organiser la gestion et le suivi des réclamations	5780	web
• Construire un baromètre de satisfaction	6564	web
• S'appuyer sur les bénévoles pour mettre en place un dispositif d'écoute	7100	web
• Évaluer le dispositif de gestion et de suivi des réclamations	5679	web
• Accompagner l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques	9846	web
• Les attentes des usagers en termes de qualité	11237	web

Mettre en place des processus et outils d'amélioration de la qualité

• Élaborer un protocole de bientraitance dans un établissement	12616	263
--	--------------	-----

Partie 8

Le coût de la qualité et de l'évaluation

Le coût de la qualité

• Calculer le coût de la non-qualité	5683	web
• Calculer le coût du recours à un consultant	5684	web
• Calculer le coût du plan qualité	5685	269
• Réduire les coûts de non-qualité par la maîtrise budgétaire	11032	web
• Gérer la qualité avec le diagramme des causes et effets et le diagramme de Gantt	11085	275

Le coût de l'évaluation

• Calculer le coût de l'évaluation externe	5686	280
• Calculer le coût des actions d'amélioration	5687	web

Partie 9

Méthodes et outils spécifiques pour la qualité au quotidien en Ehpad

Prendre en compte les obligations réglementaires applicables aux Ehpad

• Le droit à la qualité et à la sécurité des soins	5697	291
• Reconnaître les certifications pour les évaluations externes des Ehpad	6431	web

Prendre en compte les besoins des résidents en Ehpad

• Prendre en compte la souffrance psychique des résidents d'Ehpad	5691	web
• Prendre en compte les publics spécifiques (Alzheimer)	5692	web
• Favoriser l'expression des résidents	5693	web
• Respecter la dignité des personnes	5694	295
• Adapter l'établissement à la vie sociale nocturne	9440	web

Favoriser la qualité de vie au sein de l'Ehpad

• Mettre en œuvre la méthode RABC	5688	web
• Vérifier la qualité de l'entretien des parties communes et privatives	5689	web
• Valoriser les espaces pour la qualité de vie	5690	web
• Prendre en compte la qualité dans la reconstruction ou la rénovation d'un EHPAD	9267	web
• Améliorer la qualité de vie des résidents en développant la domotique	5709	web
• Mesurer l'impact de l'animation sur la qualité de vie	5695	300
• Dynamiser le fonctionnement du conseil de la vie sociale (CVS)	5844	web
• Organiser la vie citoyenne et les sorties	5696	web
• Assurer la qualité des repas au niveau nutritionnel	5698	305
• Assurer la qualité des repas au niveau de la production	5699	web
• Assurer la qualité des repas au niveau de la distribution	5700	web

Partie 10

Méthodes et outils spécifiques pour la qualité au quotidien dans les autres ESMS

Dans les établissements pour personnes handicapées

• Faire participer les résidents et leurs familles	5701	web
• Faire participer les personnes handicapées dans le suivi qualité	10682	web
• Favoriser la circulation des résidents et leurs projets	5702	web
• Respecter la vie affective et l'intimité des résidents	5703	web
• Préparer les sorties pour une vie autonome	5704	web
• Accompagner les départs de résidents par une approche qualitative	8257	web
• Favoriser l'émergence de projets professionnels	5705	web
• Mettre en œuvre des projets personnalisés	8716	315
• Organiser les relations avec la MDPH et les associations	5706	web

Sommaire détaillé

Réf. Internet Pages

• Qualité d'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes	8678	web
• Évaluer l'autonomie des résidents dans un ESAT	6311	web
• Négocier avec les clients de l'ESAT le niveau de qualité de service attendu	6312	web
• Anticiper la réforme Serafin-PH grâce à la démarche qualité	10845	318
• La démarche « Une réponse accompagnée pour tous » et la qualité	11144	322

Dans les établissements pour enfants

• Mettre en œuvre les projets individualisés pour les enfants	5710	325
• Veiller à la bientraitance dans un établissement accueillant des enfants	5711	web
• Accueillir des mineurs isolés étrangers	5712	web
• Responsabiliser les parents dans le suivi éducatif	5713	web
• Faire participer les enfants à la vie de l'établissement	5714	web
• Favoriser l'accès des enfants à la culture et au sport	5715	web
• Évaluer la qualité des parcours des enfants confiés	5716	web
• Indicateurs d'évaluation et d'aide à la décision pour les services AEMO	8918	web
• Organiser les relations avec l'aide sociale à l'enfance (ASE)	5717	web
• Qualité et protection enfance : position de l'État	9623	web
• Préparer la sortie des enfants d'une MECS	6739	web
• Associer les partenaires des MECS à la mise en place de la qualité	8662	web

Dans les CHRS

• Construire un dispositif d'accueil adapté	5718	web
• Consolider les parcours des résidents	5719	web
• Utiliser le référentiel national des prestations AHL	6403	web
• RBPP pour l'évaluation interne dans l'inclusion sociale	9849	web
• Concevoir un système documentaire intégrant la qualité dans les CHRS	12795	web
• Mettre en place et évaluer la qualité d'un CHRS hors les murs	12796	329

Dans les services à la personne

• S'engager dans une démarche qualité	6074	335
• Procéder à l'évaluation externe	6075	web
• Connaître et appliquer la réglementation de prévention de la maltraitance	6090	web
• Manager les risques de maltraitance dans les services à domicile	1238	341
• Intégrer la démarche qualité dans les accueils de jours (PA)	9265	web
• Améliorer la qualité des services : les propositions de l'Una	8275	web
• Démarche qualité dans un SAVS : les points de vigilance	10953	347

Dans les IME et autres établissements éducatifs

• Assurer la qualité de la scolarité dans les IME	9266	web
• Rationaliser pour maintenir ou améliorer la qualité	10844	web

	Réf. Internet	Pages
• Assurer une veille et une observation sociales au quotidien	10510	354
• Méthodologie d'évaluation interne en IME	10344	web
• Évaluer l'utilité sociale d'un IME	10205	web
• Mesurer la qualité d'un accompagnement	10884	359
• Communiquer en IME avec les usagers, les familles et les partenaires	10343	web
• Valoriser l'expression des parents en IME	6738	web
• Valoriser l'expression des enfants en IME	7123	web
• Organiser un service hors les murs	10204	364
• L'impact de la loi 2016 sur la protection de l'enfance dans les IME	10592	web
• Réaliser une nomenclature des instances de concertation et de lien social	10885	web
• Prévenir la violence dans les institutions par la démarche qualité	11087	370
Liste détaillée des outils		377
Index alphabétique		381