

Préface (<i>Michel Laforcade</i>)	7
Introduction	9
1. Concepts et définitions	11
Qu'est-ce que la qualité ?	11
Qu'entend-on par « pilotage par la qualité » ?	12
Qu'est-ce que l'amélioration continue de la qualité ?	18
Qu'est-ce que la roue de Deming, le PDCA ?	22
Qu'est-ce que l'évaluation ?	25
Quelles sont les particularités de l'évaluation interne des établissements sociaux et médico-sociaux ?	25
Qu'est-ce que l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux médico-sociaux (ANESM) ?	26
2. Les pré-requis pour une dynamique de réussite	29
Un management investi et de type participatif	29
Des professionnels associés, mobilisés	31
La création et le positionnement d'une fonction de référent qualité ...	31
Des instances aux attributions complémentaires et formalisées	34
L'association des partenaires à la démarche	36
Le questionnement éthique	37
3. Une lecture des organisations : l'approche processus	41
Qu'est-ce qu'un processus ?	41
Comment l'approche processus peut-elle décrire la topologie d'un établissement ?	45
4. Un enjeu majeur : la participation des usagers	49
5. Évaluer quoi et comment ?	55
6. Le référentiel d'évaluation interne	57
L'élaboration et l'utilisation du référentiel d'évaluation interne	57
La structure du référentiel	58
7. L'évaluation interne en huit étapes	65
1. Définir les objectifs – Clarifier les intentions et diffuser les objectifs – Organiser et planifier la démarche d'évaluation	66
2. Informer l'ensemble des professionnels	69

3. Constituer l'équipe projet	72
4. Choisir ou adapter un référentiel	74
5. Recueillir les données et les observations	77
6. Conclure et synthétiser	88
7. Déterminer les plans d'actions	93
8. Rédiger le rapport final	100
8. La gestion documentaire de la démarche	111
Qu'est-ce que le système documentaire ?	111
Comment organiser le système documentaire de la démarche ?	118
Comment gérer et actualiser le système documentaire de la démarche ?	118
Quels sont les documents concernés ?	120
Comment initier et maîtriser le circuit d'un document ?	120
Qui peut rédiger un document du système qualité ?	123
Comment s'assurer de l'actualité du système documentaire ?	124
Quel intérêt à harmoniser une présentation de procédure ou de mode opératoire ?	124
9. La boîte à outils de l'organisation et de l'animation	129
La gestion de projet	129
Le Metaplan®	132
La conduite d'une réunion	136
Le brainstorming	139
Le benchmarking, ou « comment s'améliorer en apprenant des autres »	141
10. La boîte à outils de la mesure de la satisfaction des usagers	145
11. La boîte à outils de la résolution de problèmes	153
Le QOOQCPC	153
Le diagramme causes-effets	154
La matrice de décision	157
12. La boîte à outils de la rédaction et de l'information	159
Le logigramme	159
Le tableau de suivi	161
Les indicateurs	163
13. Le référentiel QualIRFA	169
Glossaire	177
Liste des abréviations	185
Bibliographie	187