

Sommaire

Introduction	7
1. Les fondements éthiques de la démarche qualité dans le secteur social et médico-social	11
La démarche qualité entre visée éthique et pragmatisme	13
La bonne gouvernance et la vision politique	14
L'interpénétration de l'éthique de conviction et de l'éthique de responsabilité	15
2. La démarche qualité : pratiques éthiques et nouvelles compétences professionnelles	23
L'action professionnelle gouvernée par l'éthique	25
La démarche d'amélioration de la qualité vecteur d'acquisition de compétences	27
3. L'amélioration continue : une démarche participative fondée sur l'éthique de discussion	41
Savoir débattre et s'écouter	43
Faciliter la circulation de la parole et la communication pour une mise en œuvre réussie de la démarche qualité	45
4. L'amélioration continue : un engagement fort, réaliste et pérenne	55
Le courage et la juste mesure nécessaires à l'engagement dans la démarche	57
L'amélioration continue, un engagement devant être pérenne	64
5. La qualité et l'évaluation pour soutenir la bientraitance	69
La bientraitance, une posture éthique	71
La bientraitance, une démarche apprenante	74

Les notions proches de l'idée de bienveillance	80
La démarche qualité comme vecteur de la bienveillance	82
6. Gouvernance et démarche qualité	87
La notion de gouvernance	89
Clarifier les niveaux de responsabilités pour une meilleure gouvernance	92
Le diagnostic et la stratégie pour la gouvernance	98
La démarche prospective, essentielle à la bonne gouvernance	102
L'influence des nouvelles politiques sociales sur la gouvernance des établissements sociaux et médico-sociaux	104
7. L'évaluation interne et externe pour contribuer à la bienveillance	109
Fondements et objectifs de l'évaluation	111
Les différentes phases de la démarche évaluative	117
L'évaluation externe	139
8. La mutualisation et la coopération pour favoriser le déploiement de l'amélioration continue	145
La nécessité de la mutualisation et de la coopération	147
Maintenir le déploiement de l'amélioration continue	150
Conclusion	153
Bibliographie	155