

Sommaire

Avant-propos	9
--------------------	---

I. LA QUALITÉ REDÉCOUVERTE : HISTOIRE ET TEXTES FONDATEURS

Petite histoire des institutions sanitaires et sociales :	
de la charité à l'offre de service	13
Le temps de la charité	13
Le temps de l'assistance : le droit d'être malade	15
Le temps de la solidarité	18
Des textes fondateurs initiateurs d'une démarche qualité	21
Dans le sanitaire... ..	21
1970-1996 à l'hôpital général : de la planification à l'accréditation	21
La circulaire du 14 mars 1990 : respect des droits et continuité des soins en santé mentale	26
De 1972 à 1998 : les premiers référentiels pour la maternité et la naissance	27
De 1991 à 2007 : sécurité et prise en charge globale aux urgences	29
2002 : l'affirmation explicite des droits des malades et la nécessaire qualité du système de santé	30
De 2003 à 2008 : certification et nouvelle gouvernance hospitalière	34
...comme dans le social et le médico-social	37
La refonte des annexes XXIV en 1989 : pluridisciplinarité et cohérence pour les enfants handicapés	39
La circulaire 60 AS de 1978 : l'équilibre du social et de l'économique dans les centres d'aides par le travail	40
La circulaire 62 AS de 1978 : vie sociale et vie culturelle en maison d'accueil spécialisé	41
Avril 1999 : les premiers référentiels qualité en établissement pour personnes âgées	42
Depuis 1998 : la montée en puissance des textes sur la prévention des violences et maltraitances institutionnelles... ..	46
La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : territorialisation de l'action sociale, affirmation de la place de l'utilisateur et évaluation de la qualité des activités	52

<i>Quand les IR deviennent des ITEP</i>	69
<i>La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</i>	71
<i>Le contrat de soutien et d'aide par le travail des travailleurs handicapés en ESAT</i>	75
<i>La loi de réforme de la protection de l'enfance du 5 mars 2007</i>	76
<i>La réforme de la protection juridique des majeurs du 5 mars 2007</i>	77

2. LA QUALITÉ : UN ÉTAT D'ESPRIT

Retrouver le sens	80
Retrouver la mission sociale de chaque structure	81
Retrouver l'adéquation aux besoins de la population	83
Se concentrer sur les choix stratégiques	88
Réinterroger les évidences	89
Prendre la mesure des contraintes	95
Un environnement polyarchique	95
Les acteurs ont des rationalités différentes	96
La balkanisation des pouvoirs et des compétences	97
Respecter la complexité pour retrouver la cohérence	98
Intégrer la complexité des interventions sanitaires et sociales	98
Retrouver la cohérence interne et externe	102
Retrouver l'utilisateur	103
De l'utilisateur « objet » à l'utilisateur « sujet » : entre consumérisme et citoyenneté	103
L'utilisateur, antidote à l'insularité de l'institution	106
Réflexions et principes fondateurs d'une éthique de l'utilisateur	113
À l'écoute de la personne : l'indispensable analyse des besoins	118

3. LA QUALITÉ : UNE DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

La qualité n'est pas une mode : petite histoire des concepts et des hommes	123
De la démarche évaluative à la démarche qualité	127
La démarche d'auto-évaluation	133
L'auto-évaluation comme mode de dialogue avec le réel	133
L'auto-évaluation comme mode de dialogue interprofessionnel et interdisciplinaire : plaidoyer pour une indiscipline respectueuse	135
L'auto-évaluation comme mode de dialogue autour de l'inacceptable, du nécessaire et de l'idéal	136
Mise en œuvre.....	137

L'analyse des processus	138
Qu'est-ce qu'un processus ?	138
La formalisation des processus	139
Quelques critères d'analyse de la qualité d'un processus	143
Comprendre les singularités de l'activité sanitaire et sociale	144
L'évaluation de la satisfaction : une démarche indispensable	148
Les huit dimensions de la satisfaction des patients	151
Enjeux et perspectives	152

4. LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : DES HOMMES ET DES PROJETS

Le management n'est pas une mode : petite histoire d'une idée simple et archaïque	153
Pour une approche systémique du management des établissements sanitaires et sociaux	156
L'intérêt d'une analyse systémique	156
Finalités, stratégie et objectifs	164
Le système culturel et identitaire	169
Le système d'information	171
Outils, méthodes et processus	174
La structure organisationnelle	176
Au centre du système : le jeu des acteurs	177
Manager le changement vers la qualité	182
Élaborer une vision stratégique	185
Construire une organisation « active » et pas seulement « réactive » ...	188
Développer une culture interne fédératrice par l'information et la communication	189
Piloter une décentralisation opérationnelle par la délégation	190
Encourager une dynamique de participation interprofessionnelle et interdisciplinaire	193
Développer et valoriser les compétences	195
Penser l'implication et la participation des acteurs	199
Les « 8 C » du management de la qualité	204
Le courage	205
La clarté	206
La cohérence	207
La considération	207
La communication	208

La coopération	209
La compétence et la culture	210
Le projet : valeur centrale des établissements sanitaires et sociaux	210
Le projet associatif	212
Le projet d'établissement ou de service	215
Le projet personnalisé	218
Le projet de soins infirmiers	221

5. GUIDES MÉTHODOLOGIQUES ET RÉFÉRENTIELS

Processus d'élaboration des référentiels	226
• <i>Les établissements de santé</i>	228
Textes et documents de référence	228
Sens et finalités	229
Exemples de référentiels	232
• <i>La prise en charge de la santé des plus démunis par les établissements de santé</i>	242
Textes et documents de référence	242
Sens et finalités	243
Exemples de référentiels	245
• <i>Les établissements pour personnes âgées</i>	249
Textes et documents de référence	249
Sens et finalités	250
Exemples de référentiels	256
• <i>Les établissements et services d'aide par le travail</i>	264
Textes et documents de référence	264
Sens et finalités	264
Exemples de référentiels	269
• <i>Les structures d'accueil pour enfants et adolescents handicapés</i>	274
Textes et documents de références	274
Sens et finalité	275
Exemples de référentiels	279
• <i>Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale</i>	285
Textes et documents de références	285
Sens et finalité	286
Exemples de référentiels	289
Épilogue	313
Bibliographie	315