

## 01 Enjeux / Objectifs

Mobiliser une conduite de projet structurée et des outils associés est essentiel pour permettre de :

- Faire connaître le **cadre des pratiques attendues**
- Mobiliser des techniques et outils permettant d'évaluer les **pratiques réelles** pour éclairer la prise de décision et l'adaptation des pratiques attendues.

Ces deux approches permettent de façon complémentaire de :

- **décliner les priorités** qualité et gestion des risques de l'établissement (cf. Fiche Méthode 1),
- en **évaluer l'état d'avancement et leurs résultats** afin de réajuster le plan d'actions pour améliorer les pratiques et les organisations (cf. Fiche Méthode 2).

Une attention particulière doit être portée à la mobilisation d'outils **adaptés et contextualisés** aux organisations, aux pratiques, et à la population accueillie. D'autre-part, ces outils doivent nécessairement s'intégrer dans un **système d'information** \* structuré.

Donner le cap  
=  
DIMENSION  
STRATÉGIQUE

S'organiser pour  
pérenniser  
=  
DIMENSION  
STRUCTURELLE

Ancrer la démarche  
dans les pratiques  
=  
DIMENSION  
CULTURELLE

Outils pour  
s'améliorer  
=  
DIMENSION  
TECHNIQUE

## 02 Notions clés

La stratégie qualité-gestion des risques doit permettre de faire connaître le cadre des **pratiques attendues**, en les formalisant au sein d'un **système documentaire structuré** (gestion documentaire). En complément, il est important :

- d'**explicitier régulièrement** auprès des professionnels les attendus,
- de **sensibiliser** les professionnels **aux pratiques recommandées** (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, ressources pédagogiques, procédures internes, etc.)

Il est essentiel d'**évaluer l'appropriation des attendus et actions mises en œuvre** dans les **pratiques réelles**. Ainsi, une démarche évaluative doit être menée pour chaque priorité définie. Elle doit associer et impliquer les professionnels et les usagers, par l'intermédiaire :

- du **recueil, du suivi et de l'analyse** :
  - des événements indésirables,
  - des plaintes et réclamations,
  - de la satisfaction et de l'expérience des personnes accompagnées.
- des **démarches d'évaluation des pratiques professionnelles** (audit, accompagnés traceurs, etc.),
- d'**indicateurs** \* de pratiques.

### 03 Les questions à se poser

- Avez-vous structuré une **gestion documentaire** avec un espace partagé regroupant l'ensemble des informations nécessaires aux activités (pratiques et organisations) ? *Cette gestion documentaire est-elle accessible, connue, mise à jour ? Fait-elle partie d'un système d'information structuré ?*
- Comment sont déclarés, analysés et suivis **les Evènements Indésirables** ? *Avez-vous une charte d'incitation à la déclaration ? Les professionnels sont-ils sensibilisés ? Les analyses sont-elles réalisées avec les acteurs concernés ? Comment les analyses alimentent le plan d'actions ? Comment communiquez-vous les résultats auprès des professionnels, du CVS, des usagers ?*
- Le circuit de vos **plaintes, réclamations et recueil de la satisfaction** est-il bien connu de tous (résidents, proches, professionnels) ? *Comment sont analysées les réclamations et les plaintes ? Les résultats de satisfaction ? Associez-vous les professionnels ? Comment assurez-vous la prise en compte de la démarche comme l'amélioration continue des pratiques et organisations ? Comment organisez-vous le retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte ?*
- Avez-vous mis en place des **démarches d'évaluation des pratiques professionnelles et des indicateurs de pratiques** sur vos thématiques prioritaires (projet personnalisé, bien-être, circuit du médicament, hygiène, contention, gestion des textures, etc.) ? *Comment sont associés les professionnels et personnes accompagnées à ces démarches ? Comment sont analysés les résultats ? Comment les intégrez-vous dans votre démarche d'amélioration continue ? Comment partagez-vous les résultats ? Comment sont réajustées les procédures au regard des résultats ?*

### 04 En pratique ...

- Entretien la gestion documentaire (qui fait quoi, quand et comment ?) et formaliser les pratiques professionnelles en associant les professionnels (rédaction, validation, diffusion).
- Faire vivre le système de déclaration des évènements indésirables (de la déclaration jusqu'au retour d'expérience).
- S'appuyer sur le circuit de gestion des plaintes et réclamations (de la déclaration au traitement) et sur les résultats des enquêtes de satisfaction / expérience pour prendre en compte les besoins et attentes des usagers.
- Associer les professionnels et les usagers aux analyses des pratiques et organisations (Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP), définition des indicateurs, etc.).

### 05 Ressources

- Les fiches mémos "Management en EHPAD" (QualiREL Santé. 2020).
- Les Minutes Qualité du Médico-social. Replay vidéo et calendrier des rencontres (QualiREL Santé).
- Outils d'aide à la gestion documentaire (QualiREL Santé. 2017).
- Panel d'outils de la démarche qualité dans le secteur médico-social (QualiREL Santé. 2017).
- Kits e-kipage EHPAD (QualiREL Santé. 2017) Handicap et SSIAD (QualiREL Santé. 2024).
- Challenge "ensemble agissons pour la sécurité des personnes accompagnées" (FORAP / QualiREL Santé).
- Jeu "Jette-toi à l'eau" Handicap. Recueil de la satisfaction et de l'expérience des usagers (QualiREL Santé. 2019). Version EHPAD (QualiREL Santé. 2025).
- Mesure de la satisfaction au travail des professionnels de santé et médico-sociaux (FORAP / QualiREL Santé. 2018).
- Faisons le point sur nos EPP ! (QualiREL Santé. 2021)
- Comment mettre en place les indicateurs recommandés par l'ANESM ? (QualiREL Santé. 2012)
- Plateforme eFORAP - EPP en ligne (QualiREL Santé)

