

01 Enjeux / Objectifs

La **direction** définit les **orientations** et les **priorités** de l'établissement ou du service en matière de **qualité et sécurité des accompagnements**, tant sur le plan **stratégique** que sur les **valeurs** portées par l'établissement. Celles-ci se retrouvent au sein du projet d'établissement/ de service.

Elle donne ainsi le **cadre** dans lequel s'inscrit la **démarche qualité et gestion des risques*** et fait preuve de **leadership*** en matière de **qualité et sécurité des accompagnements** : c'est le **management par la qualité**.

Ainsi, la direction met en place les conditions pour permettre aux encadrants et aux équipes de diffuser et mettre en œuvre la démarche qualité et gestion des risques.

Exemples d'orientations et priorités :

- Assurer la co-construction d'un accompagnement personnalisé pour l'ensemble des usagers,
- Partager une culture commune de la qualité des soins et la sécurité des personnes accompagnées,
- Promouvoir la bientraitance dans les pratiques et les organisations de la structure,
- Assurer la sécurité médicamenteuse à toute les étapes de prise en charge.



02 Notions clés

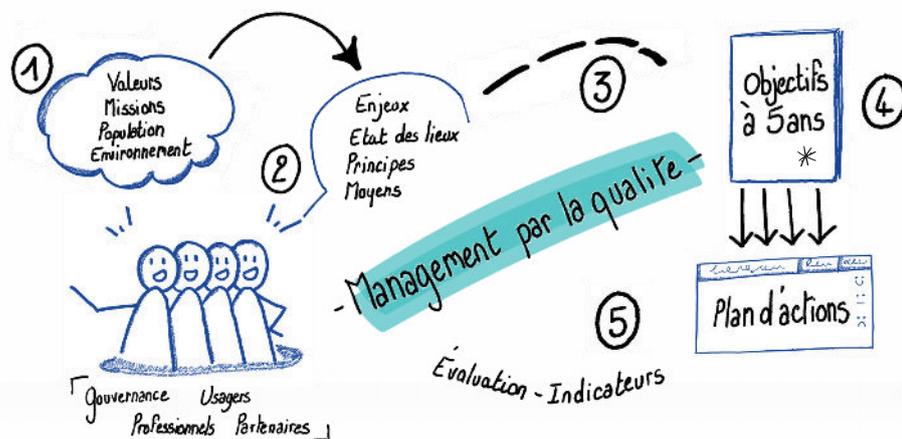
1- Une réflexion conjointe entre gouvernance, professionnels, usagers et partenaires doit permettre de poser le cadre des **valeurs portées par la structure**, d'affirmer **ses missions** au service de la population et son environnement.

2- Les bases de cette réflexion permettent de poser les **enjeux**, l'**état des lieux** et les **principes d'engagement** et les **moyens** qui en découlent.

3- Ces éléments sont traduits dans le **projet d'établissement/de service** avec des objectifs à 5 ans intégrant ceux en matière de qualité des soins et de sécurité des accompagnements.

4- Chaque objectif fait l'objet d'un **plan d'actions** avec pilote, échéancier et indicateurs (cf. Fiche méthode 2).

5- En somme, **votre management par la qualité va contribuer au suivi et à la mise en œuvre des objectifs de projet d'établissement dont ceux en matière de qualité des soins et de sécurité des accompagnements**.



* parmi lesquels les objectifs en matière de qualité et sécurité des accompagnements sont clairement identifiés puis traduits dans la politique qualité (cf. Fiche Synthèse).

03 Les questions à se poser

- Avez-vous des **priorités** en matière de qualité et sécurité des accompagnements ? Quelles sont-elles ? Comment ont-elles été construites, avec qui ?
- Vos **priorités et objectifs** en matière de qualité et sécurité des accompagnements sont-ils **lisibles dans votre projet d'établissement** ?
- Ces objectifs sont-ils **traduits dans une politique qualité** ? elle-même **déclinée en actions** opérationnelles et indicateurs de suivi (Plan d'actions) ?
- Comment **associez-vous** le **Conseil de la Vie Sociale** et plus largement les **usagers** et leurs proches ?
- Comment **engagez-vous les professionnels** autour de vos objectifs opérationnels ?
- En d'autres termes, la démarche fait-elle l'objet d'une **communication claire auprès des parties prenantes** ? (usagers et proches, professionnels, intervenants externes, partenaires, tutelles ?)

04 En pratique ...

- Clarifier les objectifs et le positionnement de la démarche qualité et gestion des risques au sein du **projet d'établissement**
- Préciser les **thèmes prioritaires**
- Expliciter les **retombées pour les personnes accompagnées** ainsi que les potentiels d'amélioration
- Clarifier les **ressources à mobiliser**
- Décliner un **programme lisible et partagé** auprès de l'ensemble des parties prenantes

05 Ressources

Pour vous aider à mettre en œuvre votre projet d'établissement des outils existent :

- MQMS#4 Le projet d'établissement (QualiREL Santé. 2022).
- Fiche n°6 RBPP sur le projet d'établissement (QualiREL Santé. 2022).
- Guide Structurer et faire vivre la démarche qualité - Retours d'expérience d'établissements médico-sociaux (QualiREL Santé. 2021).
- Fiche mémo Management en EHPAD : leadership (QualiREL Santé. 2020).

Pour faire le lien avec la politique Qualité et gestion des risques :

- Fiche synthèse "Formaliser ma politique qualité-gestion des risques" (QualiREL Santé. 2024).
- MQMS#3 La démarche qualité et gestion des risques (QualiREL Santé. 2022).
- MQMS#14 Management par la qualité et gestion des risques (QualiREL Santé. 2024).