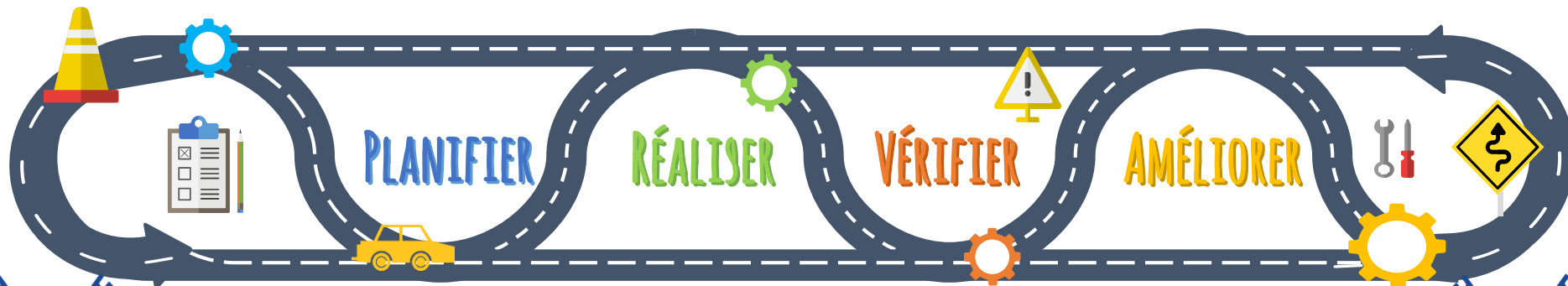


# Démarche qualité ESSMS\*: les indispensables

\*Etablissements et services sociaux et médico-sociaux



**Départ**

IDENTIFICATION  
DES  
BESOINS/ATTENTES  
DES PERSONNES  
ACCOMPAGNÉES  
ET DE LEUR  
ENTOURAGE

**Actions**

- Engagement de la Direction
- Création d'un comité de pilotage
- Réalisation d'un état des lieux
- Définition des objectifs stratégiques
- Hiérarchisation des actions d'amélioration
- Élaboration du plan d'actions

**Outils**

- Politique qualité/Gestion des Risques
- Grilles d'audits
- Approche processus
- Cartographie des risques
- Fiches projet
- Plan d'actions
- Plan de formation...

- Communication de l'engagement de la Direction, des objectifs, des actions
- Sensibilisation, formation des parties prenantes
- Mise en œuvre du plan d'actions

- Fiches actions
- Fiches processus
- Documents de communication
- Gestion documentaire
- Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- Système de signalement des événements indésirables
- Registre plaintes et réclamations...

- Suivi du plan d'actions
- Suivi des indicateurs
- Evaluation de l'acculturation des professionnels
- Suivi des événements indésirables (EI)
- Suivi des plaintes et réclamations
- Mesure de la satisfaction des parties prenantes

- Réalisation d'audits
- Analyse des événements indésirables
- Enquêtes de satisfaction
- Méthodes d'évaluation (traceurs)
- Tableaux de bord de suivi des indicateurs Qualité...

- Mise à jour du plan d'actions
- Révision de la Politique Qualité

- Plan d'actions
- Politique Qualité...

**Arrivée**

SATISFACTIONS  
DES  
BESOINS/ATTENTES  
DES PERSONNES  
ACCOMPAGNÉES ET  
DE LEUR ENTOURAGE  
QUALITÉ/SÉCURITÉ  
DES SOINS/  
ACCOMPAGNEMENTS

**Piliers**

PRÉVENTION

CONFORMITÉ

ÉVALUATION

AMÉLIORATION

RESPONSABILITÉ

**Démarche**

PARTICIPATIVE

PÉRENNE

DYNAMIQUE