Les 4 étapes

pour mettre en place une démarche qualité en EHPAD

1 Engager la direction et sensibiliser les équipes



- Formalisation de l'engagement de l'établissement avec la diffusion d'une charte d'engagement qualité : pourquoi ? Pour qui ? Comment ?
- Désignation d'un pilote qualité et d'un comité de pilotage multi-profils.
- Sensibilisation et fédération des professionnels autour de la démarche qualité.

2 Réaliser le diagnostic qualité partagé



- Etat des lieux des pratiques, organisations et documents existants, avec le référentiel HAS comme support possible d'auto-évaluation.
- Repérage des points forts et écarts afin d'identifier les priorités d'amélioration.
- Croisement des méthodes d'analyse : observations, entretiens, analyse documentaire, indicateurs, accompagné traceur, traceur ciblé, audit système.

3 Construire et piloter le plan d'actions qualité



- Formalisation de chaque action avec un responsable identifié, un délai précis et un indicateur de résultat.
- Suivi régulier en COPIL qualité pour mesurer l'avancement, lever les blocages et ajuster les priorités.
- Alimentation du plan d'actions en continu avec les audits internes, événements indésirables, plaintes et réclamations, risques identifiés et enquêtes de satisfaction.

4 Inscrire l'amélioration continue dans la culture



- Chaque cycle enrichit le suivant.
- Les remontées terrain affinent les procédures.
- Les nouveaux salariés sont formés à la démarche dès leur intégration.
- Objectif : la qualité, un réflexe dans l'EHPAD.

Pour en savoir plus,
Consultez notre article

Ageval