

# Intervention de Jean Christophe DELAUNAY samedi 5 septembre 2009 à Lisle sur Tarn.

## *La Qualité en EHPAD*

*(Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.)*

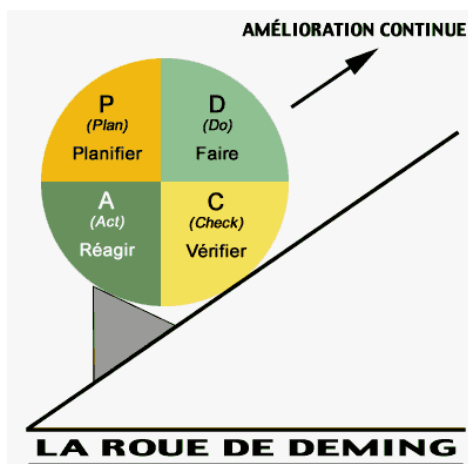
### Le système Qualité : l'empêcheur de tourner en rond

1. La Qualité ne se décrète pas, le savoir faire non plus, pas plus que le savoir être et le savoir vivre.



C'est donc un état d'esprit partagé. Bref un esprit d'équipe et de valeurs partagés.

2. La Qualité est avant tout une affaire intellectuelle et un chemin sans fin.  
Prévoir c'est entendre le pire et espérer y échapper.  
c'est valable aussi pour le « moins pire ».



- Fixer des finalités c'est aussi s'assurer de les atteindre, mais aussi s'assurer qu'elles sont réalisables.
- Ce qui est prévu doit être fait !
- Analyser le passé c'est espérer le meilleur pour demain.

La Non Qualité a un coût financier mais aussi humain.

- Mauvaise organisation = perte de temps = moins de temps passé auprès du résident...

3. La Qualité n'est pas un but en soi mais le moyen d'organiser le temps au service des autres.



La Qualité en EHPAD n'est pas une qualité au service d'une production ou d'une rentabilité, elle doit garantir pour le bien de tous :

- la sécurité de l'accueilli et de l'accueillant (sanitaire, incendie, événement indésirable)
- l'exécution du contrat de séjour,
- du projet de vie individualisé
- du projet d'établissement en général

elle devrait :

- Eviter les zones de flou (le fameux : ce n'est pas moi c'est l'autre)
- Baliser les zones d'incertitudes (autonomie des soignants) afin de permettre que le projet du résident soit l'objectif absolu.
- La Qualité doit éviter les fameux : « moi dans mon équipe on fait comme cela, oui mais moi l'infirmière m'a dit que.... Certes mais hier X m'a demandé de faire le contraire... »

Le management par la Qualité et l'auto-évaluation évitent de perdre un temps précieux en règlement de problèmes sans intérêt pour le résident et en fin de compte rendre le meilleur service au meilleur coût.