

Ouvrages

- **La démarche qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux : De l'évaluation interne à l'évaluation externe. 2e édition.**

AUBRY G.). Ed. Berger-Levrault. Coll. Les indispensables. 2014. 240p.

Soins, accueil, hébergement, respect des droits, respects de la réglementation, organisations des repas ... Le cadre législatif et réglementaire prévoit une évaluation périodique de la qualité des prestations proposées pour une amélioration constante de la qualité des résidents. La seconde édition tombe à point nommé pour guider le gestionnaire dans la mise en oeuvre d'une démarche qualité ambitieuse et pertinente, au moment où les établissements doivent finaliser leurs démarches d'évaluation interne et externe. Elle détaille toutes les étapes du processus, dont l'élaboration et/ou l'utilisation du référentiel qualité sont les éléments-clés : étudier l'utilité et la finalité d'un tel outil (à quoi ça sert, comment ça marche ?) ; élaborer le référentiel pour dégager les critères d'une qualité discutée et unanimement acceptée ; confronter le référentiel à la réalité pour planifier les actions correctives aux carences décelées. (extrait 4e de couv.)

EVM106

- **Conduire le changement en action sociale : Mutations sociétales, transformation des pratiques et des organisations.**

DUBREUIL (B.), JANVIER (R.). Ed. ESF. 2014. 240p.

Le monde change. Les dernières décennies se caractérisent par des mutations sociétales qui affectent les conceptions du travail pour et avec autrui, les postures militantes, les pratiques professionnelles et les modes d'organisation des établissements et services du secteur social et médico-social. Projet de vie, inclusion scolaire, droits des usagers, co-éducation, consentement éclairé, relation contractuelle, accompagnement personnalisé, conditions de bienveillance, organisation du travail, jamais les institutions et leurs acteurs ne se sont révélés aussi interdépendants de leur environnement juridique, financier, sociopolitique et institutionnel. Au coeur de ces mutations sociétales, concernés par les pratiques en transformation, les acteurs des organisations du travail pour et avec autrui doivent non seulement s'adapter aux évolutions de l'environnement mais aussi conduire un changement. Changement qui, pour favoriser la justice et l'utilité sociale, le respect et la reconnaissance de l'autre, doit s'appuyer sur des savoirs, élaborer des savoir faire, se concevoir en référence à des principes éthiques : un changement à penser et à mettre en oeuvre. Aussi les auteurs ont-ils souhaité développer ici une démarche qui considère ces mutations sociétales afin de définir des postures et des pratiques professionnelles animées par des hommes au sein d'une organisation de travail. Cet ouvrage est destiné à l'ensemble des professionnels du secteur social et médico-social : équipes de direction, travailleurs sociaux, formateurs, conseillers techniques, étudiants. (4ème de couv.)

EVM105

- **Coordination et parcours. La dynamique du monde sanitaire, social et médico-social.**

BLOCH (M.A.), HENAUT (L.) Ed. Dunod / Fondation Paul Benoit-Groupe Matmut. 2013. 336p.

L'accroissement du nombre de personnes âgées, handicapées ou atteintes de maladies chroniques, rend nécessaire le développement et la diversification des soins et des services, mais demande aussi une meilleure coordination des interventions. Pour lutter contre les différents cloisonnements du système de santé et d'aide, les pouvoirs publics, les professionnels et les associations de familles et d'usagers sont engagés dans un processus permanent d'innovation et de coopération à l'origine de la dynamique de l'ensemble du monde sanitaire, social et médico-social. Cet ouvrage retrace l'histoire de la structuration de la coordination en France dans plusieurs domaines d'intervention (gérontologie, santé mentale, handicap, cancer, maladies rares, accident cérébral), ainsi que l'apparition récente de la notion de parcours dans l'espace public. Il propose une analyse critique des politiques

conduites en matière de coordination, et tente d'expliquer la persistance des dysfonctionnements observés. À partir d'enquêtes réalisées sur plusieurs territoires, les facteurs de succès pour la mise en place de dispositifs de coordination pérennes sont ensuite mis en évidence. L'innovation se révèle être le produit des interactions entre initiatives locales et directives nationales. Enfin, l'ouvrage propose une typologie des nouveaux professionnels de la coordination (gestionnaires de cas, pilotes, référents, médecins coordonnateurs, chargés de mission...) et souligne notamment le rôle clé joué par les cadres intermédiaires des organisations sanitaires, sociales et médico-sociales. (4e de couv.)

EVM103

- **10 clés pour réussir sa certification ISO 9001:2008. 2^e édition.**

PINET, (C.) 2013. Ed. AFNOR, 141p.

Dans un environnement où chaque jour, dans les entreprises, résonnent les mots "exigences", "performances", "encore plus", le dirigeant doit s'appuyer sur des outils pragmatiques, des clés efficaces qui lui permettront d'avancer pour réussir, en même temps qu'il doit intégrer les nouvelles exigences normatives. Cet ouvrage propose, à l'aide d'une méthodologie dénommée "Méthode 7 S (ou 7 Steps)", de préparer sa certification ISO 9001:2008 en 7 étapes : initialisation, planification, conception du système de management de la qualité (SMQ Système de Management de Qualité)), mise en place du SMQ, audit à blanc, audit de certification et suivi. (R.A.)

EVM90

- **L'évaluation interne en pratique dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Concepts, méthodologie et outils pour l'amélioration continue de la qualité.**

LE NAGARD (J.B.), RENARD (M.), LAFORCADE (M.) / préf. 2011. Ed. Seli Arslan. Collection Penser l'action sanitaire et sociale. 188p.

Initiée par la loi du 2 janvier 2002, l'évaluation interne des établissements sociaux et médico-sociaux est une opportunité inégalable de mobiliser dans un même élan les professionnels, les usagers, les partenaires des établissements et services, de les impliquer collectivement dans une démarche visant à l'amélioration continue de la qualité. Pour cela, tous les chemins ne se valent pas, il est capital de clarifier les intentions de la démarche, ainsi que de réfléchir aux méthodes et outils les plus adaptés pour contribuer positivement à l'évolution des pratiques. Les auteurs, praticiens de l'accompagnement des établissements, font le lien entre théorie et pratique, à partir de leurs retours d'expériences dans différents contextes institutionnels (enfance, personnes âgées ou handicapées). Après avoir défini les principaux concepts de la démarche qualité et déterminé les prérequis pour la mener à bien, ils présentent de façon illustrée et concrète : l'approche processus, le choix ou l'élaboration d'un référentiel, ainsi que les différentes étapes de l'évaluation interne. Ils proposent ensuite des outils pour l'organisation, l'animation et la communication autour de la démarche d'évaluation, sa gestion documentaire, la mesure de la satisfaction des usagers, la résolution de problèmes, la rédaction de plans d'actions. (4e de couv.)

EVM100

- **La démarche qualité en action sociale et médico-sociale.**

LOUBAT (J.R.) 2011. Ed. Dunod. Collection Outils d'action sociale. 185p.

Ce guide est destiné à faciliter la tâche des dirigeants et des praticiens chargés de la réalisation de l'auto-évaluation de la qualité des associations, des établissements et des services. Il contribue à promouvoir une démarche durable d'amélioration continue de la qualité. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la philosophie de l'ANESM, centrée sur la bientraitance et les bénéficiaires des établissements et services. Sans négliger pour autant les enjeux et les réflexions théoriques préalables à la mise en oeuvre d'une telle démarche, l'auteur présente : une méthodologie concrète afin de mettre en place un système qualité ne nécessitant pas de moyens très importants ; un référentiel à la fois très exhaustif et adaptatif à divers établissements et services. La démarche mise sur la participation des personnels, les invitant à une revue complète des pratiques professionnelles et du fonctionnement de leurs structures.

EVM102

- **Conduire l'évaluation externe dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

SAVIGNAT (P.) 2010. Ed. Dunod. Collection Action sociale. 214p.

Conçu comme une aide à la décision, cet ouvrage doit permettre de comprendre la commande évaluative à travers une lecture détaillée (et parfois critique) des dispositions contenues dans le décret du 15 mai 2007. Pour cela, l'ouvrage est structuré en quatre grandes parties recouvrant les différentes étapes d'une évaluation externe fixées par le cahier des charges introduit par l'article 2 du décret du 15 mai 2007 : le cadre général de l'évaluation (dispositions réglementaires, principes généraux, objectifs) ; la préparation (document de mise en concurrence, choix du prestataire, contrat d'engagement) ; la mise en oeuvre (le projet évaluatif, collecte de l'information et méthodes de travail) ; la finalisation de l'évaluation (étude et analyse, synthèse, résultats). (extrait 4e de couv.)

EVM96

- **La démarche qualité dans le champ médico-social. Analyses critiques, perspectives éthiques et pratiques.**

GALLUT (X.) / dir., QRIBI (A.) / dir., CHAUVIERE (M.) / préf. 2010. Toulouse : Erès. 174p.

La démarche qualité s'inscrit dans une mutation culturelle qui affecte nos sociétés en profondeur. En comprendre les enjeux dans le champ médico-social permet aux acteurs eux-mêmes de s'approprier ces nouveaux outils pour ne pas les abandonner aux seuls gestionnaires, de maîtriser plutôt que de subir les questions qu'ils posent à leur culture humaniste et par là même de développer une créativité professionnelle. Dans cet ouvrage, des chercheurs et des praticiens issus des secteurs de l'éducation spécialisée, de la santé et de la formation décryptent et interrogent la démarche qualité dans ses multiples dimensions, mais aussi dans ses implications pratiques. L'objectif de cette entreprise collective est de penser la qualité autrement, théoriquement et cliniquement : réhabiliter le sujet au coeur de la rencontre, promouvoir un travail d'observation qui laisse place au complexe et à l'imprévisible, reconnaître la part sombre de l'humain, et souligner l'exigence d'une vigilance institutionnelle comme voie d'accès à un accompagnement de qualité au quotidien. (4e de couv.)

EVM98

- **L'évaluation dans le secteur social et médico-social. Entre contraintes institutionnelles et dérives.**

FABLET (D.), SELLENET (C.) Ed. L'Harmattan. Collection Savoir et formation. 2010. 237p.

La première partie de cet ouvrage, qui réunit des universitaires et des professionnels, met en débat la notion d'évaluation au sein des institutions. Chacun tente d'y dessiner des objectifs, une méthodologie, des étapes, pour s'approprier cette nouvelle exigence d'évaluation. Les tâtonnements, les doutes, les résistances, côtoient les découvertes et les remises en cause. La seconde partie de l'ouvrage montre comment les chercheurs se saisissent de cette notion d'évaluation pour une approche renouvelée de thématiques complexes comme celles de la violence adolescente, la maltraitance, le devenir des enfants placés. C'est d'évaluation participative dont il est ici question, en intégrant le point de vue des usagers dans les recherches. Mais jusqu'où cette participation est-elle possible ? Comment promouvoir également une évaluation internationale en tenant compte de la variété économique, culturelle, théorique, des différents pays ? (extrait 4e de couv.)

EVM101

- **Guide du secteur social et médico-social. Professions, institutions, concepts. 7ème édition.**

JAEGER (M.). 2009. Ed. Dunod. Collection Guide d'action sociale. 323p.

Destiné à l'ensemble des professionnels du secteur, ce guide propose une synthèse des principaux dispositifs et concepts clés de l'aide et de l'action sociale. Plus de 100 entrées fournissent les points de repère essentiels pour la connaissance des terminologies. Chacun des termes traités comporte : une définition précise ; une explication détaillée retraçant l'historique ; les principales références administratives et juridiques ; une bibliographie. Régulièrement actualisé, l'ouvrage dessine clairement et méthodologiquement les contours et les dispositifs d'un domaine devenu foisonnant et complexe au fil des années. Cette septième édition intègre une série de sigles dont la connaissance est aujourd'hui indispensable et met d'autre part l'accent sur les multiples changements liés aux réformes des diplômes d'État des métiers du social, aux lois du 5 mars 2007, à la mise en place des RSA, à la naissance des ARS et des nouvelles directions de cohésion sociale. (4e de couv.)

EVM94

- **Evaluer les établissements et les services sociaux et médico-sociaux.**

SAVIGNAT (P.) 2009. Ed. Dunod, 370p.

Cet ouvrage a pour objectif de mettre en perspective les questions posées par l'obligation faite aux établissements et services sociaux ou médico-sociaux de procéder, à intervalle régulier, à des évaluations internes et externes. Pour cela, il s'agit de situer l'apparition de l'évaluation dans le champ social et médico-social à travers une analyse des rapports, débats et textes législatifs ou réglementaires, de la contextualiser, d'en questionner les fondements (activité, qualité, prestations, recommandations de bonnes pratiques professionnelles...). Il s'agit également de préciser les différences et complémentarités avec les procédures telles que le suivi, le contrôle, le projet ou les démarches qualité, et de montrer les articulations avec les autres niveaux d'évaluation prévus par la loi du 2 janvier 2002 (observation des besoins sociaux, évaluation des schémas, évaluation des besoins individuels). L'examen de la construction du dispositif institutionnel, de son évolution et de son architecture présente complètera cette approche.

EVM81

- **Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, juridiques, financières et budgétaires dans les EHPAD.**

BRAMI (G.) 2009. Ed. Les Etudes Hospitalières, 187p.

Cet ouvrage constitue une synthèse des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, aux niveaux juridique, financier et budgétaire, qui permettent d'assurer, devant la complexité des tâches et des prestations offertes, le bon fonctionnement institutionnel d'un établissement d'hébergement. Chaque thème est traité en respectant le caractère synthétique d'une recommandation traditionnelle et en offrant des objectifs précis et concis pour l'application de chacune de ces recommandations. (extrait 4^e de couv.)

EVM86

- **Evaluation des risques. Comment élaborer son document unique ?**

CURABA (S.), JARLAUD (Y.), CURABA (S.), LEDOUX (M.) / préf. 2009. Ed. AFNOR, 325p.

L'évaluation des risques n'est pas une fin en soi ! Dans un contexte socio-économique où l'accident est devenu inacceptable, il devient primordial de ne plus parler de « risques du métier » mais de les évaluer objectivement pour mieux les maîtriser. L'employeur ne doit pas juger de l'acceptabilité des risques présents dans son entreprise mais mettre en place une démarche de prévention appropriée respectant les étapes essentielles pour atteindre les objectifs fixés par le contexte réglementaire et juridique. Après une première partie consacrée à la notion d'évaluation des risques et à l'explication du décret du 5 novembre 2001, les auteurs proposent, dans une deuxième partie, une méthodologie étape par étape pour élaborer (ou améliorer s'il existe déjà) son document unique. Une troisième partie basée sur le retour d'expérience présente deux exemples complets de réalisation d'un document unique dans le secteur privé et dans les collectivités. Un CD-ROM d'outils et de fiches pratiques prêts à l'emploi complète cet ouvrage. (4^e de couv.)

EVM25

- **La maîtrise des risques et la sécurité sanitaire au quotidien dans un établissement de santé. Tome 1. Tome 2.**

HERGON (E.), LUCET (B.), QUARANTA (J.F.), TRIADOU (P.) 2008. Ed. Weka, 1600p.

Ce guide est un ouvrage pratique permettant aux personnels de santé et de soin de maîtriser l'ensemble des risques auxquels ils sont confrontés quotidiennement dans les services. Il met en adéquation la réalité du terrain avec les textes réglementaires et normatifs des instances mises en place à cet égard, notamment l'HAS. Cet ouvrage analyse les véritables causes des risques, leur juste valeur, les moyens et les mentalités en place, et propose des solutions pratiques adaptées au terrain, conformément à la réglementation et à l'accréditation en vigueur.

EVM71

- **Démarche qualité dans un centre social.**

BERMUDEZ (D.), MANIERE (B.) 2008. Ed. AFNOR., 196p.

L'objectif de cet ouvrage est d'aider les responsables à intégrer et à s'approprier des méthodes simples et éprouvées au service d'un véritable projet d'établissement qui détaille l'ensemble des missions d'un point de vue service rendu, organisationnel, financier... La méthode proposée par les auteurs est construite à partir de leur expérience. Elle est

fondée sur l'utilisation d'outils simples dans un contexte social précis. L'ouvrage propose des outils rationnels et directement utilisables : exemple de support d'enquête de satisfaction ; base de données de suivi des audits internes... Dépassant la théorie, ce livre concrétise la démarche des auteurs en s'appuyant sur les activités d'un Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) dont l'offre de service diversifiée et personnalisée illustre bien la problématique envisagée : améliorer la qualité du service rendu aux usagers tout en assurant un fonctionnement performant et efficient. (4^e de couv.)

EVM95

- **Guide de l'évaluation des pratiques médico-sociales.**

JOING (J.L.) 2008. Ed. AFNOR, 250p.

L'introduction de l'ouvrage propose un rappel culturel et historique sur le secteur médicosocial. La suite est constituée d'un ensemble de tableaux de questionnements directement utilisables et d'extraits de documents de référence ainsi que d'un glossaire complet. Évaluation et autoévaluation : les professionnels du secteur social et médico-social (évaluateurs, auditeurs, managers, responsables d'établissements, responsables d'associations, praticiens, chercheurs, consultants) trouveront, dans ce livre, tous les outils nécessaires à ces deux démarches. Conçus à partir de la longue et fructueuse expérience de l'auteur, ces outils font de ce guide un véritable ouvrage de référence.

EVM80

- **Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales : sens, enjeux, et méthodes. 3^{ème} édition.**

DUCALET (P.), LAFORCADE (M.) 2008. Ed. Seli Arslan, 320p. 3^{ème} édition

Le souci de la qualité dans les institutions sanitaires et sociales connaît aujourd'hui un regain d'actualité à la faveur des changements législatifs (lois du 2 janvier et du 4 mars 2002) et des attentes des usagers. Cette nouvelle édition prend en compte les derniers développements. Pour les auteurs, la démarche qualité est une invitation à une reconquête du sens, une redécouverte des valeurs fondatrices de la santé et du social. L'ouvrage donne plusieurs conseils méthodologiques pour réussir la démarche évaluative (4 étapes), l'autoévaluation et la démarche qualité. Des conseils d'élaboration et des référentiels concernant les établissements de santé, les établissements accueillant des personnes âgées, des enfants ou des adultes handicapés, des personnes en situation d'exclusion. Enfin, la question de la maltraitance et ses liens avec la démarche qualité sont largement évoqués.

EVM84

- **Santé et social. L'ISO 9001 à votre portée.**

BLANC (D.) 2008. Ed. AFNOR, 344p.

Les secteurs de la santé, du social et du médico-social ont autant - voire plus ! - besoin de performance et d'excellence (en bref de qualité) que l'industrie ou les services. Les responsables des domaines et des ministères l'ont compris. Ces dernières années, ils ont mis en oeuvre l'obligation d'une politique qualité de plus en plus exigeante, accompagnée d'une accréditation. Ce livre rassemble un large éventail de méthodes, d'outils et de concepts nécessaires pour l'élaboration d'un système qualité adapté à ces secteurs. L'auteur propose tout d'abord un socle constitué des normes ISO 9001 et ISO 9004, du référentiel EFQM et des référentiels APEQ. Puis, à la manière des briquettes LEGO de notre enfance, il apporte, au travers des "boîtes pratiques", une série d'outils qui pourront se greffer sur le socle, le renforcer, le développer et le contextualiser. Cette démarche le rend unique en son genre et en fait un manuel incontournable pour le gestionnaire du secteur santé ou social. (4^e de couv.)

EVM85

- **Les usagers évaluateurs ? Leur place dans l'évaluation des bonnes pratiques professionnelles en travail social.**

LAFORCADE (M.), MEYER (V.) Groupe National des Etablissements publics sociaux et médico-sociaux. 2008. Ed. Les Etudes Hospitalières, 200p.

" L'intrusion " de l'évaluation - équipée d'instruments de plus en plus standardisés - dans les politiques et dynamiques institutionnelles du travail social interroge encore et toujours. Si les usages communs et les appropriations sectorielles de l'évaluation font l'objet de nombreux travaux, la participation effective des usagers -

pourtant présentés et promus au " coeur du dispositif " - laisse les professionnels face à une double question fondamentale : quelle place accorde-t-on à la parole d'un usager dans des procédures sensées améliorer sa prise en charge ; comment peut-il acquérir une position " reconnue " d'évaluateur ? Les contributions réunies par le Comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation du GEPSO s'attaquent frontalement à cette question en examinant dans une perspective interdisciplinaire les contraintes et les enjeux d'une prise de parole incluant toutes les formes de communication en institution, et en détaillant plusieurs expériences novatrices dans et par lesquelles l'usager devient acteur " à part entière " des démarches d'évaluation.

EVM82

- **Qualité en santé. 150 questions pour agir.**

LECLET (H.), VILCOT (C.) 2007. Ed. AFNOR, 483p.

L'AFNOR propose un ouvrage riche et complet qui explique les concepts de base de la qualité ; apporte les réponses pratiques pour la mise en oeuvre de toute démarche qualité ; fait la synthèse des expériences françaises et étrangères ; offre les éclairages adaptés au secteur de la santé. Avec sa structure originale et pratique, cet ouvrage apporte des réponses concises, concrètes et interactives aux directeurs d'établissements, aux responsables qualité, aux médecins et à l'ensemble des professionnels de santé soucieux de s'informer et de s'investir dans une démarche qualité. (extrait du texte).

EVM38

- **Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale.**

BOUQUET (B.) / dir., JAEGER (M.) / dir., SAINSAULIEU (I.) / dir., et al. 2007. Ed. Dunod, 286p.

Ce livre résulte, pour une grande partie, d'un séminaire organisé conjointement par la chaire Travail social du Conservatoire national des arts et métiers et le Groupe de recherches d'Ile-de-France, qui a associé plusieurs instituts de formation en travail social. Il vise à aider les professionnels de l'action sociale et médicosociale à mettre en place des démarches d'évaluation de leurs activités, mais aussi des processus d'amélioration de la qualité des réponses apportées aux personnes en difficulté. Il s'adresse à toutes les personnes ayant des responsabilités en action sociale et médico-sociale, ainsi qu'aux élèves et étudiants dans ce secteur.

EVM75

- **L'évaluation en santé : de la pratique aux résultats.**

MATILLON (Y.), MAISONNEUVE (H.) 2007. Ed. Flammarion, 210p.

Quinze ans après les premières expériences d'évaluation médicale, il apparaissait nécessaire d'établir un bilan des acquis de la méthode. L'ouvrage L'évaluation en santé, actuel et complet, tente de répondre aux questions que se posent les professionnels de santé : quel est l'enjeu de l'évaluation en santé ? Quels ont été les progrès accomplis en 15 ans dans les actions ainsi menées ? Quels sont les résultats de l'évaluation des pratiques de tous les professionnels de santé ? Comment définir le rôle et les responsabilités des acteurs dans ce domaine ? Quel impact l'évaluation a-t-elle eu sur l'amélioration du système de santé ? Enfin et surtout, quel bénéfice les patients en ont tiré ? Les auteurs se sont aussi efforcés de décrire ce qui reste à résoudre dans ces domaines. (4^e de couv.)

EVM64

- **Pour une évaluation interne des établissements et services pour personnes âgées.**

DEHEME (F.), HAMELIN (M.), VEYRE REGNER (C.) Fédération Nationale des Associations de Directeurs d'Etablissements et Services pour Personnes Agées. 2007. 50p.

L'obligation d'évaluation des pratiques et des prestations offertes aux personnes âgées dépendantes vivant en établissement ou à domicile a été introduite par la loi 2002-02. Le législateur avait comme objectif d'améliorer, en permanence, les réponses données non seulement aux besoins mais aussi aux souhaits des personnes les plus fragiles de la société. Ce fascicule est destiné à aider les directeurs lors de l'évaluation interne. Il présente des outils simples et clairs, facilement exploitables par chacun.

EVM73

- **Savoir évaluer en action sociale et médico-sociale.**

ALFOLDI (F.) 2006. Ed. Dunod. Collection Action sociale. 250p.

La loi de rénovation du 2 juillet 2002 a positionné l'évaluation comme une pratique incontournable dans l'action sociale et médico-sociale. Dans ce contexte en mutation, la démarche qualité venue de l'entreprise investit le secteur avec des méthodes dont la nouveauté apparente inquiète les acteurs du social français. Que valent les démarches qualité proposées clef en main par les cabinets consultants ? Que vaudront les instruments réalisés par les équipes de terrain avec ou sans l'aide de spécialistes extérieurs ? Comment s'y prendre pour éviter la pertinence d'une méthode d'évaluation ? Les 30 000 directeurs des établissements et services doivent sans tarder enrichir leur culture d'évaluation pour répondre aux nouvelles exigences : analyser les besoins de leur institution en matière d'évaluation ; apprécier la pertinence des méthodes proposées par les prestataires ; vérifier l'efficacité des instruments qu'ils construiront avec leurs équipes. La PIECE (Programme instrumental d'évaluation de la compétence évaluative) a été conçu pour rencontrer ces attentes. L'instrument est livré au lecteur avec un mode d'emploi et illustré par une application sur exemple concret. (4^e de couv.)

EVM93

- **Justifier les décisions médicales et maîtriser les coûts. 4^{ème} édition.**

GRENIER (B.) 2006. Ed. Masson, 141p.

L'objectif de cette 4^e édition, entièrement revue, est d'offrir au praticien le vocabulaire et les méthodes nécessaires à l'analyse et à l'évaluation des décisions médicales, diagnostiques et thérapeutiques, en fonction des résultats attendus. Les définitions et les notions de base (la normalité, les signes, variable continue et valeurs prédictives) sont détaillées pour assurer une meilleure maîtrise de la démarche diagnostique. L'évaluation des données chiffrées et leurs significations permettent de définir efficacement les mesures à prendre en se basant sur les rapports bénéfices-risques et coût résultat. L'usage et l'évaluation des protocoles de dépistage et de surveillance permet d'aller au-delà des limites imposées par le diagnostic précoce et garantit une saine gestion des bénéfices attendus et des ressources accordées au domaine de la santé. (extrait 4^e de couv.)

EVM89

- **Indicateurs qualité en santé. Certification et évaluation des pratiques professionnelles. 2^{ème} édition.**

VILCOT (C.), LECLLET (H.) 2006. Ed. AFNOR, 165p.

Cet ouvrage vous aide à répondre aux questions suivantes : Comment définir et élaborer des indicateurs de qualité pertinents ? Comment positionner les indicateurs en tant qu'outil managérial ? Comment mettre en oeuvre et exploiter les indicateurs ? Quel est le rôle des professionnels de santé dans cette démarche ? L'ouvrage présente un grand nombre de ressources (grilles, matrices, fiches...) et de mises en application. Pragmatique, il fournit de nombreux exemples tirés de l'expérience. Il s'appuie sur le fascicule FD S 99-132, apportant les réponses théoriques et pratiques indispensables qu'attendent tous ceux qui ont la charge de conduire des démarches de qualité et notamment la démarche de certification des établissements de santé par la Haute autorité de santé. (extrait 4^e de couv.)

EVM60

- **Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale. 2^{ème} édition.**

CHARLEUX (F.), GUAQUERE (D.). 2006. Ed. ESF éditeur, 286p.

Les auteurs de cet ouvrage visent un double objectif : Présenter les connaissances indispensables pour une compréhension des méthodes et outils actuels de la qualité ; Proposer, dans le droit fil des textes officiels et des préconisations de la DGAS et du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale un guide méthodologique pour conduire une démarche d'évaluation et d'amélioration continue au bénéfice de la personne accompagnée. On trouve dans cet ouvrage une méthode pour construire son propre référentiel qualité ou guide de "bonnes pratiques professionnelles" ; Différents modèles qui illustrent les pratiques actuelles ; Une description détaillée du système documentaire nécessaire à la démarche d'évaluation (projet d'établissement, procédures et modes opératoires, enregistrements) ; Une méthode pour élaborer, conduire et évaluer un plan d'amélioration de la qualité ; Une série de témoignages d'acteurs du secteur engagés dans la démarche qui rendent compte de leur expérience. (4^e de couv.)

EVM61

- **Evaluation et organisation de la qualité des soins.**

CHABOT (M.). 2006. 235p. Neuilly-sur-Seine : La Revue du Praticien, Huveaux France.

Neuilly-sur-Seine : La Revue du Praticien, Huveaux France, 235p. Cet ouvrage rassemble des textes très courts de Jean-Michel Chabot, publiés dans La Revue du praticien de 1995 à 2006, et regroupés en huit chapitres : Lecture critique et conflits d'intérêt, Études médicales, Décision médicale, profession médicale, systèmes de soins, politique de santé, qualité des soins, éducation des patients.

EVM83

- **L'amélioration rapide de la qualité dans les établissements sanitaires et médicosociaux.**

MAGUERES (G.) 2005. 114p. Rennes : EHESP.

Ce livre propose une approche méthodologique résolument nouvelle de l'amélioration de la qualité. Georges Magueres illustre sa démarche de nombreux exemples vécus. Dix actions d'amélioration sont exposées en détail, portant sur des thèmes aussi divers que l'incontinence des personnes âgées, l'ambiance de travail en salle de réveil, les délais aux consultations chirurgicales, la contention de la personne âgée, le stress de l'enfant au bloc opératoire, l'intégration du personnel intérimaire, la satisfaction des résidents par rapport aux repas, les problèmes d'étiquetage au laboratoire d'analyses médicales... En décalage - mais non en opposition - avec les courants actuels de la qualité, cette approche encore peu connue en France est déjà mise en oeuvre dans la plupart des pays européens. (extrait 4^e de couv.)

EVM70

- **Technologie de la santé et prise de décision. Le projet de l'OCDE sur la santé.**

Organisation de Coopération et de Développement Economiques. 2005. 175p.

L'ouvrage étudie comment les pays peuvent maîtriser les opportunités et les défis associés aux technologies dans le domaine de la santé. Il s'agit notamment d'optimiser la prise de décision, de reconnaître la valeur de l'innovation, de gérer l'incertitude, ou encore de promouvoir et de coordonner l'évaluation de ces technologies. Enfin, cette publication examine également la capacité des systèmes de santé à faire face aux défis particuliers que pose l'envolée des biotechnologies dans le domaine de la santé. (R.A.)

EVM65

- **Qualité et gestion des risques en établissement de santé.**

SFEZ (M.) / dir., TRIADOU (P.) / dir., DECHAMPS (C.) / coord. 2005. Ed. Editions Lamarre, 96p.

Cet ouvrage devrait permettre aux cadres de santé, mais aussi aux responsables hospitaliers de mesurer dès le départ : les enjeux d'une conduite de projet des risques de la qualité dans leur établissement. Au travers des expériences présentées : gestion des déchets, démarche HACCP, coordination des risques, les auteurs retracent la démarche suivie et n'en masque pas les écueils. Il s'agit de "retours d'expérience" analysés concrètement, lucidement et simplement qui devraient permettre à chacun d'éviter les obstacles d'une démarche délicate dans son principe et son acceptation. La mise en perspective de ces travaux par deux spécialistes de la qualité et de la gestion des risques permet une généralisation critique de ces démarches en terme de limite et de conditions d'efficacité. Le mot de la fin revient à un spécialiste des crises, hors du monde hospitalier et à la directrice de la qualité et des risques dans un C.H.U. Là encore les procédures s'avèrent incapables de tout anticiper. C'est bien le management des hommes qui est au coeur de l'efficacité. Il s'agit donc d'un ouvrage tout à la fois concret et conceptuel. C'est ce qui fait son originalité. (4^e de couv.)

EVM72

- **Etablissements d'hébergement pour personnes âgées. Cadre éthique et engagements de service. Norme NF X50-058.**

Association Française de Normalisation. 2003. 43p.

Ce document vise les services offerts par l'ensemble des établissements d'hébergement des personnes âgées pour personnes dépendantes ou non. Il concerne également les services proposés aux personnes ne résidant pas de manière permanente dans l'établissement : accueil de jour, séjour temporaire Ce document définit le cadre éthique et les principes généraux dans lequel doit se dérouler le service, le projet de vie de l'établissement, le projet

de vie personnalisé du résident. Il spécifie les engagements de service en ce qui concerne : l'accueil, l'information préalable, l'admission, l'environnement et le cadre de vie, prendre soin, la restauration, la vie sociale, l'hébergement temporaire, le départ de l'établissement. Il décrit les compétences des personnes liées à la qualité de service. (R.A.)
EVM91

- **L'évaluation au quotidien des cadres de santé à l'hôpital.**

THUILIER (O.), VIAL (M.) 2003. Ed. Editions Lamarre, 219p.

Cet ouvrage est le résultat d'une enquête de terrain. S'y croisent des entretiens avec des cadres de santé en exercice à l'hôpital et des commentaires des auteurs familiers du milieu des soignants. Depuis plus de trente ans, la distinction a été faite, dans les théorisations, entre contrôler et évaluer : qu'en est-il aujourd'hui au coeur d'un métier qui réussit son passage à la profession ? Comment le cadre de santé se repère-t-il entre l'obligation ponctuelle d'avoir à vérifier la conformité des objets, des gestes normalisés mais aussi la nécessité en continu de questionner les significations des projets habités par l'équipe du service, par les autres cadres, par cadres, par des partenaires : leurs paroles, les valeurs qu'ils incarnent, pour les rendre intelligibles ? Pris dans la dynamique de l'évaluation et producteurs de cette dynamique qui s'alimente de tensions, de contradictions, de rapports de forces et de relations de sens ; les cadres veulent-ils gérer ? Manager ? Former ? Éduquer ? Quelles figures les cadres construisent-ils ? Quel avenir se donne le corps soignants au travers des cadres intermédiaires : résistance au changement ou mutation professionnelle. (4^e de couv.)

EVM24

- **Risques et vigilances sanitaires. Organisation et coordination dans les établissements de santé.**

JEZEQUEL (N.), RAYMOND (J.L.) 2002. Bordeaux : Les Etudes Hospitalières, 335p.

À travers cet ouvrage, les auteurs, professionnels de santé confrontés au quotidien à la maîtrise des risques et des vigilances sanitaires qui fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité, érigent un guide pratique, véritable boussole dans ce monde encore virtuel pour certains, de la probabilité, de l'évaluation et de la vigilance. Le chemin ainsi tracé permet d'appréhender certes l'ampleur de la tâche mais aussi d'en apprécier la faisabilité. Ce parcours guidé à travers la gestion des risques et des vigilances facilite la mise en place d'une politique de gestion permettant d'assurer la sécurité des biens et des personnes hospitalisées ainsi que du personnel, de maîtriser le coût de l'assurance de l'hôpital, d'anticiper des crises médiatiques ou internes et de répondre aux critères d'accréditation. (extrait 4^e de couv.)

EVM66

- **EVA. Manuel d'évaluation de la qualité des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.**

GOULEY (C.), BONNIERE (A.), BRIVAL (D.), et al., GUINCHARD-KUNSTLER (P.) / préf. 2002. Foulayronnes : Comité Européen pour le Développement de l'Intégration Sociale. 175p.

EVA est une méthodologie d'évaluation externe de la qualité des Etablissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD). Elle répond aux conditions fixées par l'annexe 1 du décret du 26 avril 1999 et s'inscrit désormais dans le cadre de l'article 15 de la Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette méthode s'articule avec le guide d'auto-évaluation ANGELIQUE et comprend 69 rubriques évaluées collectivement par des professionnels indépendants selon quatre niveaux de qualité. Les rubriques sont regroupées en 7 titres : intégration physique de l'EHPAD, intégration sociale, qualité de vie, qualité de prise en charge, développement de l'autonomie, politique d'ouverture de l'EHPAD, management. EVA permet une analyse externe complète des forces et défis d'un EHPAD. (R.A.)

EVM67

- **Guidelines for the implantation of a quality system within a health establishment. FD S99-130.**

Association Française de Normalisation. 2002. 46p.

Ce document présente des recommandations et des conseils en matière de système de management de la qualité des établissements de santé, qu'ils soient publics ou privés. Il s'adresse aux directeurs d'établissements de santé, aux responsables sectoriels et autres personnes ayant des responsabilités de management et de gestion de tout ou

partie d'un établissement de santé. La révision de ce fascicule de documentation fait suite aux publications des normes NF en ISO 9000, 9001 et 9004- 2000.

EVM78

- **La nouvelle évaluation médicale. Pour une méthode de la pratique clinique.**

GIRAUD (A.) / éd., BOISSEL (J.P.), FERVERS (B.), GRENIER (B.), et al. 2000. Ed. Medica Edition, 212p.

Au cours de son histoire, l'évaluation de la qualité des soins médicaux a connu plusieurs perspectives. La première a été celle de la profession médicale, la seconde perspective est liée à l'augmentation des dépenses de santé, mais aussi aux risques nouveaux qui s'attachent aux soins médicaux. Mais une troisième perspective apparaît aujourd'hui, centrée sur l'étude de la qualité et des déterminants de la décision médicale (coût des soins, qualité de vie, satisfaction des patients). C'est cette perspective d'avenir que les auteurs de cet ouvrage présentent ici.

EVM45

- **Evaluation de la décision médicale : introduction à l'analyse médico-économique.**

GRENIER (B.), LEGRAIN (M.) / préf., SALAMON (R.) / préf. 1999. Ed. Masson, 414p.

L'objectif de ce livre est d'offrir le vocabulaire et les méthodes nécessaires à l'analyse et l'évaluation des décisions médicales en fonction des résultats attendus, objectifs ou subjectifs, collectifs et individuels. Dans un contexte de contraintes médico-économiques, l'analyse de la décision médicale est une étape nécessaire dans le projet d'une meilleure qualité des soins, d'une utilisation optimale des ressources économiques, techniques et humaines, économe du temps, des risques et des souffrances. L'analyse décisionnelle offre arguments et moyens pour conjurer le risque d'une seule maîtrise comptable au profit d'une maîtrise réellement médicalisée des dépenses de santé. Elle offre une approche rationnelle des multiples difficultés sociales, éthiques et philosophiques que les exigences économiques ne manqueront pas de soulever dans le domaine de la santé. Par la mise en lumière de ses inconnues et de ses incertitudes, l'analyse de la décision médicale est ainsi un puissant stimulant du développement de la recherche clinique et épidémiologique.

EVM39

- **Evaluation, qualité, sécurité dans le domaine de la santé. Guide des principaux termes.**

DURIEUX (P.) 1997. Ed. Flammarion, 138p.

Cet ouvrage, qui comprend plus de 100 définitions, expose de façon claire, détaillée, pratique, avec de nombreux exemples à l'appui, les termes que tout professionnel de la santé, qu'il s'agisse d'un médecin praticien, d'un directeur d'hôpital, du personnel paramédical, d'un économiste de la santé, d'un pharmacien, doit connaître. Les définitions sont également enrichies des références bibliographiques princeps, d'extraits d'articles de revues, de textes officiels, etc.

EVM17

- **L'accréditation des établissements de santé. De l'expérience internationale à l'application française.**

SEGOUIN, (C.) / dir. 1997. Ed. AP-HP, 264p.

Cet ouvrage qui s'appuie sur l'analyse des pratiques étrangères et du contexte français, a pour ambition de leur donner des éléments de comparaison et de réflexion. Il s'appuie sur quatre points principaux : les liens entre qualité, accréditation et évaluation ; les démarches d'accréditation dans d'autres pays (Amérique du Nord et Europe) et la future démarche française analysée à partir des textes existants ; les implications pour l'hôpital de la mise en place d'une démarche d'accréditation et son application en France ; les contenus de manuels d'accréditation et les logiques de cotation. (extrait du texte).

EVM18

- **Hygiène et qualité hospitalières. Evaluation et accréditation des structures et des procédures de soins.**

BREACK (P.) 1997. Ed. Hermann, 271p.

Cet ouvrage s'appuie sur une longue expérience de terrain et sur une connaissance approfondie des méthodes d'évaluation anglo-saxonnes. Il développe une approche critique et constructive des structures et des procédures hospitalières, qui débouchent sur une analyse détaillée des situations à haut risque. Il propose pour chacune, des

solutions techniques et organisationnelles, conçues dans un souci de pragmatisme et d'économie. La somme de ces connaissances et de ces suggestions apparaît dans un questionnaire d'évaluation élaboré avec l'aide de professionnels de tous horizons. On y trouve plus de quatre mille prescriptions recouvrant tous les aspects du fonctionnement d'un établissement. (extrait du texte).

EVM19

- **L'accréditation hospitalière. Gestion et services de soins.**

LETEURTRE (H.), VANDENMERSCH (V.), BLONDIAU (M.F.) 1996. Ed. Berger-Levrault, 320p.

La France est-elle sur le point de découvrir l'accréditation ? Comment les outils jusqu'alors employés (planification, PMSI...) seront-ils coordonnés avec le nouvel instrument mis en place ? Dans un environnement économique exigeant la maîtrise des dépenses de santé, l'accréditation constitue un enjeu fondamental. Très concret, cet ouvrage présente les principaux manuels d'accréditation étrangers et propose une démarche méthodologique de préparation à l'accréditation des hôpitaux français, illustrée par de nombreux exemples d'outils appliqués aux principaux domaines de gestion et de soins. Il permet de sensibiliser les personnels hospitaliers et de préparer efficacement l'accréditation que les établissements de santé devront obtenir à l'horizon 2001. (extrait de résumé).

EVM15

- **Explorations in quality assessment and monitoring. Volume I : The definition of quality and approaches to its assessment. Volume II : the criteria and standards of quality.**

DONABEDIAN (A.)

1982. 504p. Ann Arbor : Health Administration Press

EVM22