



Fiche Mémo Module 1 « Les bases de la Démarche Qualité »

Objectifs de la fiche mémo

Définir la démarche qualité
Identifier les objectifs de la démarche qualité
Distinguer les acteurs et leurs rôles

DEFINITION DE LA DEMARCHE QUALITE

La démarche qualité est une **dynamique d'amélioration** qui a pour objectif une plus grande **satisfaction de l'utilisateur**.



C'est une approche qui **concerne toutes les activités** qui concourent à la prestation **proposée à l'utilisateur**. **Participative**, elle engage le responsable et mobilise **l'ensemble de l'équipe**.

Elle **s'inscrit dans la durée** et permet de **suivre en continu** les choix opérés, les décisions prises et les activités réalisées.



Dynamique, elle crée un état **d'esprit collaboratif** soucieux de l'amélioration qui s'inscrit progressivement dans les pratiques professionnelles au quotidien : l'investissement consenti au début de la démarche permet par la suite **d'être plus efficace chaque jour**.



LES OBJECTIFS DE LA DEMARCHE QUALITE

Améliorer le fonctionnement de la **structure** / Améliorer concrètement les organisations.



Apprendre des erreurs rencontrées et **améliorer les savoirs faire**.

Orienter la stratégie en fonction des **attentes des usagers**.



Permettre aux salariés de **travailler** dans de **meilleures conditions**.



Favoriser la pérennité et le **développement de la structure**.



Satisfaire **les usagers**.





- Assurer la traçabilité au quotidien
- Appliquer les outils de la démarche qualité
- Participer aux signalements des événements indésirables

- Impulser la dynamique
- Suivre / coordonner les démarches
- Décider / valider des actions à mener
- Communiquer auprès de tous les acteurs de la structure

Professionnels de terrain

Direction en lien avec le COFIL

Groupe de travail
(ensemble de personnes ayant la compétence sur la thématique)

Acteurs de la démarche qualité

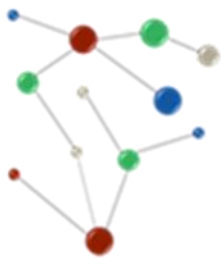
Référent qualité
(personne formée à la démarche qualité et gestion des risques)

- Evaluer la situation sur la thématique qui lui est confiée
- Proposer des actions d'amélioration
- Mettre en place des outils

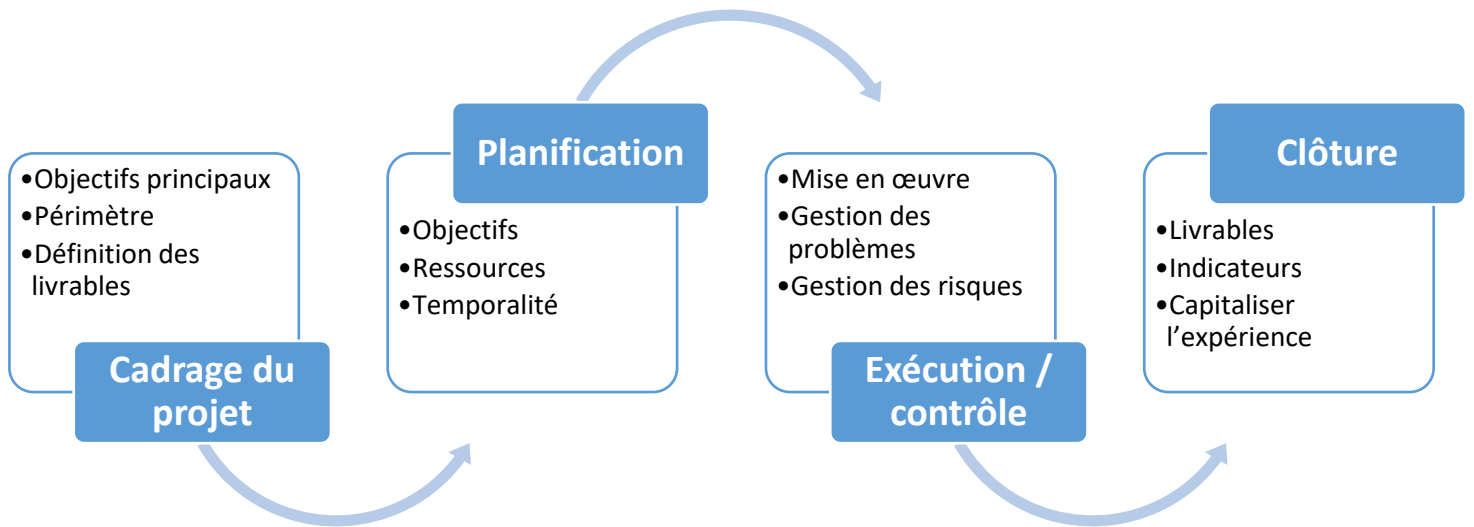
Pilote d'action / projet
(personne ayant la compétence sur la thématique)

- Mettre en place, pilote, coordonne et évalue le programme qualité
- Accompagner et forme les équipes
- Développer une culture qualité/sécurité au sein de l'établissement
- Réaliser la veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité/à la sécurité

- Communiquer sur son projet auprès des personnes ressources
- Mener / coordonner le groupe de travail en lien avec sa thématique
- Réaliser la veille réglementaire sur la thématique en lien avec le référent qualité
- Organiser la logistique de la démarche



LA GESTION DE PROJET



LA FICHE PROJET DE L'HAS

Fiche 20. Fiche projet

Fiche 20

Objectif

Comprendre l'importance de la fiche projet en termes de mise en œuvre, de conduite et de suivi d'une action en analyse et traitement de risques jusqu'à son terme

1. Sélectionner la situation à risque et organiser la démarche	2. Analyser la situation et identifier les risques	3. Évaluer et hiérarchiser les risques	4. Traiter les risques	5. Suivre les risques et pérenniser les résultats
--	--	--	------------------------	---

Principe

- La fiche formalise l'organisation d'une action préventive ou corrective conduite par méthode projet en précisant les points de passage obligés du projet (quoi, pourquoi, qui, quand, comment, avec quoi, etc.). Elle facilite ainsi le contrat technique et social en matière d'analyse de situation, de plan d'action ultérieur et de son suivi.

Indication

- Toute démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins conduite par méthode projet.
- Toute démarche n'est pas nécessairement conduite par méthode projet, notamment pour des actions simples à résoudre localement (dont il faudra néanmoins en vérifier les résultats et en assurer la traçabilité). Mais dès lors que le contexte présente une difficulté (enjeu majeur pour l'établissement, problématique complexe ou transversale, solution incertaine, multiplicité des acteurs concernés, besoin de coordination, besoin de s'assurer de l'avancement et des résultats, besoin de ressources propres, etc.), l'expérience montre que la conduite du changement par méthode projet est un facteur déterminant de réussite.
- Un projet complexe peut nécessiter une décomposition en sous projets plus simples.



BIBLIOGRAPHIE

- https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/services-a-la-personne/Pour_les_pros/SE_DEVELOPPER/etape_pour_demarche_qualite.pdf
- **HAS** fiche numéro 20 « Fiche projet » : https://www.has-sante.fr/icms/c_1239410/fr/mettre-en-oeuvre-la-gestion-des-risques-associes-aux-soins-en-etablissement-de-sante
- Travaux internes du RéQua