

01

Enjeux / Objectifs

L'enjeu est d'**intégrer dans les organisations** l'opérationnalité de la démarche qualité et gestion des risques pour assurer sa **pérennité** au delà des acteurs qui la portent.

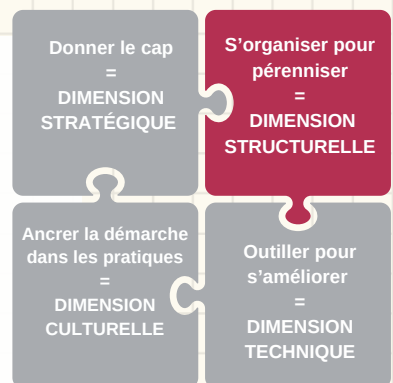
Cette organisation a vocation d'**impliquer en continu** tous les acteurs concernés, autant les **professionnels que les usagers**.

L'organisation doit avoir un **dimensionnement adapté** pour permettre de faire vivre les **priorités de la structure** en matière de qualité et gestion des risques (cf. Fiche Méthode 1).

Une attention particulière doit être portée sur les **modalités de partage d'informations** afin de :

- faciliter la **prise de décision** et l'arbitrage de la direction (cf. Fiche Méthode 1),
- **engager** les professionnels et les usagers dans une **culture partagée** de la qualité et la sécurité des accompagnements. (cf. Fiche Méthode 4).

La structuration de la démarche qualité et gestion des risques s'intègre donc dans un **système d'information** * existant ou à développer au sein de la structure.



02

Notions clés

Pour structurer la démarche qualité et gestion des risques, il est primordial de mettre en place et faire vivre un **comité de pilotage opérationnel et pluriprofessionnel** qualité et gestion des risques (cellule, groupe, etc.) en charge de traduire en actions concrètes (**plan d'actions** *) les priorités de la politique qualité et gestion des risques de la structure.

La pérennité de la démarche repose sur :

- la connaissance et la reconnaissance du **comité de pilotage** par tous (charte de fonctionnement, calendrier des rencontres, suivi du plan d'actions, bilan annuel, etc.)
- la définition et la répartition des missions qualité et gestion des risques sur **un ou des référents qualité identifiés** qui sont facilitateurs de la démarche.

Cette organisation a pour vocation d'impliquer en continu **tous les acteurs concernés**, autant les professionnels que les usagers (via notamment le Conseil de la Vie Sociale).

03 Les questions à se poser

- L'organisation autour de la démarche qualité et gestion des risques est-elle définie et formalisée par le biais d'un **comité de pilotage opérationnel** ? Son fonctionnement est-il formalisé au sein d'une charte avec un calendrier de rencontres défini ?
- Avez-vous identifié un ou des **facilitateurs de la démarche** (référents) ? Les **rôles et responsabilités** de chacun sont-ils définis ?
- Avez-vous un **plan d'actions** en cohérence avec votre stratégie institutionnelle ? Qui le pilote ? Qui le suit ? Qui l'alimente ? Est-il connu ?
- Comment associez-vous le **Conseil de la Vie Sociale** et plus largement les usagers et leurs proches ?
- La structuration de la démarche qualité fait-elle l'objet d'une **communication** claire auprès des parties prenantes ? (Usagers et proches, partenaires, tutelles, professionnels, intervenants externes, etc.) Sous quelle forme ?

04 En pratique ...

- Mettre en place et faire vivre un comité de pilotage opérationnel qualité et gestion des risques avec charte de fonctionnement et planning annuel des rencontres.
- Élaborer un plan d'actions alimenté à partir des priorités identifiées au niveau stratégique.
- Définir qui fait quoi et le faire savoir :
 - Élaborer des fiches missions,
 - Prévoir et donner les moyens humains et matériels,
 - Nommer des référents/animateurs en lien avec les missions qualité.
- Développer les compétences des professionnels missionnés (plan de développement des compétences).
- Accompagner les membres du CVS pour les rendre acteurs de la démarche.

05 Ressources

- MQM#3 La démarche qualité Gestion des risques (QualiREL Santé. 2022).
- Kit e-kiPAGE Version EHPAD. Structurer et suivre la démarche avec les carnets de bord - partie 1 (QualiREL Santé. 2017).
- Kit e-kiPAGE Version Handicap Structurer et suivre la démarche avec les carnets de bord - partie 1 (QualiREL Santé. 2023).
- Kit e-kiPAGE Version Service Autonomie à Domicile Structurer et suivre la démarche avec les carnets de bord - partie 1 (QualiREL Santé. 2023).
- Fiche "Check-list des missions du référent qualité en ESSMS" (FORAP. 2024).