

01 Enjeux / Objectifs

La démarche qualité et gestion des risques s'inscrit dans une dynamique d'**amélioration continue** des pratiques professionnelles. Il s'agit d'un **cercle vertueux** d'apprentissage, de sensibilisation et de retour d'expériences auprès des équipes et des usagers.

La dimension culturelle est l'une des plus **engageante** car elle va contribuer à la **compréhension partagée** du sens, des objectifs et des méthodes mobilisées quelque-soit sa place et son rôle au sein de la structure. C'est cette dimension qui va permettre une pleine inscription de la démarche dans la culture de votre organisation.

Pour y parvenir, il est donc primordial d'instaurer :

- une **culture** de l'information, d'alerte et d'apprentissage au sein de la structure,
- un climat de confiance, **partage** et transparence.



02 Notions clés

La dernière dimension du modèle de Shortell a pour vocation de garantir un niveau homogène d'**appropriation** des attendus en matière de qualité et gestion des risques par tous les professionnels. Cela implique de partager à tous les niveaux la **culture juste** * et les valeurs d'apprentissage par l'erreur afin de s'assurer de la compréhension des enjeux par tous.

Accompagner le développement de la culture partagée se traduit entre autres par le fait d'**expliquer régulièrement les attendus** auprès des professionnels et de les sensibiliser aux pratiques recommandées (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, ressources pédagogiques, procédures internes, etc.).

Les circuits d'information (ascendants et descendants) doivent être définis et accessibles afin de faciliter l'**alerte et le repérage** des situations à analyser et valoriser (événements indésirables, plaintes et réclamations, éloges, satisfaction et expériences des usagers). (Cf. Fiche Méthode 3)

L'instauration de temps et d'**espaces d'échanges** doit également permettre l'analyse des pratiques et des organisations en équipe pluriprofessionnelle et faire le lien avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Le **Retour d'Expérience (REX)** auprès des professionnels et des usagers doit être recherché et encouragé et se traduit par exemple par la valorisation des actions mises en œuvre grâce à ce dernier.

03

Les questions à se poser

- **Sensibilisez-vous** régulièrement les professionnels sur les attendus et sur les pratiques recommandées (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, ressources pédagogiques, procédures internes, etc.) ?
- Comment **engagez-vous les professionnels** autour de vos objectifs opérationnels ?
- La **culture de l'apprentissage par l'erreur** est-elle partagée à tous les niveaux ?
- Les circuits pour **faciliter l'alerte et le repérage des situations à analyser** sont-ils définis clairement et connus ?
- Avez-vous mis en place des **espaces pour analyser les pratiques et organisations en équipe pluri-professionnelle** pour permettre une vraie démarche de retour d'expérience auprès des professionnels ?
- Associez-vous les professionnels et les usagers aux analyses des pratiques et organisations (Évaluation de Pratiques Professionnelles, satisfaction, analyse de causes, etc) ?

04

En pratique ...

- Acculturer les professionnels sur les méthodes et outils d'amélioration et de la gestion des risques.
- Traduire les priorités par des actions concrètes, connues et portées par les professionnels.
- Impliquer les professionnels dans la démarche d'évaluation de la culture sécurité de l'établissement.
- Développer et mettre en adéquation les compétences et espaces d'échanges au niveau d'exigence en matière de sécurité et qualité des accompagnements.
- Mener des actions de formation et d'accompagnement.
- Produire des documents de communication à destination des professionnels et des usagers.

05

Ressources

- Fiche mémo manager EHPAD : Culture Juste et Oser-dire (QualiREL Santé. 2020).
- Replay du webinaire sur la culture juste (QualiREL Santé. 2023).
- Kit Recommandations de Bonnes Professionnelles de la HAS (QualiREL Santé. 2022).
- Kits e-kipage EHPAD (QualiREL Santé. 2017) Handicap et SSIAD (QualiREL Santé. 2024).
- MQMS # 15 Conseil de la Vie Sociale (QualiREL Santé. 2024).
- MQMS # 16 Retours d'expérience / Dispositif d'évaluation (QualiREL Santé. 2024).
- MQMS # 17 Retours d'expérience / Sécurisation du circuit du médicament (QualiREL Santé. 2024).
- MQMS # 18 Retours d'expérience / Projet personnalisé (QualiREL Santé. 2024).
- Semaine de la sécurité des patients et des personnes accompagnées (Ministère / QualiREL Santé).
- Fiches retour d'expériences sur les événements indésirables associés aux soins (QualiREL Santé).
- Communautés de pratiques Handicap, SSIAD et EHPAD (QualiREL Santé).
- Sant'Escape (Bientraitance, culture de sécurité, identito-vigilance, etc) (QualiREL Santé. 2021-2024).
- Bandes Dessinées "Histoires de patients" (Marie Duvoisin / QualiREL Santé. 2017-2025).
- Chaîne Youtube de QualiREL Santé.
- Newsletter « Manager par la qualité & la gestion des risques en structures médico-sociales » (QualiREL Santé.2024).