

# Manager par la qualité en établissement de santé

## Fiche méthode 2 : S'organiser pour pérenniser !



### 1 Enjeux / objectifs

L'enjeu est d'**intégrer dans les organisations** l'opérationnalité de la démarche qualité des soins et sécurité des patients pour assurer sa **pérennité** au delà des acteurs qui la portent, au coeur des équipes.

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

L'organisation doit avoir un **dimensionnement adapté** pour permettre de faire vivre les **priorités du service** en matière de qualité des soins et sécurité des patients (*dimension stratégique*).

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,
- **engager** les professionnels et les usagers dans une **culture partagée** de la qualité et sécurité des soins (*dimension culturelle*).

La structuration de la démarche qualité des soins et sécurité des patients s'intègre donc dans un **système d'information** ✱ existant (ou à développer au sein de la structure).

### 2 Notions clés

Pour structurer la démarche qualité et gestion des risques au sein des services, il est primordial de mettre en place et faire vivre des **espaces d'échanges** pluriprofessionnels et opérationnels, **dédiés à la qualité des soins et sécurité des patients**. Ces espaces sont **animés par le binôme médico-soignant** et ont pour vocation de suivre et évaluer le plan d'actions, suivre les indicateurs (IQSS et autres indicateurs), échanger sur les événements indésirables, les succès, les résultats d'EPP, l'expérience patient, les projets en cours, etc.

La pérennité de la démarche repose sur :

- la **connaissance et la reconnaissance** par tous de ces espaces d'échanges dédiés à la qualité des soins et sécurité des patients (charte de fonctionnement, calendrier des rencontres, suivi du plan d'actions, bilan annuel, etc.)
- La formalisation dans une lettre de missions, des missions qualité et gestion des risques des binômes médico-soignants qui sont **facilitateurs** de la démarche.

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

### 3

## Les questions à se poser

- ➡ L'organisation autour de la démarche qualité et gestion des risques au niveau des services est-elle définie et formalisée par le biais d'**espaces d'échanges** dédiés à la qualité et sécurité des soins délivrés aux patients ? leur fonctionnement est-il formalisé au sein d'une charte avec un calendrier de rencontres défini ?
- ➡ Le binôme médico-soignant est-il bien identifié comme **facilitateur de la démarche** ? **Ses missions** sont-elles définies et formalisées dans une lettre de missions ?
- ➡ Avez-vous un **plan d'actions** en cohérence avec votre projet de service et la stratégie institutionnelle ? Qui le pilote ? Qui le suit ? Qui l'alimente ? Est-il connu ?
- ➡ Comment associez-vous la commission des usagers et plus largement les patients et leurs proches ?
- ➡ La structuration de la démarche qualité fait-elle l'objet d'une **communication** claire auprès des parties prenantes ? (patients et proches, partenaires, tutelles, professionnels, intervenants externes, etc.) Sous quelle forme ?

### 4

## En pratique

- ☐ Mettre en place et faire vivre des espaces d'échanges au sein des services, dédiés à la qualité des soins et sécurité des patients, dont le fonctionnement est formalisé dans une charte de fonctionnement comprenant un planning annuel des rencontres.
- ☐ Élaborer un plan d'actions alimenté à partir des priorités identifiées au niveau du service/pôle.
- ☐ Définir qui fait quoi et le faire savoir :
  - Élaborer des fiches missions,
  - Prévoir et donner les moyens humains et matériels,
  - Nommer des binômes médico-soignants en lien avec les missions qualité des soins et sécurité des patients.
- ☐ Développer les compétences des professionnels missionnés (plan de développement des compétences).
- ☐ Faciliter le lien avec les représentants des usagers, associations ou patients partenaires

### 5

## Les ressources

- Guide EasyREX - Faciliter le retour d'expériences sur les EIAS
- Guide EasyLead partie 2 : Les compétences en qualité et sécurité des soins, comment bien vous entourer – Points de repères (QualiREL Santé. 2025)
- Guide EasyLead, partie 3 : chefs de services, cadres de santé, comment les soutenir et les accompagner ? (QualiREL Santé. 2026)
- Diaporama de synthèse sur les missions du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins : Place et rôle du coordonnateur de la GDRAS : Points de repères – Intégré au guide EasyLead partie 2 (QualiREL Santé 2023)
- Guide EasyREX (QualiREL santé. 2021)
- Actes du webinaire « Il faut qu'on parle ! » (QualiREL Santé. 2022)
- Replay du webinaire « Il faut qu'on parle ! » (QualiREL Santé. 2023)
- Replay du séminaire régional « Dynamique d'équipe, sécurité des soins et bien-être des soignants au travail » (QualiREL Santé. 2024)
- Intégrer l'expérience de l'utilisateur : où en sommes-nous ? - Synthèse vidéo (QualiREL Santé. 2018)
- Guide structurer et faire vivre l'expérience usager (QualiREL santé. 2024)
- Fiche "Le partenariat patient en établissement de santé (QualiREL Santé. 2026)