

Déployer la dynamique qualité et sécurité des soins au cœur des équipes

Fiche méthode 3 : S'outiller pour s'améliorer !



1 Enjeux / objectifs

Mobiliser une conduite de projet structurée et des outils associés est essentiel pour permettre de :

- Faire connaître le **cadre des pratiques attendues**
- Mobiliser des techniques et outils permettant d'évaluer les **pratiques réelles** pour éclairer la prise de décision et l'adaptation des pratiques attendues.

Ces deux approches permettent de façon complémentaire de :

- **décliner les priorités** qualité et gestion des risques de l'établissement (*dimension, stratégique*),
- en **évaluer l'état d'avancement et leurs résultats** afin de réajuster le plan d'actions pour améliorer les pratiques et les organisations (*dimension structurelle*).

Une attention particulière doit être portée à la mobilisation d'outils **adaptés et contextualisés** aux organisations, aux pratiques, et à la population accueillie. D'autre part, ces outils doivent nécessairement s'intégrer dans un **système d'information** * structuré.

2 Notions clés

La stratégie qualité-gestion des risques doit permettre de faire connaître le **cadre des pratiques attendues**, en les formalisant au sein d'un système documentaire structuré (gestion documentaire).

Il est important :

- d'expliciter régulièrement auprès des professionnels les **attendus**,
- de sensibiliser les professionnels aux **pratiques recommandées** (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, ressources pédagogiques, procédures internes, etc.)

Il est essentiel d'**évaluer l'appropriation des attendus et les actions mises en œuvre dans les pratiques réelles**. Ainsi, une démarche évaluative doit être menée pour chaque priorité définie. Elle doit associer et impliquer les professionnels et les usagers, par l'intermédiaire :

- du recueil, du suivi et de l'analyse :
 - des événements indésirables,
 - des plaintes et réclamations, des éloges,
 - de la satisfaction et de l'expérience des patients.
- des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (audit, patients traceurs, etc.),
- d'indicateurs de pratiques.

3

Les questions à se poser



Avez-vous une **gestion documentaire** structurée avec un espace partagé regroupant l'ensemble des informations nécessaires aux activités (pratiques et organisations) ?

Cette gestion documentaire est-elle accessible, connue, mise à jour ? Fait-elle partie d'un système d'information structuré ?



Comment sont déclarés, analysés et suivis **les Événements Indésirables** ?

Avez-vous une charte d'incitation à la déclaration ? Les professionnels sont-ils sensibilisés ? Les analyses sont-elles réalisées avec les acteurs concernés ? Comment les analyses alimentent le plan d'actions ? Comment communiquez-vous les résultats auprès des professionnels, de la commission des usagers, des usagers ?



Le circuit de vos **plaintes, réclamations et recueil de la satisfaction** est-il bien connu de tous (patients, proches, professionnels) ?

Comment sont analysées les réclamations et les plaintes ? Les résultats de satisfaction ? Associez-vous les professionnels ? Comment assurez-vous la prise en compte de la démarche comme l'amélioration continue des pratiques et organisations ? Comment organisez-vous le retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte ? Comment prenez-vous en compte l'expérience patient ?



Avez-vous mis en place des **démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) et des indicateurs de pratiques** sur vos thématiques prioritaires ?

Comment sont associés les professionnels et patients à ces démarches ? Comment sont analysés les résultats ? Comment les intégrez-vous dans votre démarche d'amélioration continue ? Comment partagez-vous les résultats ? Comment sont réajustées les procédures au regard des résultats ?

4

En pratique



Entretenir la gestion documentaire dans le cadre défini institutionnellement (qui fait quoi, quand et comment ?) et formaliser les pratiques professionnelles en associant les professionnels (rédaction, validation, diffusion).



Faire vivre le système de déclaration des événements indésirables (de la déclaration jusqu'au retour d'expérience).



S'appuyer sur le circuit de gestion des plaintes et réclamations (de la déclaration au traitement) et sur les résultats des enquêtes de satisfaction / expérience patient pour prendre en compte les besoins et attentes des patients.



Associer les professionnels et les patients aux analyses des pratiques au regard des résultats cliniques (EPP, indicateurs, EIAS, satisfaction et expérience...).

5

Les ressources

- Guide EasyREX (QualiREL santé. 2021)
- Challenge "ensemble agissons pour la sécurité des personnes accompagnées" (FORAP / QualiREL Santé).
- Guide HAS FORAP, l'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi (HAS, FORAP. 2021)
- Faisons le point sur nos EPP ! (QualiREL Santé. 2021)
- Fiche repères EPP (FORAP. 2026)
- Plateforme eFORAP - EPP en ligne (QualiREL Santé)
- REX : Solution pour la sécurité des soins : Check list, SAED, briefing, débriefing, faire dire. (QualiREL Santé)
- 45 minutes de décryptage : Check list au bloc opératoire.
- 45 minutes de décryptage : Les rencontres sécurité des soins (QualiREL santé. 2024)
- 45 minutes de décryptage : Evaluation des pratiques professionnelles (QualiREL Santé. 2025)
- Boîte à outils patient traceur (QualiREL Santé, 2018)
- Kit « paroles d'IMPACTT » sur les interruptions de tâches (QualiREL santé. 2022)
- Fiche pratique sur le management visuel (QualiREL Santé. 2026)
- Fiche pratique sur la facilitation (QualiREL Santé 2026)