

Manager par la qualité en établissement de santé

Fiche méthode 4 : 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 évènements indésirables,
 - des plaintes et réclamations,
 - 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-il accessible, connue, mise à jour ? Fait-elle partie d'un système d'information structuré ?
- Comment sont déclarés, analysés et suivis les **Evènements 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 ?
- 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 (réécriture, 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)