

# Manager par la qualité en établissement de santé

## Fiche méthode 4 : Ancrer la démarche dans les pratiques !



### 1 Enjeux / objectifs

La démarche qualité des soins et sécurité des patients 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 patients.

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 quelle que 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 établissement.

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

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

contribuant chacun à la **sécurité psychologique** des professionnels, indispensable pour assurer la pérennité de votre démarche qualité des soins et sécurité des patients.

Cette démarche dans les services est soutenue au niveau institutionnel par la promotion de la **culture de sécurité** comprenant la culture du reporting, du retour d'expérience, la culture juste et la culture du travail en équipe.

### 2 Notions clés

Garantir un niveau homogène d'appropriation des attendus en matière de qualité des soins et sécurité des patients 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 patients).

L'instauration de **temps et d'espaces d'échanges** doit également permettre l'analyse des pratiques et des organisations en équipe pluriprofessionnelle.

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

## 3

# 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, connus et utilisés ?
- Avez-vous mis en place des **espaces d'échanges pour analyser les pratiques et organisations en équipe pluriprofessionnelle** 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) ?

## 4

# En pratique

- Acculturer les professionnels sur les méthodes et outils de la démarche qualité des soins et sécurité des patients.
- 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 qualité des soins et sécurité des patients.
- Faciliter l'accès aux actions de formation et d'accompagnement.
- Mobiliser des documents de communication à destination des professionnels et des usagers.
- Mettre en place des rituels pour communiquer et partager de façon dynamique (ex. Management Visuel)

## 5

# Les ressources

- Guide de la campagne mesure de la culture de sécurité 2023 (FORAP. 2023).
- Mesure de la culture de sécurité des soins – diaporama de restitution des résultats. (QualiREL Santé).
- Replay du webinaire sur la culture juste (QualiREL Santé. 2023).
- Semaine de la sécurité des patients et des personnes accompagnées (Ministère / QualiREL Santé).
- Guide EasyREX (QualiREL santé. 2021).
- Fiches retour d'expériences sur les événements indésirables associés aux soins (QualiREL Santé).
- Sant'Escape sur l'identitovigilance (QualiREL Santé. 2022).
- Bandes Dessinées "Histoires de patients" (Marie Duvoisin / QualiREL Santé. 2017-2025).
- Outil « Le travail en équipe et vous, vous en êtes où ? » (QualiREL Santé. 2018).
- Guide chambre des erreurs : Définition, étapes de réalisation et conseils de la structure d'appui (QualiREL Santé. 2017).
- Chaîne Youtube de QualiREL Santé.
- Bien communiquer c'est mieux soigner (QualiREL Santé. 2020).
- Ici, j'ai un rôle essentiel dans mes soins ! (QualiREL Santé. 2023).
- Replay du séminaire régional « Dynamique d'équipe, sécurité des soins et bien-être des soignants au travail » (QualiREL Santé. 2024).
- Replay du 45 minutes de décryptage : management visuel (QualiREL Santé. 2025).
- Fiche pratique sur le management visuel (QualiREL Santé. 2026)
- Fiche pratique sur la facilitation (QualiREL Santé 2026)