

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

Fiche synthèse : formaliser et faire vivre mon projet de service



Les fiches méthodes “Déployer la dynamique qualité et sécurité des soins au cœur des équipes” sont un bon fil conducteur pour élaborer votre projet de service et déterminer vos priorités en matière de qualité des soins et sécurité des patients, en adéquation avec le projet d'établissement et la politique qualité. La conduite de projet pour formaliser et faire vivre ce dernier peut se traduire en 4 étapes décrites ci-dessous.

1 Préparation

☐ Définir la méthodologie d'élaboration votre projet de service

- Se mettre en **mode projet** et définir :
 - votre calendrier de mise en oeuvre,
 - la ritualisation d'espaces de coordination dédiés au projet de service, entre le binôme médico-soignant,
 - les ressources à mobiliser.

Nb : des professionnels et patients (représentants des usagers, associations, patients partenaires) peuvent être associés au sein d'un groupe de travail pour lancer le projet de service.

2 Elaboration

☐ Rassembler tous les documents supports existants (sources d'information)

☐ Identifier les 4 à 6 grands axes qui se dégagent des supports, en adéquation avec la stratégie institutionnelle

☐ Tester la pertinence de chaque axe

☐ Faire valider les axes sur la plan institutionnel et communiquer largement

- **Mobiliser les ressources existantes** : Projet d'établissement, projet de service en cours, Plans d'actions, référentiels, textes réglementaires, résultats de certification HAS, le cas échéant résultats d'évaluations externes (ISO, etc.), comptes rendus de réunion, etc.
- Utiliser les **Fiches méthodes “Déployer la dynamique qualité et sécurité des soins au cœur des équipes”** de QualiREL Santé en particulier leurs rubriques “Les questions à se poser” et “En pratique” pour conduire votre réflexion. Pour l'animation de ce travail, l'exercice collectif avec des post-it peut permettre de faciliter l'émergence des idées.
- **Organiser les idées** par grands axes / thématiques du projet d'établissement, les traduire en axes et objectifs adaptés au pôle/service et enfin les traduire en actions concrètes.
- Articuler les actions retenues au regard des **plans d'actions existants** pour évaluer la cohérence et la pertinence.
- Soigner la **communication** en traduisant les objectifs en résultats attendus concrets pour faciliter l'appropriation par les parties prenantes.

3 Mise en oeuvre

☐ Définir les modalités, responsabilités de mise en oeuvre

☐ Décliner les axes en actions et organiser le suivi du plan d'action

☐ Organiser les retours d'informations vers les professionnels et instances

☐ Actualiser le plan d'action en continu

- Préciser **qui anime** la mise en oeuvre du projet de service et la dynamique qualité et sécurité des soins (référents institutionnels ou au sein de l'équipe), soutenu par le binôme médico-soignant,
- Prévoir les **temps de suivi** dans l'agenda et le système d'information associé pour la centralisation du plan d'actions (coordination binôme médico-soignant).
- Définir les **espaces d'échanges** avec les professionnels pour les retours d'informations et les supports de communication associés,
- Faire **évoluer** votre plan d'actions en fonction des retours (ex : événements indésirables).

4 Analyse des Résultats

☐ Identifier les indicateurs

- S'appuyer sur les **indicateurs** déjà attendus et existants et les **résultats des évaluations** réalisées.
- Mobiliser un outil **partagé** pour **centraliser** le recueil des informations.
- Définir les **rôles** pour le recueil, l'analyse et la communication des résultats.
- **Traduire les résultats** au sein de supports adaptés en fonction des destinataires pour faciliter leur compréhension (exemples : tableau de bords des indicateurs, tableau de management visuel, modèle type d'affiche de présentation, journal interne, etc.).