

POURQUOI UNE DEMARCHE QUALITE EN ETABLISSEMENT DE SANTE ?

Dr. Marie-Dominique BESSE
JLAR 1^{er} avril 2011

DEMARCHE QUALITE ?

- ❑ mise en place d'actions visant à assurer la sécurité de la prise en charge du patient
- ❑ diminution de la survenue d'un E.I. auquel est exposé un patient (gestion des risques)
- ❑ mise en place par
 - ❑ ordonnance 96-346 (24-4-96)
 - ❑ Loi du 04/03/2002
 - ❑ loi HPST

REGLEMENTAIRE

OBJECTIFS

- Intégration des références en pratique quotidienne
 - Créer une dynamique du changement
- ↳ Modifier l'organisation dans l'intérêt du patient

QUALITE AU QUOTIDIEN

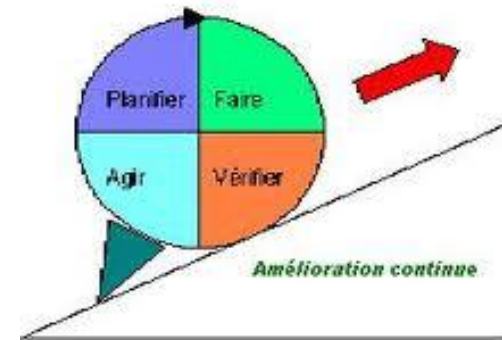
METHODOLOGIE

☐ Outils utilisés

- Référentiels
- Procédures

☐ Mise en œuvre = roue de Deming

1. Planifier
2. Faire
3. Analyser
4. Améliorer



AMELIORATION CONTINUE

EVALUATION

- Evaluation des pratiques professionnelles
 - Procédures de certification
 - ▣ HAS = visites V_1 V_2 V_{2010}
 - ▣ ISO
 - Indicateurs
- IPAQSS – ICALIN – ICATAB - SURVISO

PERENNITE

INTERETS

- Contribution à la gestion des risques
- Mise en évidence de dysfonctionnements
 - ▣ De cohérence de projet
 - ▣ De disponibilité
 - ▣ De coordination des tâches
- Formaliser des pratiques
- Communication interprofessionnelle
- Responsabilisation = contextualisation des pratiques

RATIONALISATION NEGOCIEE DE L'ORGANISATION

LIMITES

- Procédure en décalage avec l'activité
- Procédure \neq compétence
- Autonomie ? (possibilité d'adaptation)
- Ressenti coercitif

Concertation = acceptabilité