

CULTURE SECURITE ET AMELIORATION DE LA QUALITE Quelle place pour la gouvernance ?

La culture sécurité...

« S'inscrit dans la durée »

« Ne peut pas se décréter sur quelques semaines ou quelques mois »

« Se joue tous les jours »

GOVERNANCE



Direction et Direction des soins

Commission médicale d'établissement (CME)

Contribue à l'élaboration de la politique qualité
Sous-commissions de la CME déclinent sur le terrain les différents aspects de la politique



POLES ET SERVICES

Définition des missions du binôme chef de service/cadre de santé
Implication des managers médicaux dans le déploiement de la politique qualité
Utilisation des outils managériaux de progression (ex: *indicateurs qualité dans les contrats de pôle*)
Juste équilibre entre « choisi » et « imposé »
Accès au Programme d'Amélioration de la Qualité pour la mise à jour des actions
Utilisation des Evaluations de Pratiques Professionnelles comme des outils managériaux pour mobiliser les équipes.

EQUIPE QUALITE

Identifiée de tous, proche des équipes et présente sur le terrain
Assure le pilotage de la démarche globale
Apporte de l'aide méthodologique aux acteurs de terrain
Utilise les outils et méthodes qualité en gommant les apports techniques afin de correspondre au travail terrain



IMPULSER UN ETAT D'ESPRIT COMMUN...



ALLER VERS ...

Culture positive de l'erreur

Mode de fonctionnement participatif, pluriprofessionnel

Soutien des équipes lors de la mise en évidence de dysfonctionnements récurrents

Transparence des informations

En associant les Représentants des Usagers aux projets de l'établissement

Une gestion « décentralisée » de la qualité

L'expérience du « lâcher prise » de la part de la gouvernance et des équipes qualité

Un ancrage des actions dans le réel et le quotidien des professionnels

Un dépassement de la « contrainte » au profit du « bénéfice pour les patients et les équipes »

Un « retour sur investissement » pour les professionnels investis

Allouer du temps



Dégager du temps pour ces missions
Mettre en place des temps dédiés

Se former



Déployer un plan de formation continue des professionnels

Communiquer



Mettre en place des moyens de communication permettant le partage d'information à tout professionnel
Personnaliser les actions et les supports