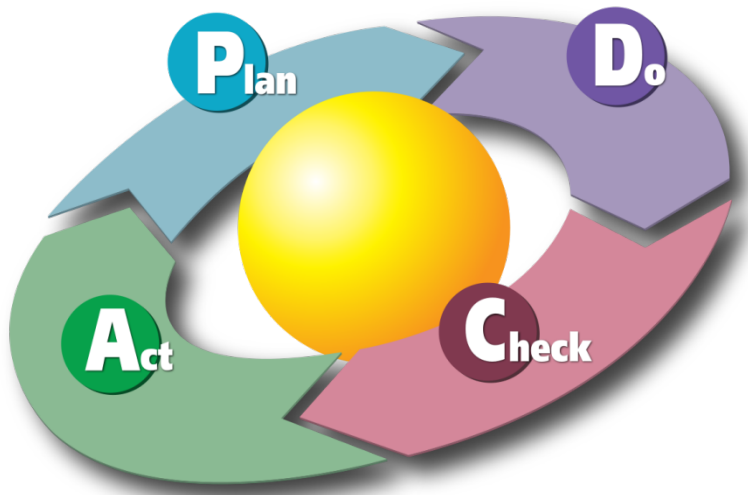
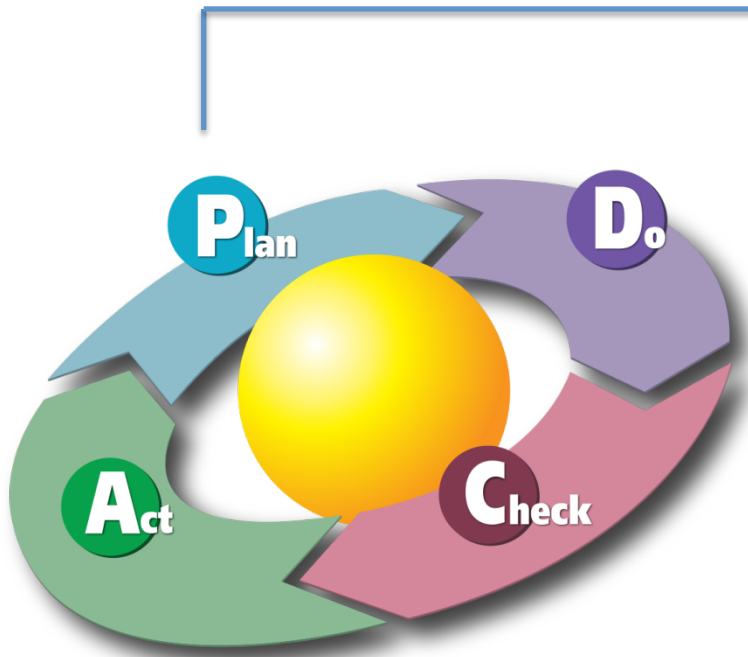




Les principes

Les principaux référentiels



Les principes

PDCA

Approche processus

Politique

Organisation

Ressources

Plans d'actions

Objectifs de la DQ dans un établissement de santé

- Evaluer la qualité des prestations,
- Impliquer toutes les catégories professionnelles concernées,
- Identifier les sources de dysfonctionnement éventuelles,
- Proposer des solutions pratiques adaptées,
- Organiser la prévention et la maîtrise des risques,
- Respecter la réglementation en vigueur,
- Renforcer la satisfaction des patients et de leur entourage.

Objectifs de la DQ dans un établissement de santé

- Elaborer un projet d'établissement,
- Favoriser l'émergence d'une politique qualité axée sur un professionnalisme adapté aux besoins,
- Développer une attitude systématique de correction des dysfonctionnements,
- Promouvoir un système de management participatif,
- Développer une culture qualité institutionnelle,
- Améliorer de façon continue les performances, les compétences.

- Un engagement du décideur, direction généralement et de l'encadrement,
- Un ou des objectifs clairs,
- Un référentiel identifié,
- Une connaissance de l'existant,
- Une organisation comprenant un pilotage et un chef de projet,
- Une méthode et des outils,
- Une démarche pédagogique permettant de sensibiliser et impliquer les acteurs,
- Du transfert de savoir-faire,
- Des résultats perceptibles à court terme.

Pilotage

Objectifs:

Piloter et mettre en œuvre la politique à l'échelle de l'établissement

Définir :

Missions

Composition

Mode de fonctionnement

Missions:

Coordination

Suivi du plan d'action

Recueil des indicateurs

Analyse des résultats et de leur communication.

Rôles et responsabilités (ou les missions)

A définir pour chacun des acteurs du processus concerné

Eviter la redondance ... et les lacunes

Répartir la charge de travail

Transparence des actions respectives

Interfaces

Mobilisation et coordination de toutes les compétences utiles

Entre les différents secteurs de soins, médicotechniques,
direction

Entre les différents processus

Management, Réalisation, Supports

Autres processus connexes

Ressources humaines

Effectifs et compétences identifiés en fonction des besoins, des risques et de la réglementation

En cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement

Besoins en formation initiale et continue identifiés / plan de formation global de l'établissement

Modalités de recrutement et d'intégration des nouveaux arrivants/des intérimaires définies

Ressources documentaires

Procédures / protocoles

Issus des recommandations de bonne pratique et adaptés
Formalisés, adaptés aux pratiques, validés et intégrés au dispositif
de gestion documentaire

Documents d'information et outils d'aide pour les professionnels

Documents d'information des patients

Ressources matérielles

Matériels, équipements

Locaux

Logistique

Produits de santé, matières premières

Déclinaison de la mise en œuvre de la politique Par rapport aux besoins identifiés

Issues d'initiatives institutionnelles déclinées pour celles qui le nécessitent en actions spécifiques au niveau des secteurs d'activités

Pour chaque action, les modalités de suivi :

- responsabilités pour chacune des actions ;
- planification des actions dans des délais fixés ;
- suivi des actions, clôture et communication des résultats.

Mise en place un système de priorisation des actions

Programme présenté annuellement aux instances, articulé au programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS) de l'établissement

En vous aidant de la description du processus Douleur au sein de votre établissement que vous avez réalisée, proposez:

- Des modalités d'identification des besoins, analyse de risque (sources de données)
- Les principes généraux de l'élaboration et de la communication de la politique de prise en charge de la douleur
- Une organisation en identifiant les principaux acteurs concernés