

Outils pour le développement de la culture qualité

Loïc Turbel

Dans le premier numéro de Publi¹ nous avons relevé l'impact de la **Culture Qualité** sur la prise en charge des patients en nous appuyant sur les résultats d'une enquête² sur le thème du déploiement de la culture qualité menée auprès de responsables qualité et responsables d'établissement.



Quelques constats ont été posés sur les conditions du développement de la Culture Qualité :

- le rôle de l'impulsion donnée par la direction ;
- la mobilisation nécessaire de l'encadrement ;
- le lien entre le niveau de culture qualité et son développement.



Plusieurs conditions ont été mises en évidence :

- la nécessité d'inscrire le développement de la culture qualité dans le moyen-long terme ;
- l'objectif transversal de développer une culture qualité commune à l'ensemble des professionnels ;
- la grande diversité des actions possibles ;
- l'intérêt de diversifier les actions de façon coordonnée.

La réponse à ces conditions est naturellement la construction d'un plan d'action ou d'une feuille de route pluriannuelle.

Dans ce nouvel article, Focus Qualité propose des outils pour la construction de cette **feuille de route**.

Le premier s'appuie sur une typologie d'actions, il permet une réflexion sur la complémentarité et la coordination de ces actions. Le second vient en complément pour analyser les caractéristiques des actions, comme aide au choix.

¹ Publi1 : juin 2017 - Enjeux, freins et mesure du développement de la culture qualité dans les établissements sanitaires - lien

² Enquête diffusée par email le 25 avril 2017 – 155 réponses reçues

Quels types d'actions mettre en place pour développer la culture qualité ?

Au travers de ses missions au sein d'établissements sanitaires, Focus Qualité a identifié un grand nombre d'actions qui concourent au développement de la culture qualité au-delà des actions propres de la démarche qualité. Les réponses à l'enquête réalisée au mois d'avril 2017 ont largement enrichi cette liste d'initiatives. Nous remercions l'ensemble des répondants pour leur contribution.

Bien qu'extrêmement riche, ce recensement est bien sûr loin d'être exhaustif mais il donne une bonne représentation de la diversité de ce qui est mis en place par les établissements.

D'évidence, la feuille de route doit être construite en fonction d'objectifs et pour répondre aux conditions présentées ci-dessus.

Une question se pose alors naturellement...

Comment trouver des actions qui répondent le mieux aux objectifs ?

Compte tenu de la multitude des actions existantes, il nous est apparu utile de les regrouper par **familles**. Ainsi, avant de choisir une action précise, il est possible de réfléchir à l'équilibre global du programme.

Ces familles sont aussi un aide-mémoire. Elles permettent d'envisager des types d'actions auxquels on n'aurait pas pensé, mais qui peuvent répondre aux attendus.

7 familles d'actions

Pour mémoire, les actions directement liées à la mise en œuvre de la démarche qualité et relevant de méthodologies spécifiques ne sont pas comprises dans cette typologie : CREX, RMM, formation audit de processus, indicateurs, EI et causes, audits processus, compte qualité, EPP, analyse processus, cartographie des risques...

Tous les exemples cités sont des initiatives mises en œuvre au sein d'établissements sanitaires.

1 . Ludification, jeux, concours...

- Jeux de rôles
- Jeu de cartes, jeu de l'oie
- Chasse au trésors
- Chercher l'erreur dans le journal interne
- Puzzle AMDEC
- Olympiades de la qualité

2 . Scénarisation, rôles...

- Chambre des erreurs : réelle et virtuelle...
- Simulation d'évènements indésirables
- Atelier théâtre ou vidéo...

3 . Formations courtes et récurrentes

- Quizz sur outil de gestion documentaire
- Quali'learn : session e-learning de 3 modules sur les essentiels de la qualité
- Formation flash...

4 . Rendez-vous réguliers...

- 1/4h qualité
- Café qualité chaque vendredi
- Jeudi de l'info
- Mois à thèmes...

5 . Actions de communication

- Journal qualité, journal spécial processus...
- Affichage d'indicateurs...
- Diffusion interne de vidéo sur la qualité
- Distribution de flyers
- Articles dans les supports internes de communication, reportages sur les autres actions conduites...

6 . Actions favorisant les échanges interprofessionnels

- Formation patient
- Actions conjointes avec les représentants des usagers
- Outils « Faire dire » de la HAS
- PACTE
- Partage équipe pluridisciplinaire

7 . Evènements ou actions ponctuelles

- Semaines thématiques, semaine de la qualité
- Forum qualité...

10 critères pour évaluer les actions

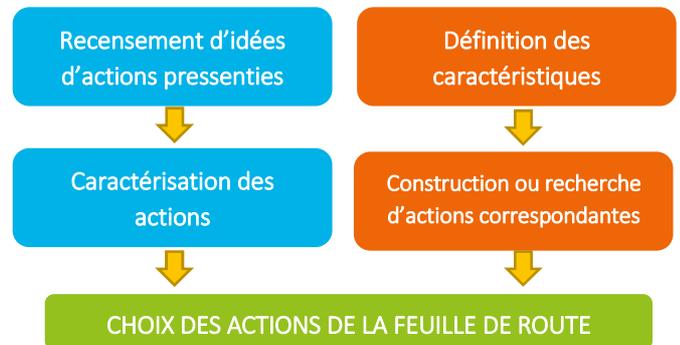
Ces 7 familles sont en quelque sorte une palette qui permet de composer et d'enrichir le plan d'action. C'est aussi une boîte à idées source d'inspiration. Une nouvelle question se pose alors face à la diversité des actions possibles...

Comment choisir une action plutôt qu'une autre ?

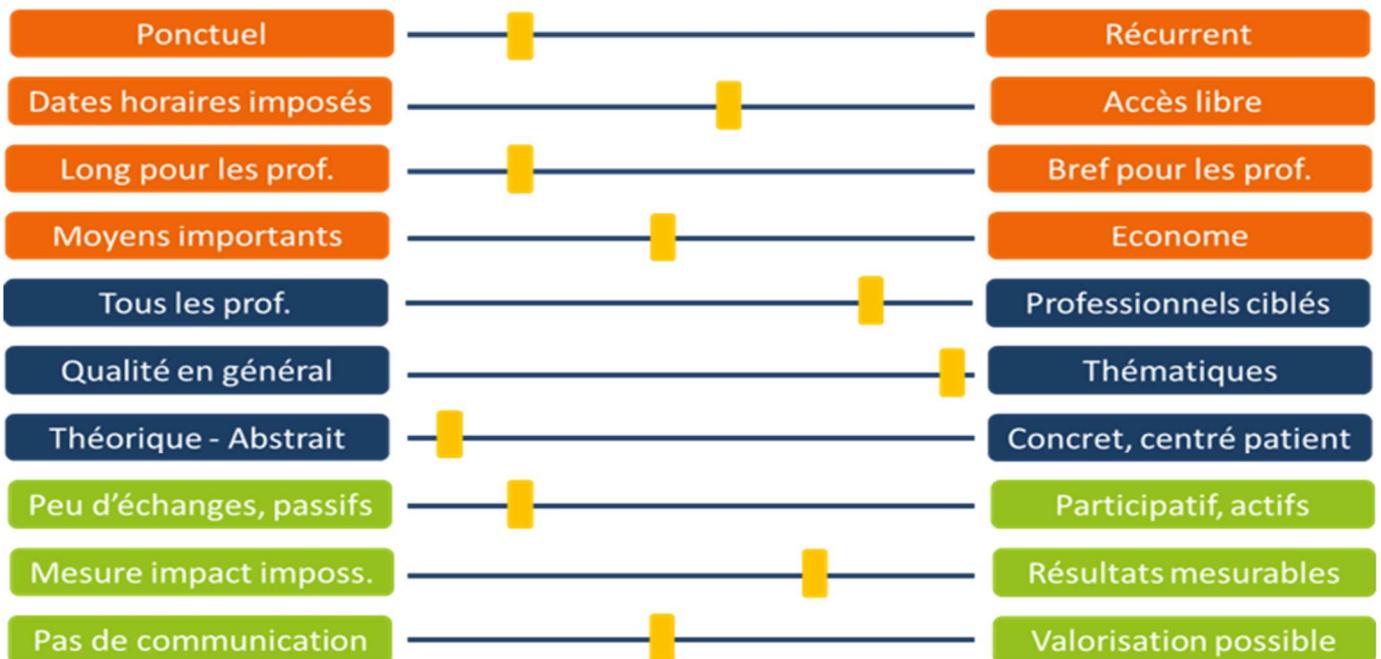
Focus Qualité propose un ensemble de **10 critères** pour caractériser chacune des actions existantes ou envisagées. Il est ainsi possible de vérifier la contribution aux priorités et la complémentarité des actions pour augmenter l'impact global de la démarche.

Deux démarches pour choisir les actions

Il est aussi possible d'utiliser ces critères pour définir les caractéristiques des actions que l'on veut conduire, pour ensuite rechercher ou construire une action qui y réponde. On dispose ainsi de deux démarches pour choisir les actions.



10 Critères pour évaluer les actions



La feuille de route

En synthèse, après avoir utilisé les critères ci-dessus pour évaluer et choisir les actions, la feuille de route peut être présentée par famille d'actions et ainsi mettre en évidence la cohérence globale de la démarche de développement de la culture qualité sur le moyen-long terme. Une annexe permet de présenter chaque action et ses caractéristiques.

Famille d'actions	Actions existantes	Actions à mettre en œuvre	Programme année +1	Programme année +2	Programme année +3
Ludification, jeux, concours...					
Scénarisation, rôles...					
Formations courtes et récurrentes					
Rendez-vous réguliers					
Actions de communication					
Actions/échanges interprofessionnels					
Evènements ou actions ponctuelles...					

Pour aller plus loin...

Trois pistes de travail se dessinent pour développer cette réflexion sur la construction des démarches de développement de la culture qualité dans les établissements sanitaires :

- un échange ou un travail collaboratif entre professionnels sur la définition des **familles** et des **critères** ;
- la création d'une **bibliothèque des initiatives** menées par les établissements, classées par familles et évaluées selon des critères communs ;
- la recherche d'expériences de référence pour le développement de la culture qualité dans d'autres secteurs d'activités, démarche de **benchmarking**.

Si vous êtes intéressé pour participer à l'une ou l'autre de ces réflexions, prenez contact avec Loïc Turbel, créateur et dirigeant de Focus Qualité. Des **groupes de travail** et des **collaborations** pourront alors être mis en place.

