

Atelier 3 et 10 :

Qualité et santé publique en exercice coordonné : outils et bonnes pratiques

Animé par :

- Mme Eve-Anne Dacquet, responsable qualité et usager
 - Mme Adeline Dubromel, responsable prévention
- FEMAS HDF

Sommaire

1. Apport théorique

2. Outillage

3. Testing



CONTEXTE

Avenant 1 de l'ACI

- Niveau 1 : (100 points fixe)

Désigner un référent « Qualité » en charge d'animer et suivre la démarche auprès de l'équipe et identifier une action et un objectif d'amélioration en fonction de la situation de la structure



CONTEXTE

Avenant 1 de l'ACI

- Niveau 2 : (200 points variables)

Définir les points d'amélioration

Définir le plan d'actions à mettre en œuvre

Déployer le plan d'action



CONTEXTE

Avenant 1 de l'ACI

- **Niveau 3 : (300 points variables)**

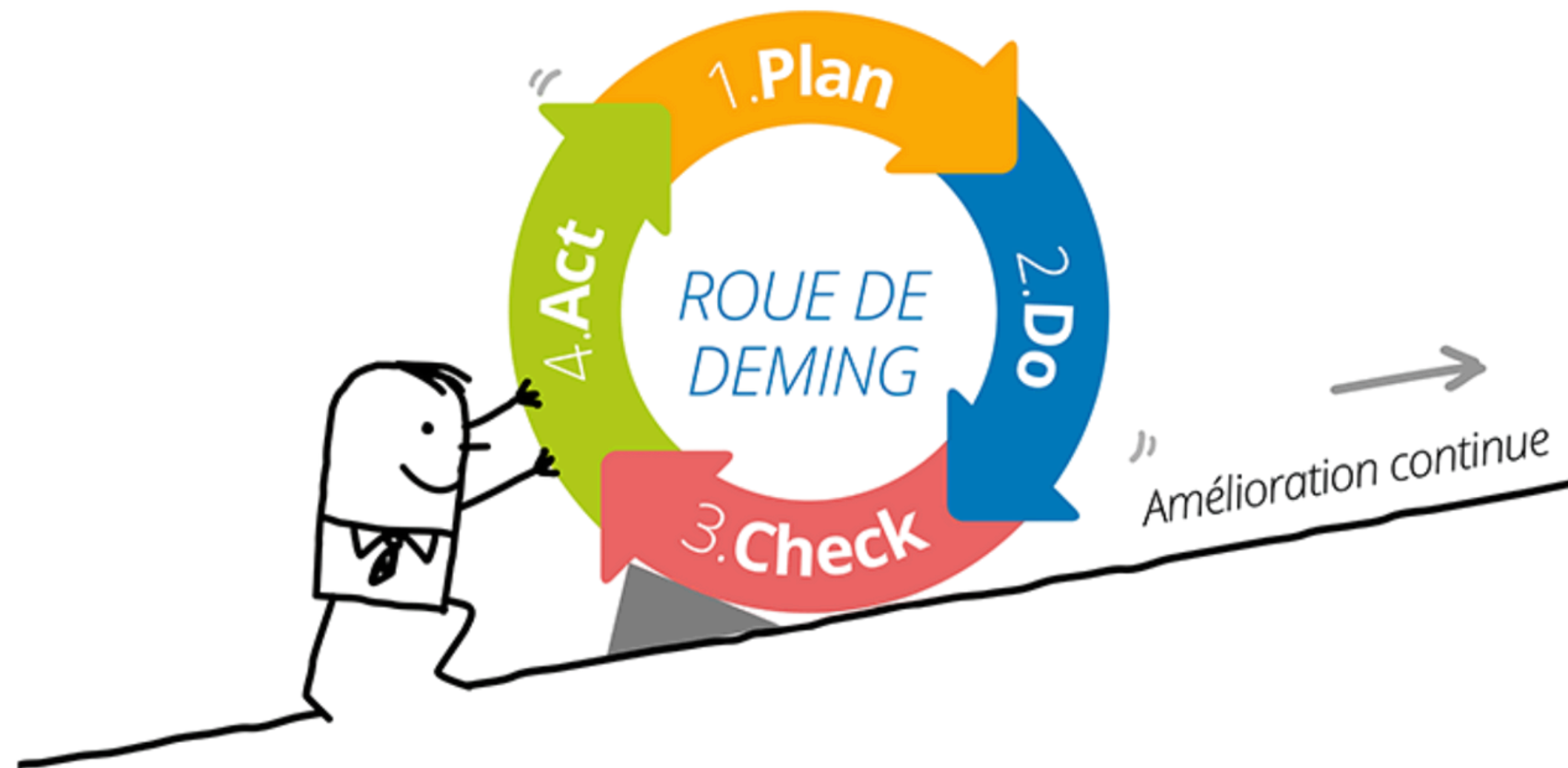
**Fournir des données qualitatives et quantitatives (bilan) permettant une analyse critique des actions mises en place,
Etablir si l'objectif est atteint ou si un nouveau plan d'actions doit être mis en place.**



**Quelle est la première étape d'une démarche
qualité ?**



**La première étape est le diagnostic initial,
aussi appelé état des lieux.**



Vrai ou faux : la démarche qualité est réservée aux grandes entreprises ?



**La démarche qualité s'applique à toutes les
organisations.**



Qui est responsable de la qualité dans une organisation ?



**Tout le monde est responsable de la qualité.
Chaque professionnel contribue à la qualité à
travers ses actions, ses pratiques, sa
communication et son organisation du travail.**

**Cependant, un référent qualité peut être désigné
pour coordonner la démarche, centraliser les
informations et accompagner les équipes.**



**Vrai ou faux : L'objectif de la démarche qualité
est d'éviter toute erreur ?**



**La démarche qualité ne cherche pas à
atteindre le zéro erreur mais à réduire les
risques, améliorer les pratiques et apprendre
des écarts pour progresser.
Elle vise l'amélioration continue plutôt que la
perfection.**



**Quelle est la différence entre un indicateur et
un objectif ?**



Un objectif représente ce que l'on veut atteindre (ex. : améliorer la satisfaction).

Un indicateur est ce qui permet de mesurer si l'on se rapproche ou non de cet objectif (ex. : taux de satisfaction des patients).

L'objectif donne la direction, l'indicateur donne le niveau d'avancement.



**Vrai ou Faux : Seuls les indicateurs chiffrés
permettent de mesurer la qualité ?**



Faux.

Les indicateurs peuvent être :

- **Quantitatifs : chiffres, taux, délais...**
- **Qualitatifs : retours des patients, observations, analyse des pratiques, situations vécues...**
- **Les deux types sont complémentaires pour évaluer la qualité.**



Qu'est-ce qu'un objectif SMART ?



Un objectif SMART est :

- **Spécifique : clair, précis**
- **Mesurable : basé sur une donnée observable**
- **Atteignable : réaliste pour l'équipe**
- **Réaliste : adapté aux ressources et contraintes**
- **Temporellement défini : inscrit dans un délai**
- **C'est une méthode pour définir des objectifs efficaces et suivables.**

**Citer une connaissance permettant de mettre
en place la démarche qualité**



**La méthode ou démarche projet est
essentielle.**

**Elle permet de structurer une action : définir
les besoins, planifier, mettre en œuvre,
évaluer et ajuster.**

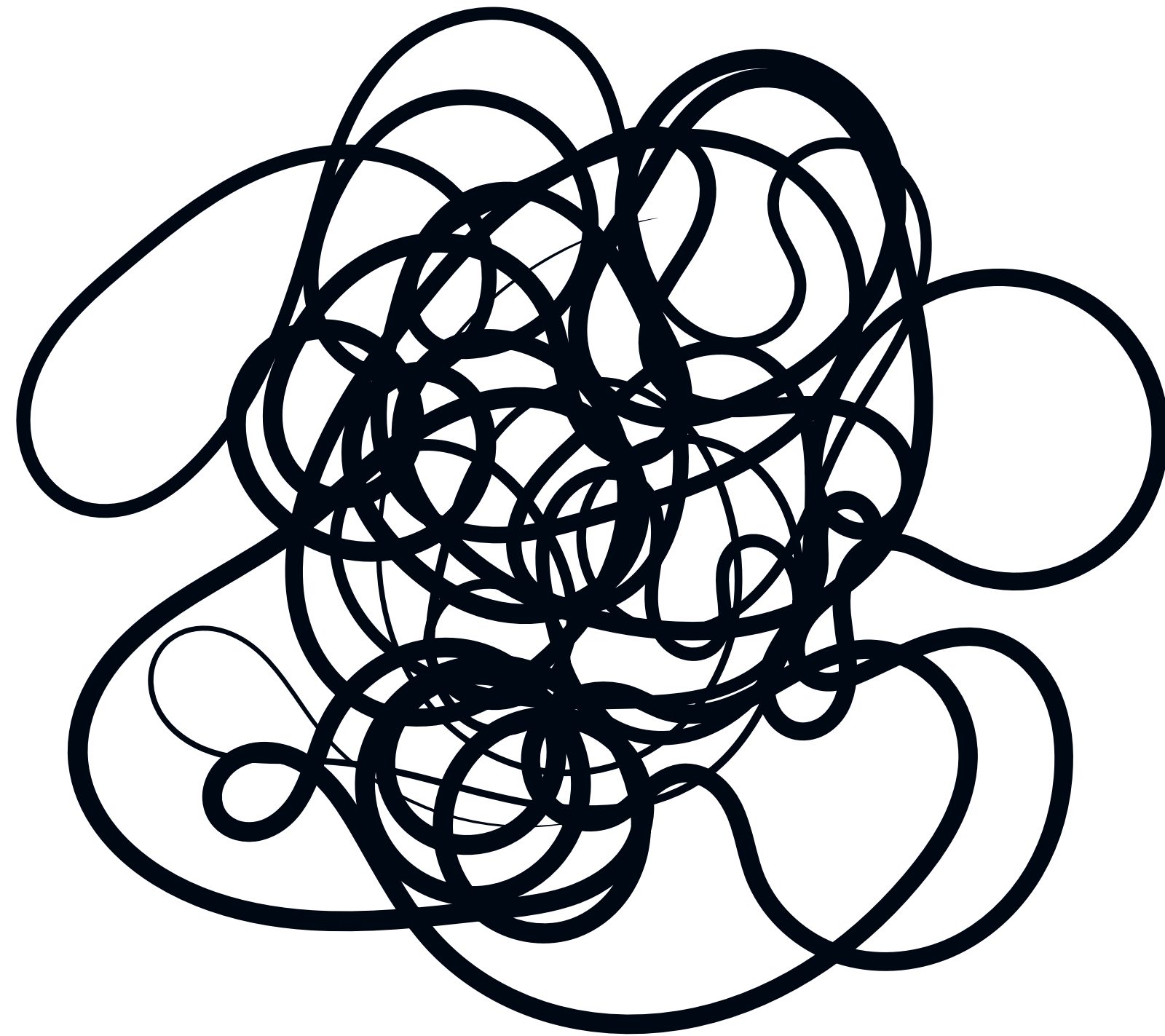


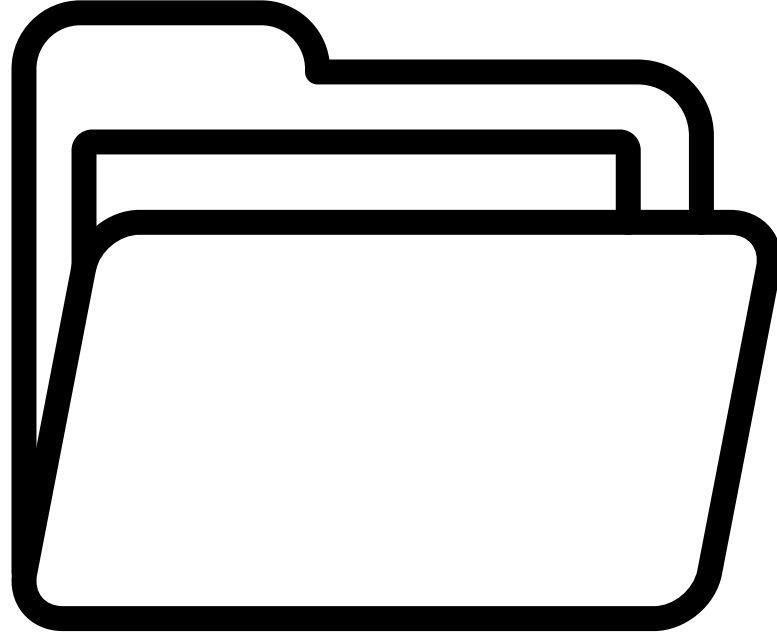
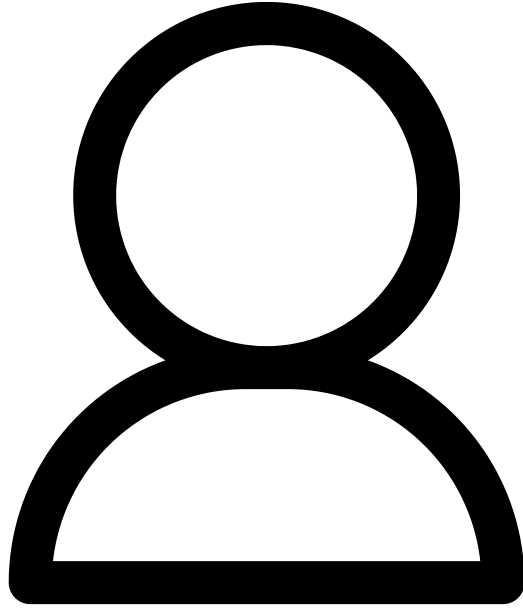
**Quel est l'outil principal de la démarche
qualité en MSP ?**



**L'outil central est la matrice de maturité.
Elle permet d'évaluer où en est la MSP dans sa
démarche qualité, d'identifier les axes à
renforcer et de suivre l'évolution dans le
temps.**









SIMPLICITÉ



**“Et si la matrice de maturité
devenait simple ?”**





À VOUS !



Merci pour votre écoute !

Pensez à remplir le
questionnaire de satisfaction
disponible sur l'application
Imagina.

N'oubliez pas le pôt de
l'amitié à 17h00 au niveau
du buffet !

