

LA QUALITE : UNE STRATEGIE AU CŒUR DU MANAGEMENT

B.PAPIN

Directeur - Centre Bois-Gibert



C.JANNIN

Resp. QGDR - Centre Bois-Gibert



Le Centre Bois-Gibert

- 1984 - Etablissement privé à but non lucratif
- 6 unités
 - 119 ETP salariés
 - 92 Lits et 23 places
- Service qualité : Resp Qualité – Gestion des risques (50% + 50% Direction adjointe)

Assistante qualité (temps plein)

Préparation de la V2014



Principes fondamentaux et missions d'un ESPIC

- Droit du malade et libre choix de son établissement et de son praticien
- Qualité de la prise en charge
- Prise en charge de la douleur
- Information des patients et confidentialité
 - Loi du 4 mars 2002
- Analyse de leur activité
 - ARS / Certification V2014

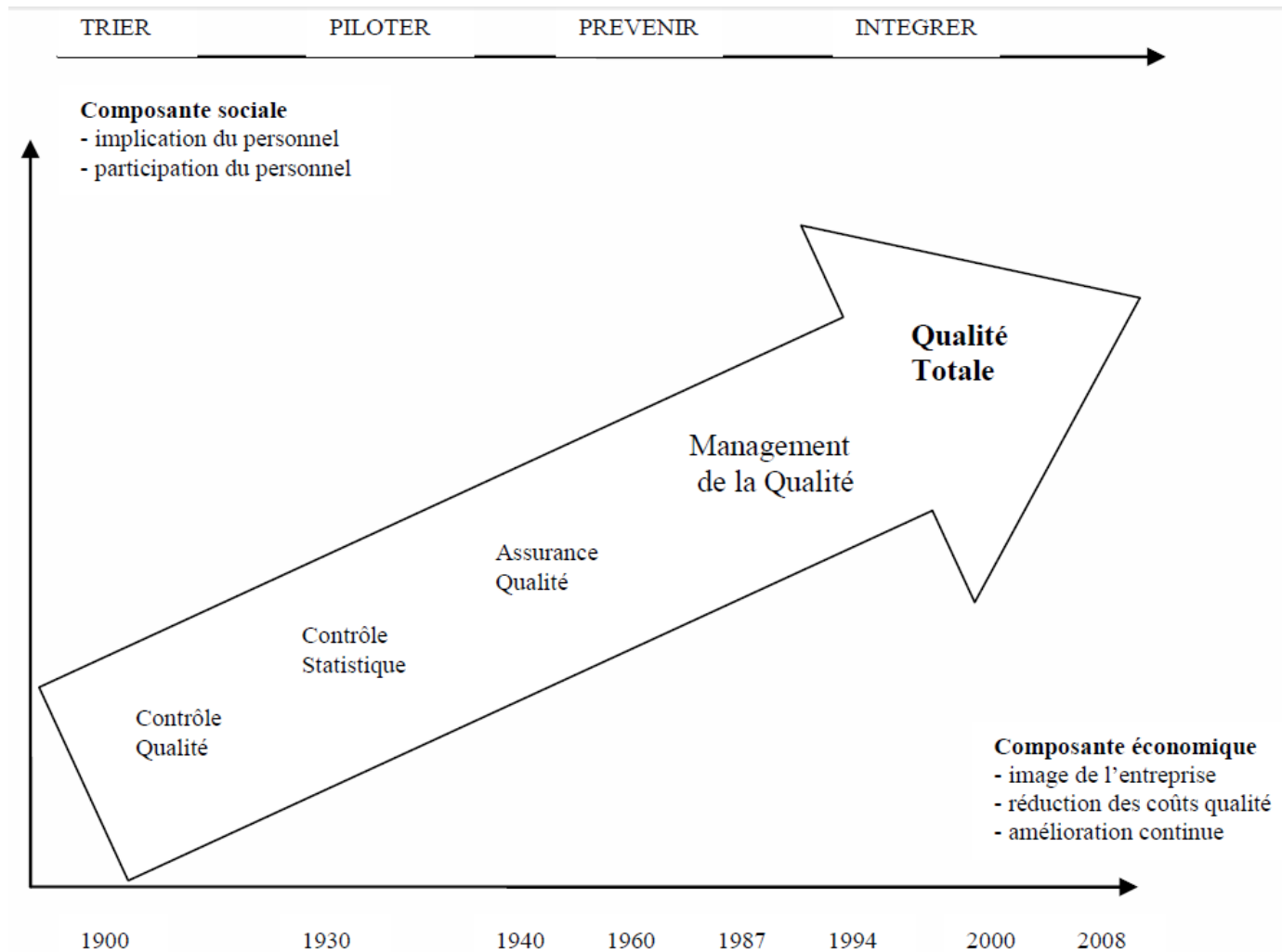
● ESPIC : Etablissement de santé privé d'intérêt collectif

Qu'est-ce que la qualité ?

- « Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences » (ISO 9000)
- Accroître la satisfaction des patients
- Démarche d'amélioration permanente de la qualité
= le management



Le concept qualité a évolué



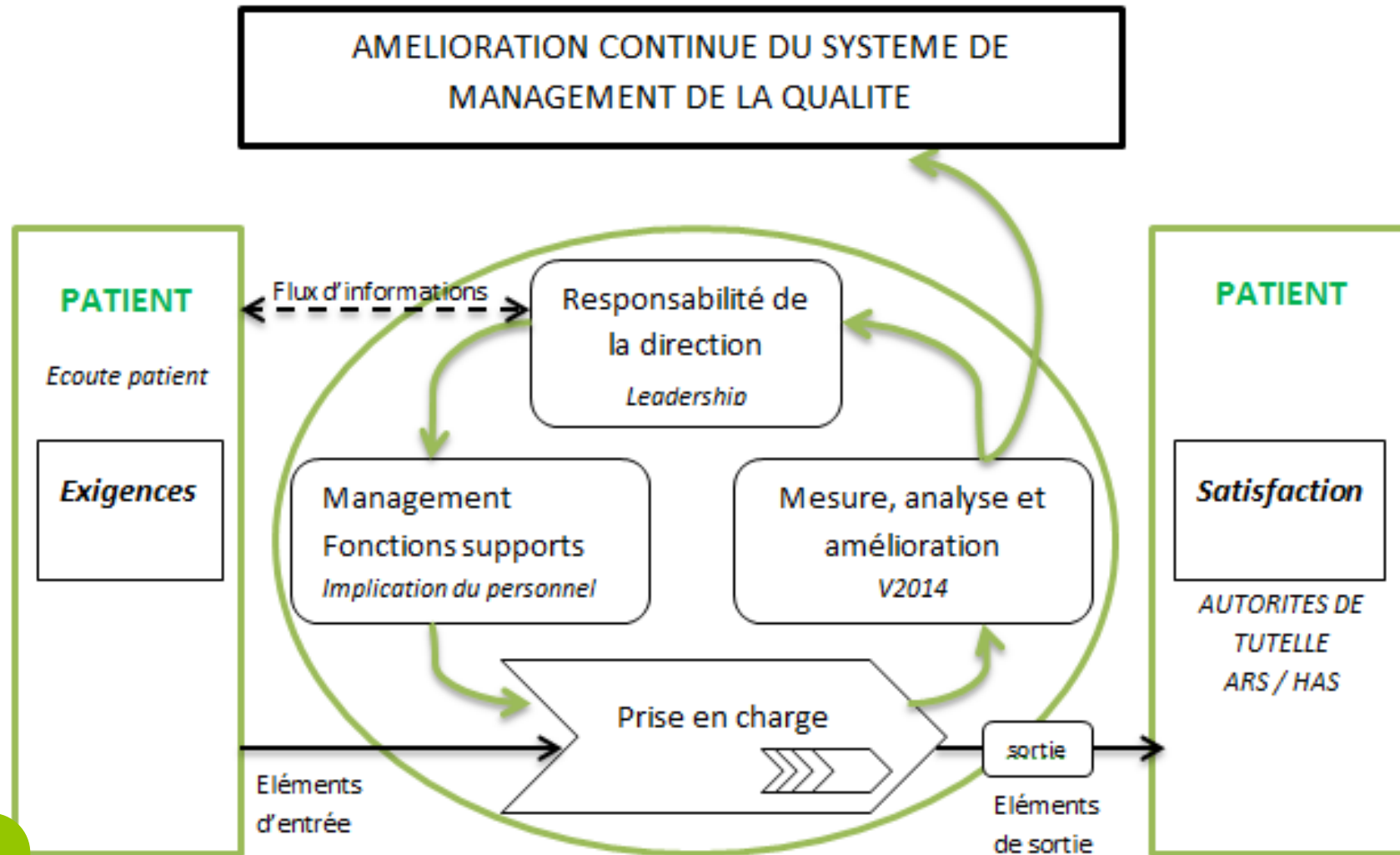
Des enjeux importants

- Des enjeux humains et managériaux
- Des enjeux stratégiques
- Des enjeux économiques
- Des enjeux juridiques
- Des enjeux éthiques

Les 8 principes du management de la qualité

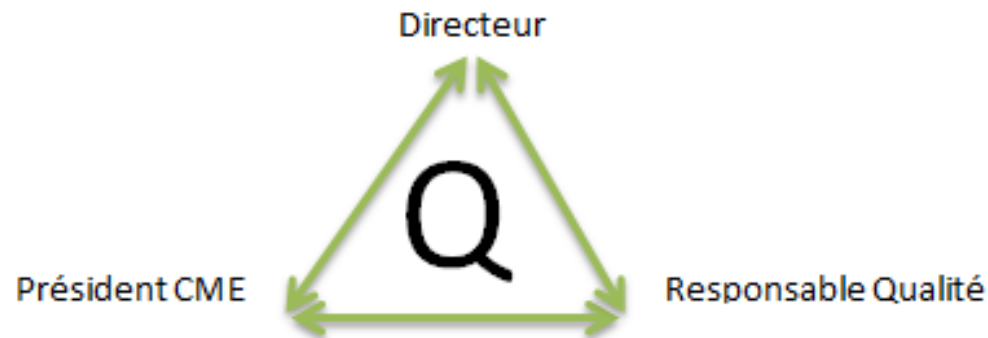
- Ecoute du patient
- Leadership (transversalité du management)
- Implication du personnel
- Approche processus
- Management par approche système
- Amélioration continue
- Approche factuelle pour la prise de décision
- Relations mutuellement bénéfiques :
 - patient / établissement / ARS

Modèle d'un management de la qualité



Leadership et Implication du personnel

- L'engagement de la direction
 - Besoin d'un leadership « orienté » pour impulser la démarche qualité, décret du 4 janvier 2010



- Participation du personnel
 - Les rendre actifs (procédures, réunion qualité, projet établissement, copil, V2014, ...etc)

L'approche processus – V2014

- Développer la transversalité et le pluriprofessionnalisme
- Décloisonner l'organisation verticale traditionnelle
 - Le directeur est en lien direct avec le terrain
- Organiser les interfaces
- Les processus sont la base de la structuration du système documentaire
- Notion de patient traceur pendant la visite V2014

Certification V2014

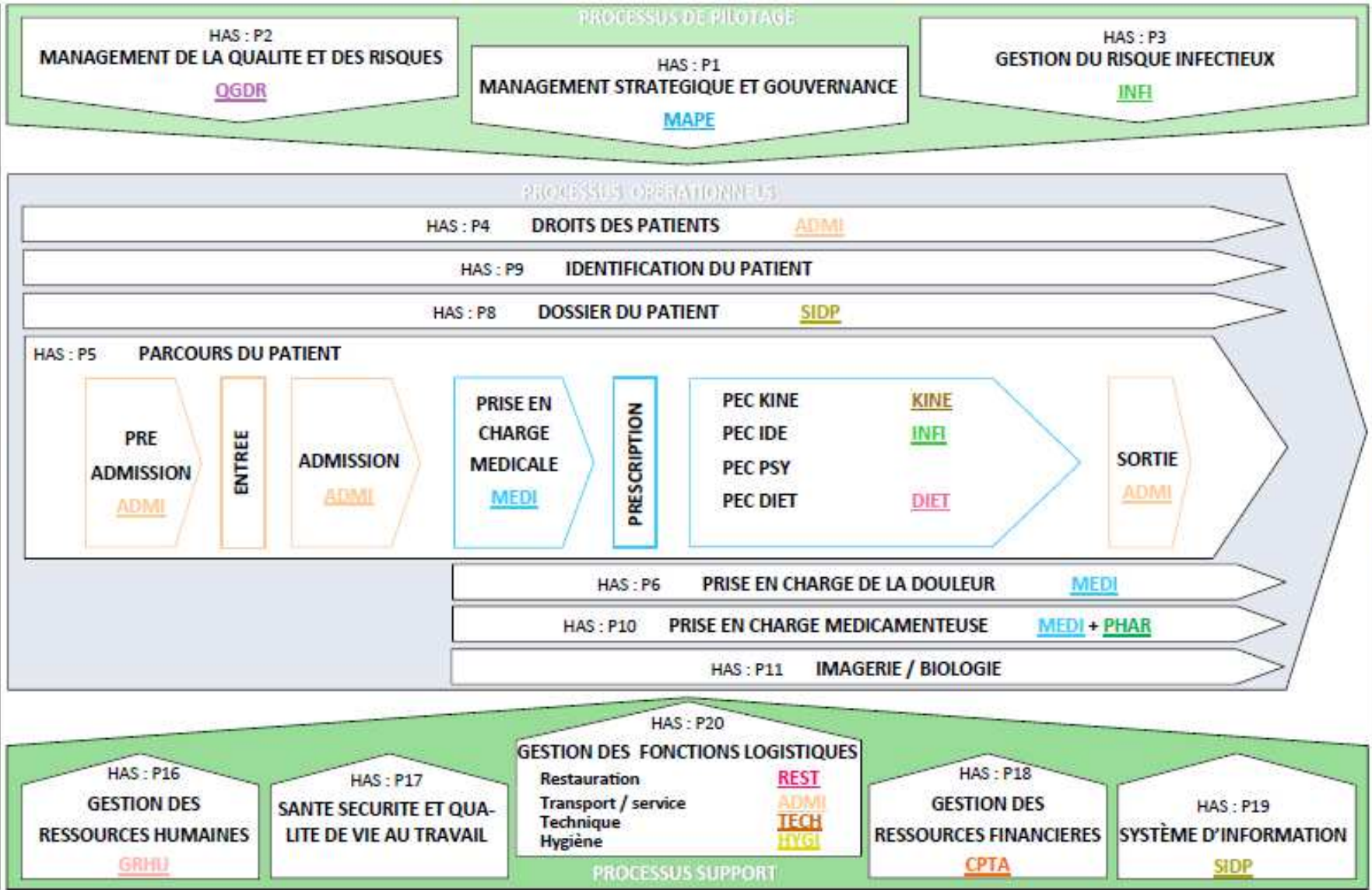


HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

- Un **management de la qualité et des risques** installé dans la réalité quotidienne des équipes de soins.
- Une **démarche qualité** véritablement **continue** grâce à la définition de priorités correspondant aux vrais enjeux de l'établissement.
 - Les actions et les résultats seront retracés dans le **compte qualité de l'établissement**, « **pierre angulaire** » du **processus de certification** ;
- un pilotage des actions qualité ayant une plus grande valeur ajoutée grâce aux nouvelles méthodes de visite

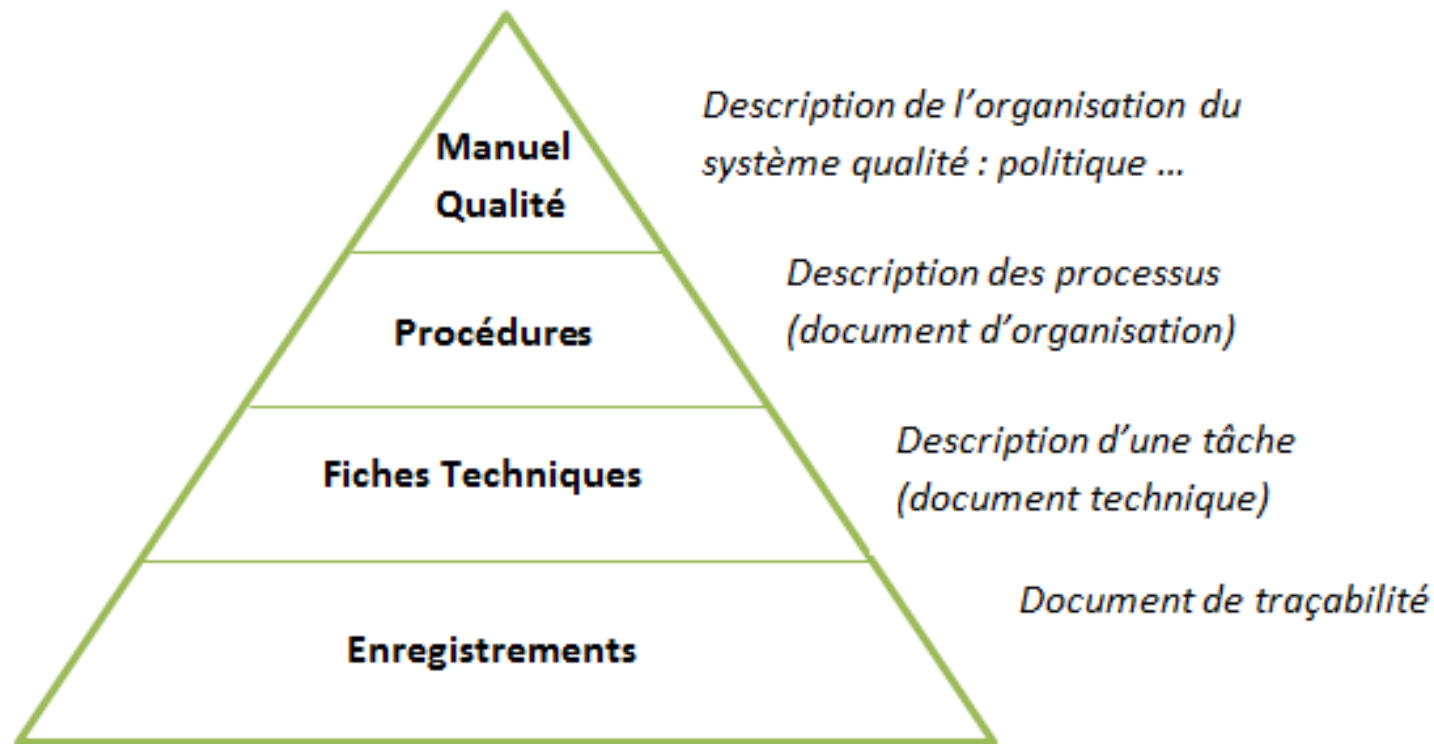
ATTENTES ET BESOINS DES USAGERS

SARISFACTION DES USAGERS



Gestion du système documentaire

- Importance du système documentaire
- Hiérarchisation claire et intuitive → processus



Les facteurs de réussite

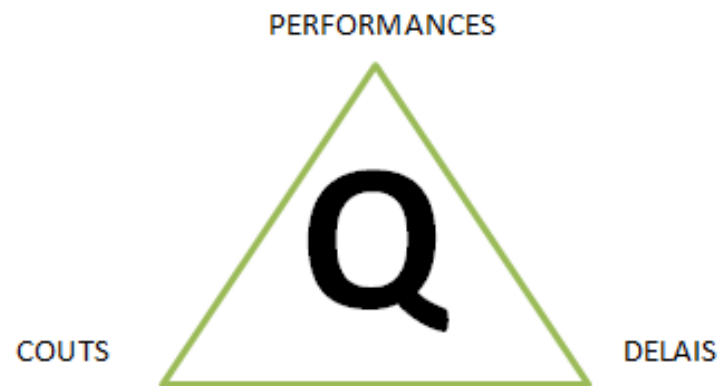
- L'engagement de la Direction et de l'encadrement
- Le choix de la norme – référentiel : V2014
- La planification
- Mutualisation des pratiques
- La responsabilisation
- La participation
- Le soutien
- La rigueur
- La communication

Missions du responsable qualité

- SOUS LA RESPONSABILITE DU DIRECTEUR
 - Gérer l'ensemble du système qualité et gestion des risques
 - Impulser les démarches d'évaluation et audit
 - Soutenir l'ensemble des groupes de travail
 - Informer et former le personnel dans le cadre de la démarche qualité et gestion des risques
 - Assurer le suivi de la politique qualité et des actions qui en découlent
- Il est en relation avec l'ensemble du personnel de l'établissement
- Il travaille en collaboration avec des responsables qualité travaillant dans d'autres établissements et participe dans plusieurs réseaux
- Le responsable qualité et gestion des risques est membre de l'Equipe Gestion qui se réunit autour du Directeur.

Conclusion

- Évolution de la Qualité avec le temps, l'espace, l'action et le contexte socio économique
- Prise de conscience de l'importance stratégique et économique de la qualité pour un établissement de santé.
- La qualité n'est plus un problème des services qualité uniquement mais est devenue une des préoccupations majeures du management



Merci pour votre attention.

« Il faut respirer la qualité et non pas la
transpirer »