



### 01 Enjeux

Lorsque l'on est responsable d'une structure médico-sociale, il n'est pas toujours simple d'identifier par où commencer pour structurer / renforcer sa dynamique qualité.

Le management par la qualité et la gestion des risques est impulsé et incarné par la direction qui fait preuve de **leadership** sur le sujet. La finalité de cet engagement est de garantir et améliorer la qualité et la sécurité des accompagnements / soins et d'apporter l'expérience / la satisfaction au regard des attentes et besoins des personnes accompagnées.

Cette organisation doit reposer sur 4 dimensions fondamentales décrit par Shortell (1) : stratégique, structurelle, technique et culturelle.

**L'engagement sur l'ensemble de ces dimensions est indispensable pour une intégration réussie et pérenne de la dynamique d'amélioration continue aux services des personnes accompagnées.**

L'objectif de ces fiches est de vous donner les **clefs de repères** pour manager par la qualité en structure médico-sociale.



### 4 fiches méthodes pour vous guider 02

Chaque fiche méthode est basée sur les dimensions de Shortell :

- Fiche 1 - Donner le cap = **DIMENSION STRATÉGIQUE**
- Fiche 2 - S'organiser pour pérenniser = **DIMENSION STRUCTURELLE**
- Fiche 3 - Outiller pour s'améliorer = **DIMENSION TECHNIQUE**
- Fiche 4 - Ancrer la démarche dans les pratiques = **DIMENSION CULTURELLE**

Chaque dimension (fiche) peut être mobilisée individuellement mais elles sont toutes **interdépendantes**. Elles nécessitent donc d'être investiguées avec le même niveau d'**engagement** pour une réussite de votre management par la qualité et la gestion des risques.

Pour vous accompagner à mobiliser ces fiches dans un objectif de formalisation de votre politique qualité et gestion des risques, une **fiche synthèse "Formaliser et faire vivre ma politique qualité et gestion des risques"** vous guide sur la conduite de projet à opérer. Pour chaque fiche, un **bloc-notes** vous est proposé. A vous d'enrichir ces ressources de vos propres repères et cadre de fonctionnement !

(1) Shortell S., Singer S. Improving patient safety by taking systems seriously. JAMA. 2008;299:445-7.





Les termes identifiés par le symbole \* dans chaque fiche font l'objet d'une définition à retrouver ci-dessous.

### 03 Lexique

**Démarche qualité - gestion des risques** : démarche continue d'amélioration et de sécurisation des pratiques et des organisations ayant pour objectif d'atteindre un niveau de qualité et de maîtrise des risques définis au bénéfice des personnes accompagnées.

**Leadership** : capacité d'un individu à mener ou conduire d'autres individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs.

**Système d'information** : ensemble des ressources de la structure qui permet la gestion de l'information (créer, collecter, stocker, traiter, modifier). Ces ressources sont matérielles, humaines et numériques. Elles doivent être adaptées aux besoins des pratiques et des organisations et permettre de rendre accessible la bonne information à la bonne personne, au bon moment et sous un format approprié.

**Plan d'actions** : outil de pilotage d'une activité qui rassemble de manière synthétique les mesures (actions) à mener pour atteindre les priorités définies. Il se traduit par l'identification pour chaque priorité : des actions à mener, de leurs échéances, des responsables et de l'état d'avancement.

**Indicateur** : donnée permettant d'apprécier un résultat, une évolution ou une situation. Cette donnée peut être qualitative (ex : perception, état d'avancement) ou quantitative (éléments chiffrés).

**Culture juste** : climat de confiance nécessaire pour que les informations circulent bien au sein de l'organisation. Elle repose sur la reconnaissance et la valorisation des bonnes pratiques et la définition explicite des comportements non acceptés au sein de l'organisation.





## 04

### Éléments documentaires et réglementaires

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS et de son décret modificatif n° 2022-695 du 26 avril 2022.
- Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS, mars 2022.
- Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS, mars 2022.
- Décret n° 2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- [Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles \(RBPP\) de la Haute Autorité de Santé](#) 

## 05

### Les liens utiles

- [Haute Autorité de Santé](#) 
- [Agence Nationale de la performance sanitaire et médico-sociale \(ANAP\)](#) 
- [QualiREL Santé - Structure Régionale d'Appui à la Qualité de Soins et la Sécurité des patients de la région Pays de la Loire](#) 
- [Panorama des structures régionales ressources en région Pays de la Loire : Domaines d'expertise / Thématiques du référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé des ESMS](#) 

