

Les fiches méthodes "Manager par la qualité et la gestion des risques" sont un bon fil conducteur pour élaborer votre politique qualité et gestion des risques. La conduite de projet pour formaliser et faire vivre cette dernière peut se traduire en 4 étapes décrites ci-dessous.

1 Préparation

- Définir la méthodologie d'élaboration de la politique qualité gestion des risques

- Se mettre en **mode projet** et définir :
 - votre calendrier de mise en oeuvre,
 - le périmètre de mobilisation d'un groupe de travail (composition, missions),
 - les ressources à mobiliser.

Exemples : Mise en place d'un petit groupe de travail associant direction, professionnels de terrain, référents et membres du CVS après appel à candidature / Mobilisation de votre comité opérationnel qualité et gestion des risques déjà en place en l'élargissant à d'autres parties prenantes.

2 Elaboration

- Rassembler tous les documents supports existants (sources d'information)
- Identifier les 4 à 6 grands axes qui se dégagent des supports
- Tester la pertinence de chaque axe
- Faire valider les axes par le groupe de travail, puis par les instances dont le CVS et communiquer en interne et externe

- **Mobiliser les ressources existantes** : Projet d'établissement / service, CPOM, Plans d'actions, Evaluations externes, Politique antérieure, Comptes rendus de réunion, référentiels, textes réglementaires, etc.
- Utiliser les **Fiches méthodes "Manager par la qualité"** de QualiREL Santé en particulier leurs rubriques "Les questions à se poser" et "En pratique" pour conduire votre réflexion. Pour l'animation de ce travail, l'exercice collectif avec des post-it peut permettre de faciliter l'émergence des idées.
- **Organiser les idées** par grands axes / thématiques et les traduire en actions concrètes.
- Articuler les actions retenues au regard des **plans d'actions existants** pour évaluer la cohérence et la pertinence.
- Soigner la **communication** en traduisant les objectifs en résultats attendus concrets pour faciliter l'appropriation par les parties prenantes.

3 Mise en oeuvre

- Définir les modalités, responsabilités de mise en oeuvre de la politique
- Décliner les axes en actions et organiser le suivi du plan d'action
- Organiser les retours d'informations vers les professionnels et instances
- Actualiser le plan d'action en continu

- Préciser **qui anime** la démarche qualité gestion des risques et informer les professionnels
- Prévoir les **temps de suivi** dans l'agenda et le système d'information associé pour la centralisation du plan d'actions.
- Définir les **espaces d'échanges** pour les retours d'informations et les supports de communication associés.
- Faire **évoluer** votre plan d'actions en fonction des retours (ex : événements indésirables).

4 Analyse des Résultats

- Identifier les indicateurs
- Organiser le recueil des données
- Organiser l'analyse et le partage des résultats avec les professionnels et instances

- S'appuyer sur les **indicateurs** déjà attendus et existants et les **résultats des évaluations** réalisées.
- Mobiliser un outil **partagé** pour **centraliser** le recueil des informations.
- Définir les **rôles** pour le recueil, l'analyse et la communication des résultats.
- **Traduire les résultats** au sein de supports adaptés en fonction des destinataires pour faciliter leur compréhension (exemples : tableau de bords des indicateurs, modèle type d'affiche de présentation, rubrique sur le site internet, journal interne, etc.).