

IFRISSE

Master 1

MÉTHODES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Dr SO Abdoulaye

Avril 2021

Objectifs du module

1. Connaitre les principales méthodes de MQ

Dr SO Abdoulaye
Avril 2021

PLAN

- Introduction
- Le benchmarking
- Le contrôle de qualité Vs audit qualité et audit clinique
- La méthode de résolution des problèmes
- Le suivi des indicateurs qualité
- L'écoute client

INTRODUCTION (1/2)

- La réponse à certaines exigences de qualité ou la résolution de certains dysfonctionnements peuvent être difficiles à obtenir par de suggestions ponctuelles
- Il faut alors recourir à des méthodes structurées
- Compte tenu de leur diversité, il est difficile de les maîtriser de façon exhaustive et de réaliser le choix le plus approprié à chaque situation

INTRODUCTION (2/2)

- Méthode : ensemble plus ou moins structuré de principes. Ces principes orientent les techniques employées pour parvenir à un résultat.
- Parfois le mot « méthode » est employé dans le même sens que le mot « technique»
- Technique : ensemble des démarches raisonnées suivies pour parvenir à un but
- Ce cours concerne les méthodes de bases couramment utilisées dans le MQ

Dr SO Abdoulaye

Avril 2021

INTRODUCTION (3/3)

METHODES DE BASE

- Le benchmarking
- Le contrôle de qualité Vs audit qualité et audit clinique
- La méthode de résolution des problèmes
- Le suivi des indicateurs qualité
- L'écoute client

Dr SO Abdoulaye
Avril 2021

LE BENCHMARKING (1/3)

- Processus continu de mesure des produits, services et pratiques par comparaison avec ceux des concurrents ou des entreprises reconnues comme leaders de leur secteur en vue de les adopter afin d'améliorer une fonction de l'entreprise.
- Le benchmarking est la recherche des meilleures pratiques qui conduisent à une performance supérieure.

Dr SO Abdoulaye
Avril 2021

LE BENCHMARKING (2/3)

- Le benchmarking connaît quatre types d'application possible
 - **Compétitif** : se focalise sur les concurrents directs.
 - **Interne** : consiste pour de grandes entreprises ou organisations à comparer des activités similaires réalisées dans différentes entités.
 - **Fonctionnel** : repère des fonctions analogues dans d'autres secteurs d'activité aux performances reconnues.

LE BENCHMARKING (3/3)

- - **Générique** : concerne des activités de base similaires dans tous les secteurs d'activité.
- Le benchmarking générique est celui qui a le plus de chances d'être efficace car il n'implique aucune compétitivité entre des secteurs différents.
- La mise en oeuvre de la méthode nécessite un niveau de culture qualité avancé permettant de partager l'information et de valider des analogies.

Dr SO Abdoulaye

Avril 2021

LE CONTRÔLE DE QUALITE

- C'est la détermination de la conformité à des exigences spécifiées (**ISO 9000:2015**)
- C'est l'examen d'une ou plusieurs caractéristiques d'une entité et la **comparaison des résultats aux exigences spécifiées** en vue de déterminer si la conformité est obtenue pour chacune de ces caractéristiques (**Afnor**)

Dr SO Abdoulaye

Avril 2021

LE CONTRÔLE DE QUALITE

- Consiste à mettre en œuvre des activités telles que mesurer, examiner une ou plusieurs caractéristiques d'une entité et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la conformité est obtenue pour chacune de ces caractéristiques (Afnor)
- S'assurer si les services offerts correspondent aux normes et s'ils répondent aux objectifs de la qualité

TROIS TYPES DE CONTROLE

- **L'autocontrôle** est une évaluation conduite par les acteurs eux-mêmes
- Réalisée par une ou plusieurs personnes directement impliquées dans l'action évaluée
- **Le contrôle interne:** effectuée par un agent relevant de la structure responsable de l'action mais n'ayant pas été impliqué dans la conception ou la mise en œuvre de celle-ci
- **Le contrôle externe:** conduits par des évaluateurs externes

ETAPES

La méthode comporte les étapes suivantes :

1. Mise en place du référentiel

Choix des critères, choix des méthodes de mesure

2. Recueil des données

3. Comparaison résultats aux exigences spécifiées
et conclusion de conformité/NC

4. Plan d'actions d'amélioration

5. Suivi des recommandations

EXO 1

- Proposer dix critères permettant de contrôler la qualité d'un matériel médicotechnique à sa réception
- Proposer dix critères permettant de contrôler la qualité d'un repas avant livraison au client

EXO 2

- Quels différences faites vous entre contrôle qualité et audit qualité ?

L'AUDIT QUALITE

- Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits
- Il vise à déterminer la conformité d'un produit/service/processus/système à un référentiel

Dr SO Abdoulaye
Avril 2021

TROIS TYPES D'AUDIT QUALITE

- **Audit première partie = audit interne**: réalisé par ou pour le compte de l'organisme lui-même
- **Audit seconde partie = audit externe** : réalisé par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme comme les usagers agissant en leur noms
- **Audit tierce partie = audit externe** : réalisé par des organismes d'audit indépendants tels que les autorités de réglementation ou les organismes de certification

L'AUDIT CLINIQUE

- Méthode d'évaluation qui permet à l'aide de critères déterminés de comparer les pratiques de soins à des références admises, en vue de mesurer la qualité de ces pratiques et des résultats de soins avec l'objectif de les améliorer
- Un audit clinique est une **analyse objective, systématique et critique** de la qualité des soins médicaux

*Dr SO Abdoulaye
Avril 2021*

- L'AUDIT QUALITE
- L'AUDIT CLINIQUE

Cf. outils et méthodes master 2

MÉTHODE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (1/2)

- L'obtention de la qualité repose sur une aptitude de l'organisation à améliorer constamment ses produits et ses services
- Un problème est défini comme la différence entre la situation existante et la situation attendue.
- Le repérage des problèmes et des dysfonctionnements, leur analyse et leur traitement, est un moyen essentiel d'améliorer la qualité avec un retour sur investissement important et rapide
- Cette méthode permet la transformation des dysfonctionnements en source de progrès. Elle repose sur une suite logique d'étapes

Cf. outils qualité de résolution des problèmes

*Dr SO Abdoulaye
Avril 2021*

LA MÉTHODE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME (2/2)

Les étapes de la méthode

1. Survenue de dysfonctionnements
2. Identification du problème
3. Analyse du problème (causes et conséquences, solutions)
4. Reformulation du problème
5. Planification de la résolution du problème (solutions)
6. Suivi des actions (diagramme de Gantt)
7. Évaluation de la mise en œuvre (mesurer les résultats)

Dr SO Abdoulaye

Avril 2021

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (1/5)

- **Définition**

Un indicateur est une information quantifiable significative d'une situation. Il peut être chiffré (taux, disponibilité etc), dichotomique (oui / non, présent / absent etc.) ou sur une échelle (degré de satisfaction, degré de propreté etc.)

- **Objectif**

Observer périodiquement l'évolution des performances réelles d'un processus en procédant à des mesures sur ses données de sorties et en les comparant à des objectifs fixés

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (2/5)

Caractéristiques

- Un indicateur qualité tient toujours à un objectif !!
- Les objectifs de la politique qualité sont d'ordre stratégique (le long terme)
- Les objectifs assignés aux processus sont opérationnels, ils sont SMART

Les indicateurs qualité sont SMART

➤ Spécifique: clair et précis

Mesurable : chiffrés dans la mesure du possible

Accessible : connus et compris de tous les acteurs

Réaliste (atteignable): délai et coût raisonnable

Temporel: limité dans le temps (début et fin)

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (3/5)

TYPES D'INDICATEURS

- Il existe différents types d'indicateurs :
 - Indicateur de structure,
 - Indicateur de processus,
 - Indicateur de résultat,
 - Indicateur de satisfaction

Indicateur de structure

Taux d'immobilisation des appareils

Taux d'absentéisme au travail

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (4/5)

Types d'indicateurs

- **Indicateur de processus**

Pourcentage d'activité réalisées, nombre de personnes formées, nombre d'évènements indésirable identifiés, taux de réalisation des audits de décès, nombre de reprises au bloc opératoire, taux de remplissage de checklist, respect de protocole de lavage des mains

- **Indicateur de résultat/satisfaction**

Taux de satisfaction, Taux de réussite, Taux de guérison
Taux de mortalité, taux de suppuration

SUIVI DES INDICATEURS QUALITÉ (5/5)

Définir un indicateur qualité

- 1. Sa finalité. C'est à dire la raison pour laquelle il est relevé (l'atteinte de l'objectif à mesurer)
- 2. Les sources d'information
- 3. Les critères d'appréciation des résultats (par rapport à une norme/cible/données antérieure)
- 4. Son mode de calcul. C'est à dire une définition claire de ce qu'il contient
- La périodicité de sa mesure

EXO 3

- Définir un objectif de soins et proposer deux indicateurs (structure, processus et résultats)

L'ECOUTE CLIENT (1/2)

- L'écoute client permet la remontée des informations en rapport avec les attentes, besoins et satisfaction des clients
- Elle permet de recueillir les plaintes, réclamations et suggestions

Dr SO Abdoulaye
Avril 2021

L'ÉCOUTE CLIENT (2/2)

Plusieurs techniques sont utilisées :

- Les enquêtes de satisfaction permettent de suivre la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences
- Le recueil des plaintes et suggestions des patients
- Les enquêtes auprès des patients pour comprendre les tendances évolutive de la demande en soins
- Les boîtes à idées/suggestions
- Etc.

**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**

*Dr SO Abdoulaye
Avril 2021*