

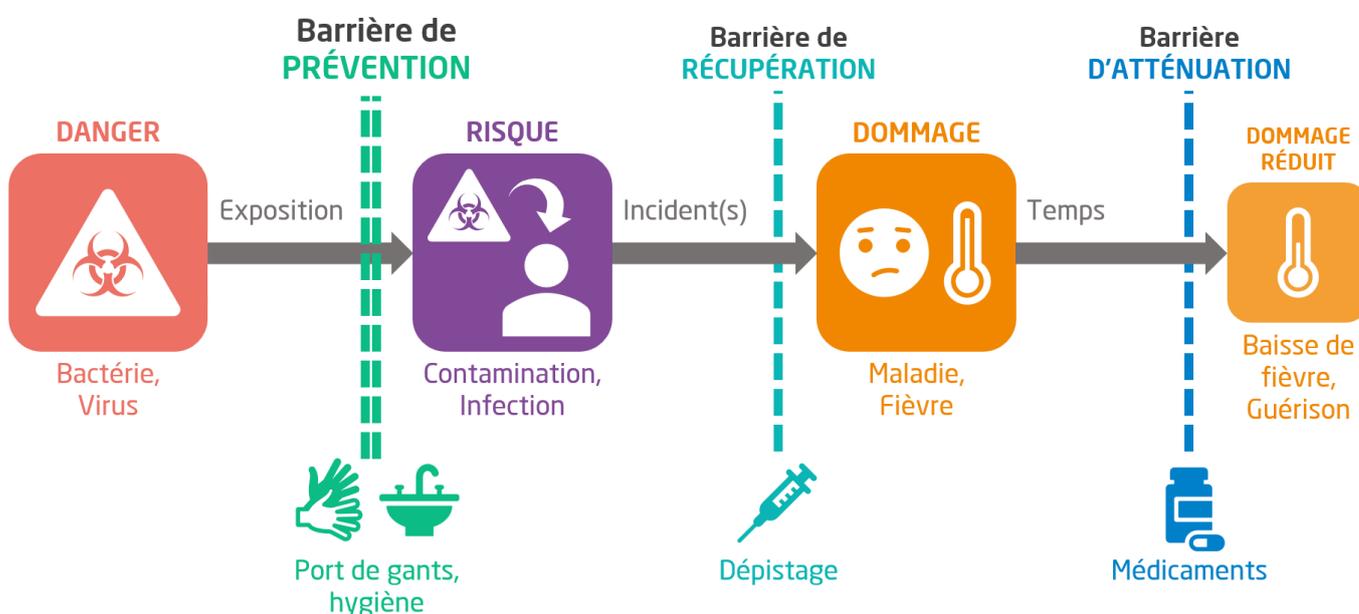
# Formation qualité

## Concept de risques et management de la qualité

### Chapitre 1

#### La notion de risque

#### Définitions



#### DANGER

Ce qui, par ses propriétés intrinsèques, est susceptible de provoquer un dommage (ex : soleil, virus, couteau).

#### RISQUE

L'éventualité pour une personne ou un objet de rencontrer le danger.

#### DOMMAGE

Préjudice subi par la personne ou l'objet.

#### BARRIÈRE DE PRÉVENTION

Elle vise à éviter l'exposition au danger, réduisant donc le risque.

#### BARRIÈRE DE RÉCUPÉRATION

Elle vise à détecter les erreurs et les expositions au danger et d'en limiter les dommages.

#### BARRIÈRE d'ATTÉNUATION

Elle vise à atténuer les dommages en cas d'évènement indésirable constitué.

## Criticité ou acceptabilité des risques

- Calcul de la criticité

$$\text{Criticité} = \text{Fréquence} \times \text{Gravité}$$

Gravité						
Majeure	4	4	8	12	16	
Importante	3	3	6	9	12	
Modérée	2	2	4	6	8	
Mineure	1	1	2	3	4	
		1	2	3	4	
		Rare	Peu fréquent	Fréquent	Très fréquent	Fréquence

Risque acceptable

Risque toléré

Risque non-acceptable

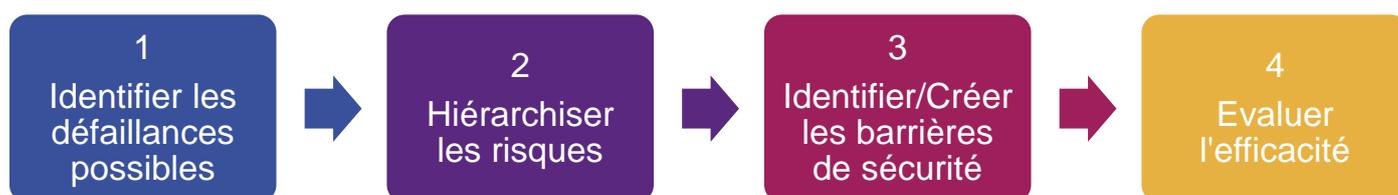
- Calcul du facteur résiduel du risque ou facteur de risque

$$\text{Risque} = \text{Fréquence} \times \text{Gravité} \times \text{Maîtrise}$$

ou

$$\text{Risque} = \text{Fréquence} \times \text{Gravité} / \text{Maîtrise}$$

## Maîtrise du risque



# Chapitre 2

## L'approche processus – Fondement du système de management de la qualité (SMQ)

### Cartographie des processus

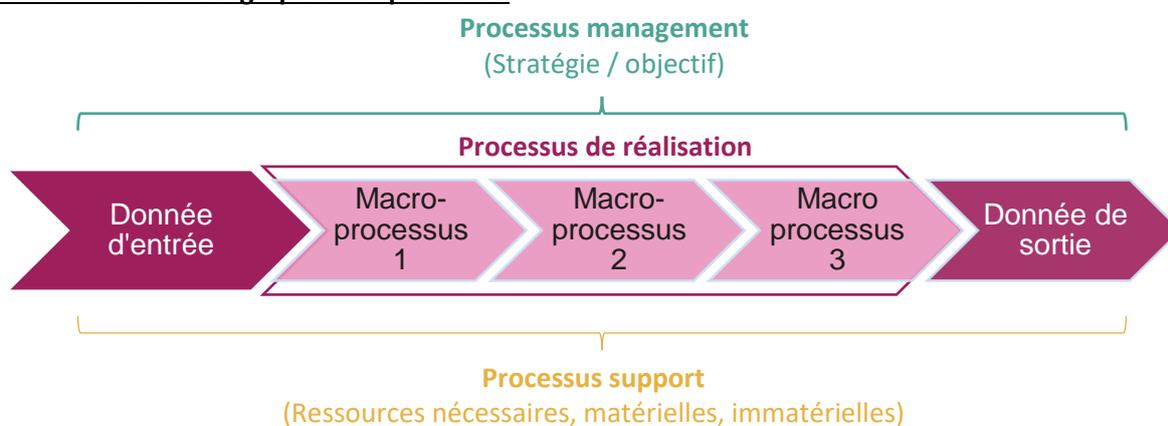
- Définitions**

**Processus** : ensemble d'actions coordonnées qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

**Procédure** : manière spécifiée d'effectuer une action

**Mode opératoire ou fiche d'instruction** : spécifient les actions à mener pour effectuer une tâche précise et à un poste ou une étape donnée

- Contenu d'une cartographie des processus**



- Conception d'une cartographie des processus**

<p><b>Qui ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direction, direction qualité</li> <li>Pilote de processus</li> </ul>	<p><b>Quand ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dès que possible si ce n'est pas encore formalisé</li> <li>Dès que nécessaire (mise à jour)</li> </ul>
<p><b>Quoi ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de réalisation</li> <li>Processus de management</li> <li>Processus support</li> </ul>	<p><b>Comment ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de l'existant</li> <li>Se mettre dans la peau d'un nouvel arrivant</li> <li>Faire tester</li> </ul>
<p><b>Où ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les processus et les informations documentées doivent être enregistrées dans la GED</li> </ul>	<p><b>Pourquoi ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter la compréhension du fonctionnement de la structure</li> <li>Comprendre et sécuriser les interfaces entre chaque processus</li> </ul>

- Contenu d'un processus**

\*exemple

<b>Les acteurs concernés</b>	<b>Le logigramme</b>	<b>Les conditions et documents joints</b>	<b>Les étapes élémentaires</b>	<b>Les textes de référence ou données</b>
<i>Les types de poste*</i>	<i>Les actions*</i>	<i>Les modes opératoires*</i>	<i>Les processus associés*</i>	<i>Les références réglementaires*</i>



# Chapitre 3

## La démarche qualité – Animation du SMQ



### La démarche d'amélioration continue



#### Planifier

Définir l'objectif et les référentiels en pratique.

#### Réaliser

Mettre en œuvre et appliquer ces objectifs dans les pratiques quotidiennes.

#### Vérifier

Confronter les pratiques et les objectifs.

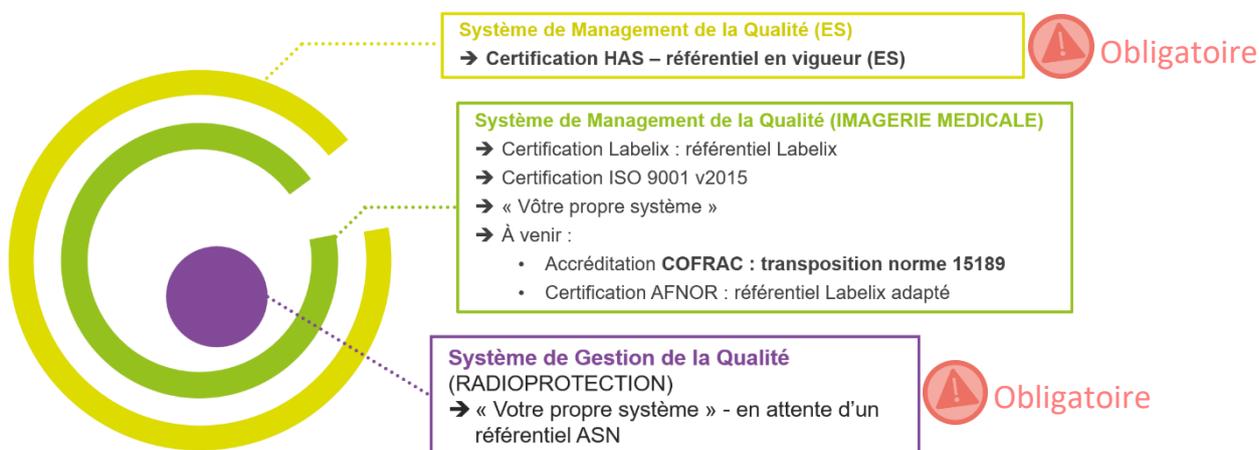
#### Améliorer

Corriger et améliorer les pratiques à l'aide d'un plan d'actions pour atteindre les objectifs.



### La démarche qualité en établissement de santé

- **Groupements de coopération sanitaire, réseaux de santé, hôpitaux militaires et établissements avec une activité de chirurgie esthétique** (structures visées par les articles L.6133-7, L.6321-1, L.6147-7, L.6322-1 du code de la santé publique)



- **Autres structures d'imagerie médicale**





# Chapitre 4

## Gestion globale des risques – Logique d’un SMQ



### Gestion globale des risques



#### Cartographie des risques

Identifier toutes les défaillances possibles et vérifier l’existence et l’efficacité des barrières de sécurité.

**Démarche a priori**



#### Audit clinique

Vérifier la bonne exécution des processus.

**Démarche de validation**

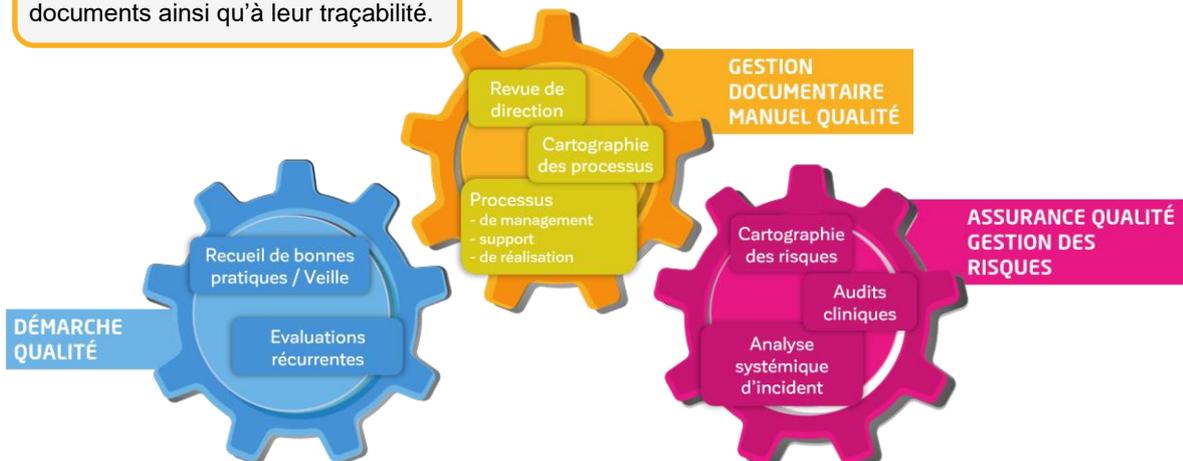


#### Analyse systémique d’un incident

Analyser les circonstances de survenue d’un évènement pour améliorer ou renforcer les barrières de sécurité.

**Démarche à postériori**

La **Gestion documentaire** veille à l’uniformisation des pratiques, des documents ainsi qu’à leur traçabilité.



La **Démarche qualité** montre une réelle volonté de s’améliorer par rapport aux bonnes pratiques référencées (référentiels, guides de bonnes pratiques, livres blancs...) et de s’inscrire dans une démarche continue.

L’**Assurance qualité** ou **gestion globale des risques** ne peut vivre que dans un contexte favorable.



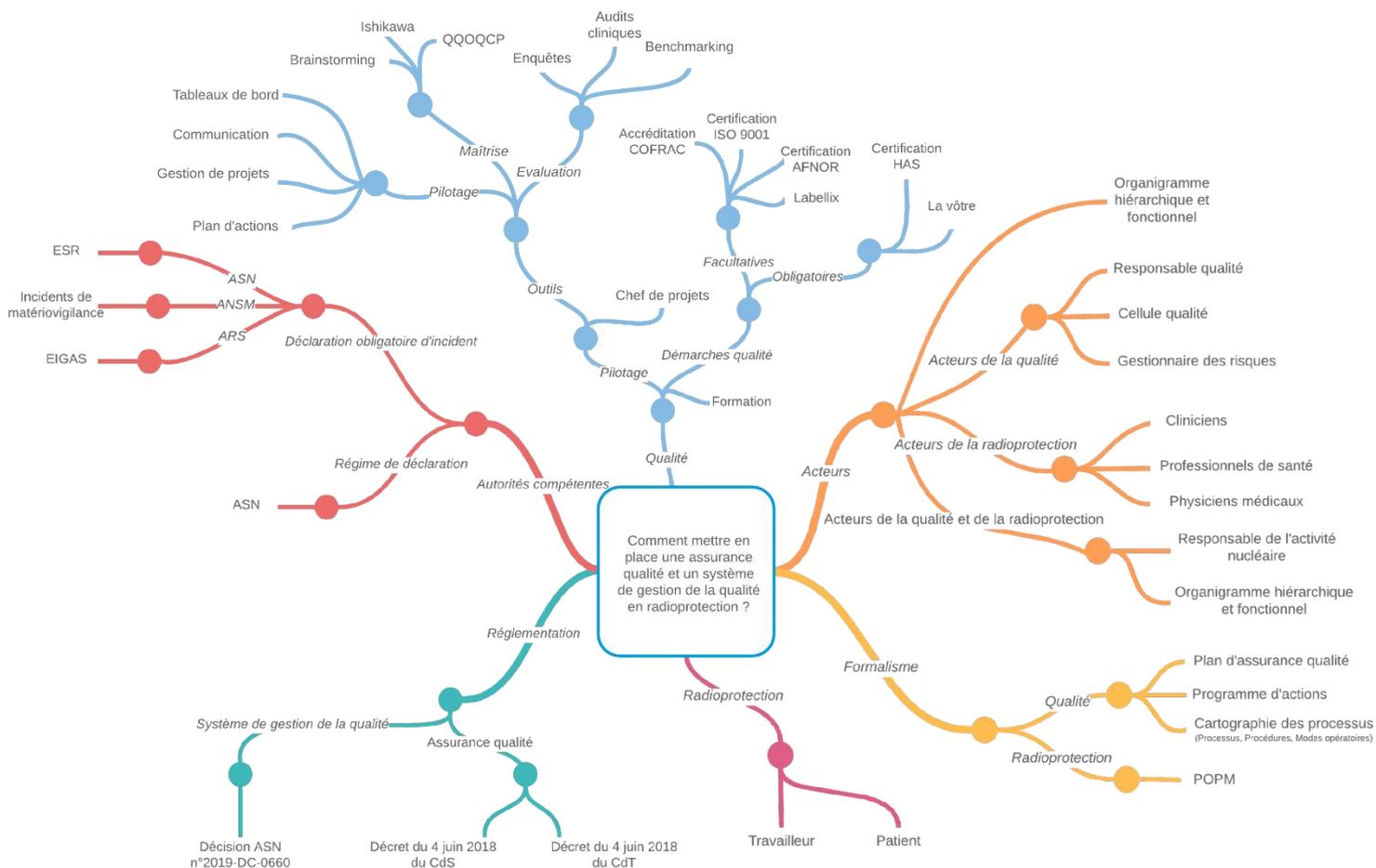
# Chapitre 5

## Carte mentale d'une assurance qualité et SMQ

Les cartes mentales sont des outils qui favorisent la compréhension, la mémorisation et l'appropriation de concepts multiples par la représentation des liens entre eux.



### Carte mentale : mise en place d'un système de gestion de la qualité en radioprotection





# Contact

Nos équipes  
sont à votre  
disposition

Service **Commercial**

03 57 54 06 05

[C2i.commercial@c2isante.fr](mailto:C2i.commercial@c2isante.fr)

Service **Formation**

03 57 54 06 06

[C2i.formation@c2isante.fr](mailto:C2i.formation@c2isante.fr)



[www.c2isante.fr](http://www.c2isante.fr)

Suivez-nous

