

EXERCICE LACUNAIRE : OUTILS DE LA QUALITE

Compléter les phrases en remplaçant au bon endroit les termes suivants.

Contexte de mise en œuvre

Cette application a été effectuée dans un établissement de 160 lits, en Gironde, lors du développement de sa démarche qualité en 2018 et suite à une évaluation interne.

Le thème de travail concernait l'accueil des usagers et plus particulièrement le jour de l'entrée dans l'institution, pour lequel des améliorations pouvaient être apportées.

Un groupe d'amélioration a été constitué, multi professionnel et pluri catégoriel, composé de 10 personnes concernées directement par le processus d'accueil.

Déroulement de la démarche

Lister les problèmes

- Le groupe a décomposé le processus d'accueil en plusieurs étapes et a schématisé ce processus, en utilisant (a) **logigramme et/ou QQQQCP**. Six grandes activités (étapes) ont été identifiées : la demande de renseignements, la prise de rendez-vous avec le cadre du service, l'arrivée dans la structure, la visite de l'établissement, la présentation des personnels, l'accompagnement de la personne dans son logement et l'aide à l'installation.
- Après un tour de table, tous les dysfonctionnements (connus ou possibles) pour chacune des activités ont été listés par le groupe, en utilisant un (b) **brainstorming**.

Voici quelques exemples de problème cités, parmi plusieurs répertoriés :

- Étape « arrivée dans la structure » : signalisation insuffisante
- Étape « visite de l'établissement » : pas toujours une personne disponible ou identifiée pour faire la visite.
- Étape « accompagnement dans le logement et installation » : usager restant seul trop longtemps (>30 minutes)
- Étape « accompagnement dans le logement et installation » : peu de convivialité dans le logement, rien de montre que l'usager est attendu.

Choisir un problème

- Pour obtenir un consensus à main levée sur les problèmes prioritaires à traiter, le groupe a utilisé (c) **un vote**. Les 3 problèmes les plus représentés ont été sélectionnés.
- Le groupe a procédé au choix du problème prioritaire à traiter en fonction de 2 critères : l'impact direct sur la personne et le respect de la bienveillance en utilisant (d) **un diagramme multicritère**.
- Résultat : le problème retenu est le suivant : l'usager reste seul dans son logement trop longtemps, le jour de l'entrée (score le + important).

Identifier les causes possibles

• Toutes les causes possibles de ce problème ont été recherchées en réalisant un (e) **brainstorming** puis ont été classées par famille, à l'aide d'un (f) **diagramme d'Ichikawa** (outil de visualisation synthétique et de communication).

Quelques exemples de causes, parmi de nombreuses recensées :

- Pas de référent accueil du résident
- Mauvaise planification des personnels (pas de personnel supplémentaire le jour d'une entrée).
- Arrivées non programmées dans la journée (pas de créneaux horaires spécifiés)

Déterminer le poids de chaque cause

• Après avoir quantifié chaque cause d'attente excessive à l'arrivée dans le logement (sur les 20 dernières entrées), une hiérarchisation a été réalisée en utilisant (g) **un diagramme de Pareto** .

Retenir les causes essentielles

• 3 causes principales ont pu être identifiées (représentant 80%) dont par exemple, pas de référent accueil de l'utilisateur.

Rechercher les solutions possibles

• Plusieurs solutions ont été proposées par le groupe en utilisant un (h) **brainstorming** .

Choisir une solution

• Le groupe a dû choisir la solution la plus adaptée en faisant un (i) **vote / diagramme multicritère**.

Pour le problème du défaut de référent à l'accueil, la solution choisie est la mise en place d'un référent.

Mettre en œuvre les solutions

• L'approfondissement de la solution retenue a été réalisé au cours d'une réflexion structurée en utilisant (j) **le QQQCP**. Cette réflexion a abouti à la rédaction du protocole d'accueil dans lequel figure la mission du référent accueil.

Mesurer les résultats

• Au bout d'un an, la bonne application du protocole a été évaluée à travers le ressenti des nouveaux arrivants en réalisant (k) **une enquête de satisfaction**.