

---

# Amélioration

# de la qualité

# Importance de l'amélioration de la qualité

---

La qualité:

- Protège la santé du personnel et des clients
- Ajoute des caractéristiques qui attirent les utilisateurs
- Augmente l'utilisation des services
- Entraîne des économies (moins de répétition dans le travail, moins de gaspillage)

# Principe d'amélioration de la qualité

---

- Participation et engagement du personnel
- Concentration sur le client
- Concentration sur les processus et les systèmes
- Sensibilité au rapport coût/efficacité
- Apprentissage, développement et renforcement continu des capacités du personnel

# COPE

2eme et exercices successifs  
COPE

Evaluation du plan  
d'action

Conduire l'Auto-Evaluation ,  
Interview des Clients  
*Appliquer* autres outils selon  
besoin

1er COPE®  
*Orientation du personnel*  
*Auto-Evaluation*  
*Interview des clients*  
*(identification des  
problèmes)*

Analyse des Causes  
profondes

Processus  
COPE

*Suivi*  
Par le Staff, par les  
superviseurs  
Comité COPE®

*Exécution*  
Solutions

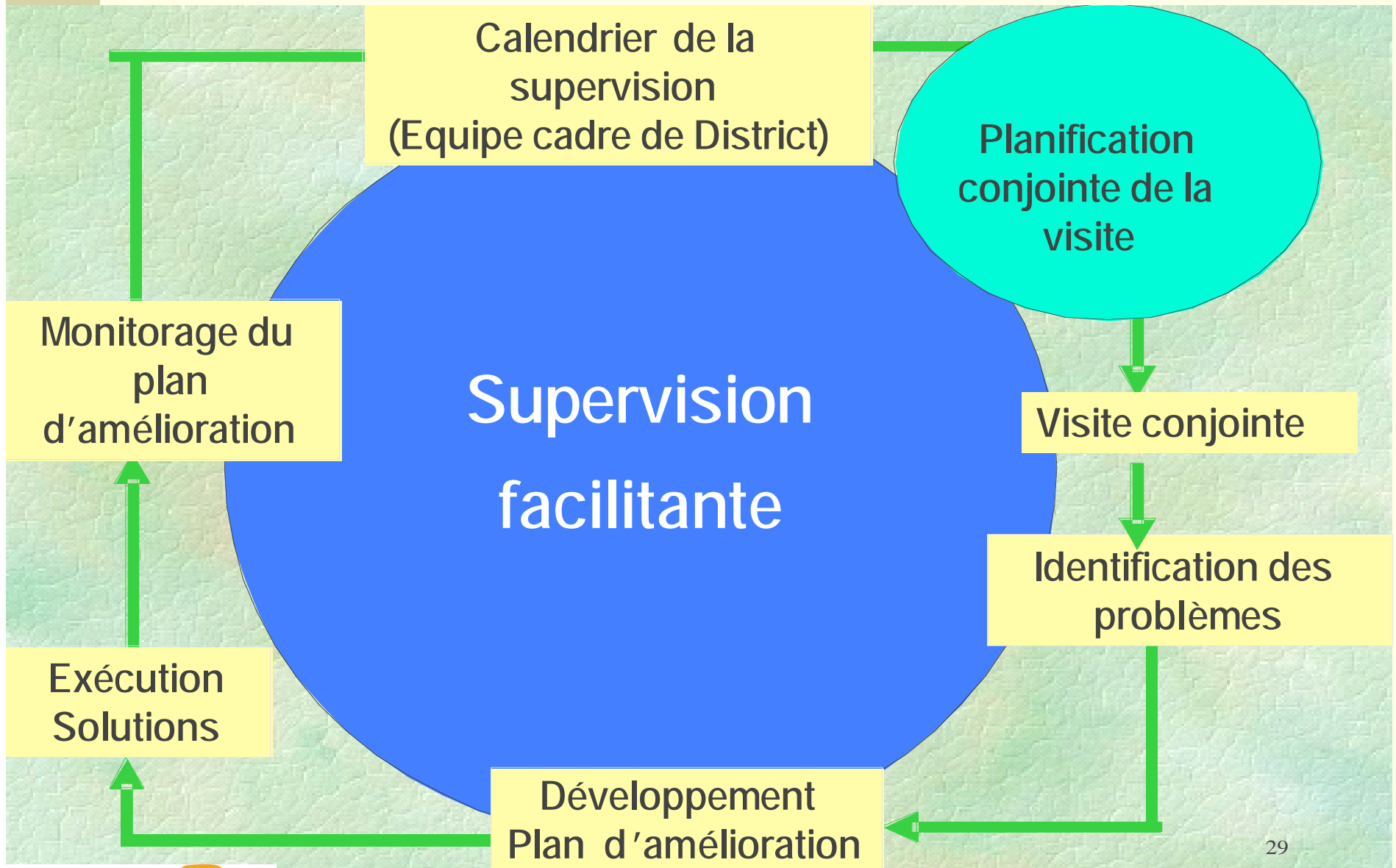
*Développement*  
Plan d'Action

# La Supervision Facilitante et la visite médicale

## But :

- Vérifier qu'il y a communication effective et coordination entre les différents niveaux de prestation dans une structure sanitaire
- S'assurer que les Normes et Procédures établies sont respectées
- S'assurer que le personnel a les compétences et les connaissances nécessaires pour exécuter efficacement ses tâches
- Informer, orienter le personnel et corriger les faiblesses

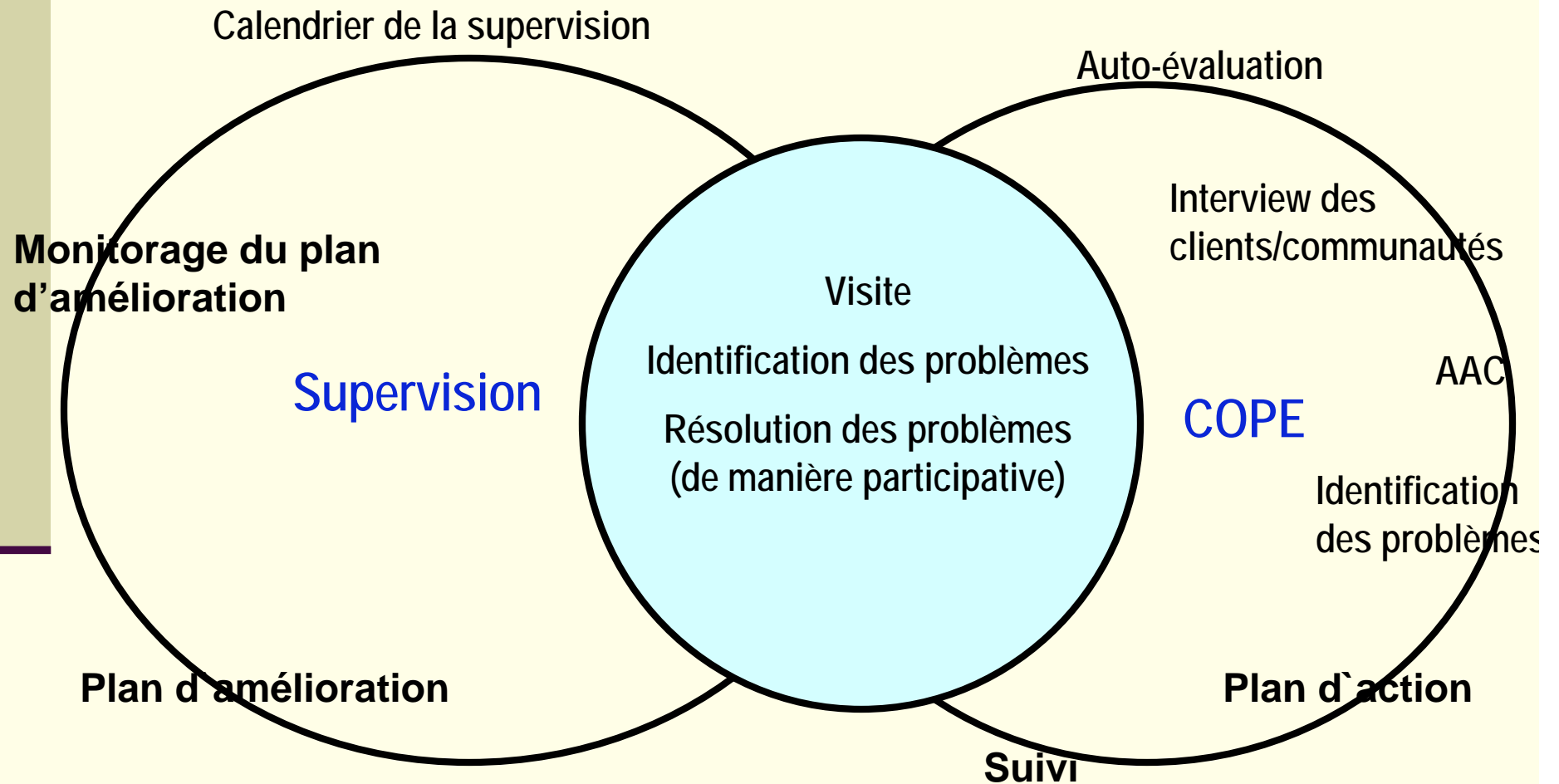
# Processus de supervision



# COPE et supervision facilitante

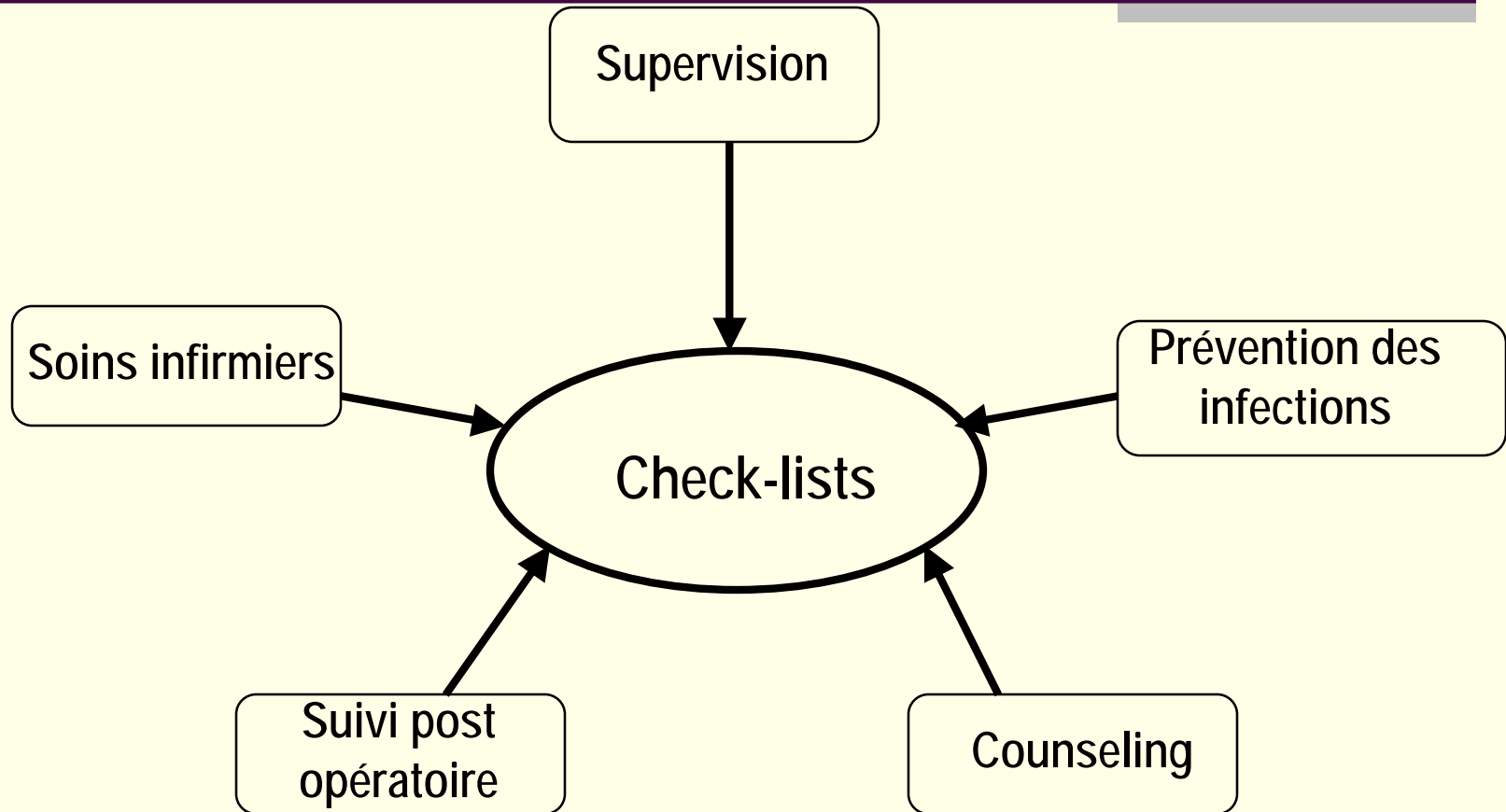
- Les deux approches peuvent être utilisées dans l'identification et la résolution participative des problèmes
- Renforcent la notion d'équipe
- Aident à créer au niveau de la structure sanitaire une culture d'amélioration continue de la qualité des services
- Permettent au superviseur de se concentrer sur les problèmes que le personnel n'arrive pas à résoudre

# Relation COPE et Supervision Facilitante

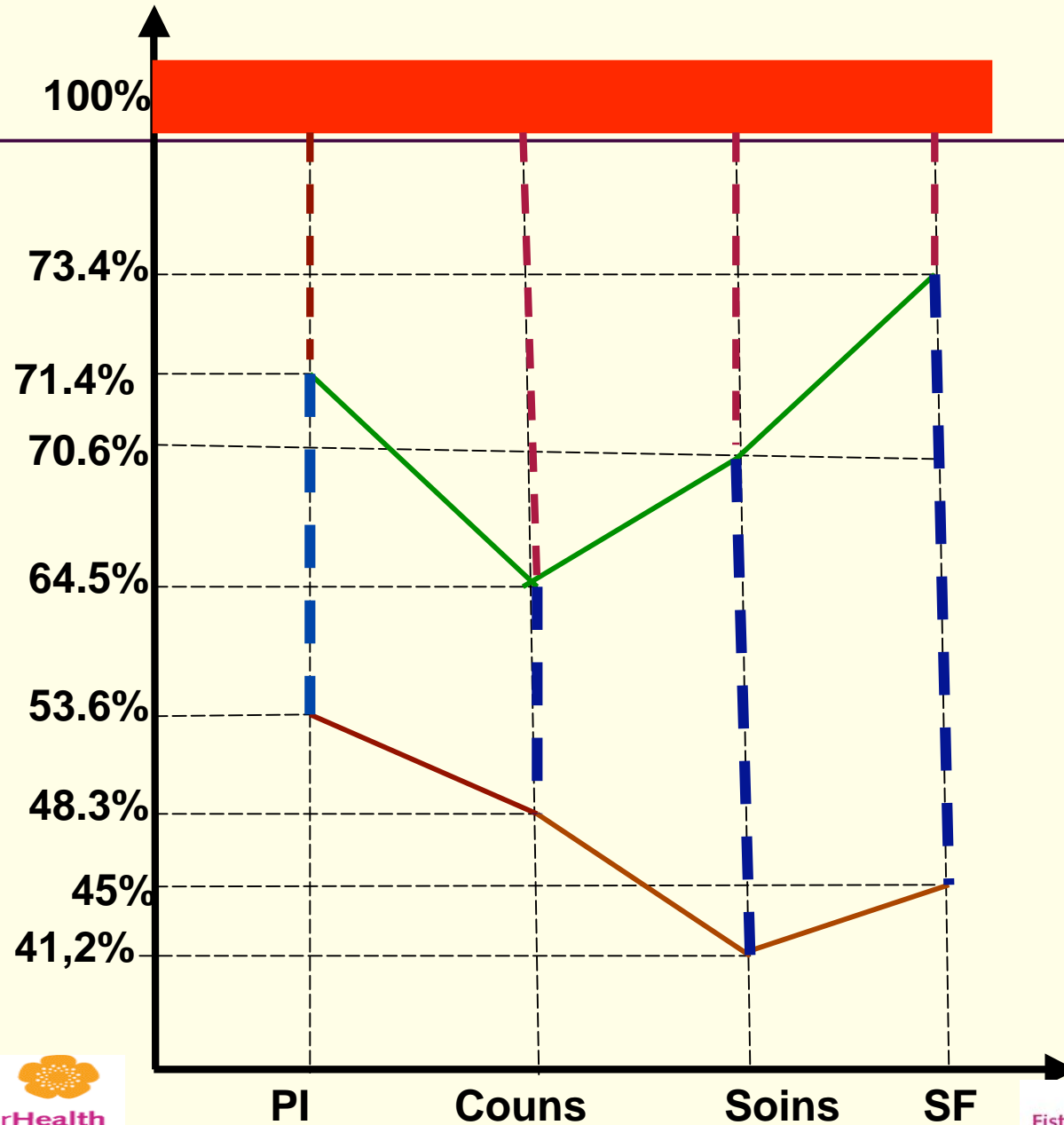




# Evaluation de la performance



# Profil normatif du site



JE VOUS REMERCIE