



## Bibliographie

### Management de la qualité et des risques

*Réalisée par Franck CLUZEL, Responsable Qualité*

*Mise à jour le 08.01.2019*

Cette bibliographie est réalisée en prenant en compte plusieurs aspects :

- Le référentiel de formation infirmière de mars 2009 (UNITES D'ENSEIGNEMENT 4.5 S2, 4.2 S4, 4.8 S6)
- Les priorités nationales en termes de gestion des risques (recommandations HAS, ANESM et ANSM) - La mise en place des obligations professionnelles en termes de Développement Professionnel Continu (DPC)
- La mise en place des démarches d'Assurance Qualité dans les secteurs sanitaires et médico-sociaux



## Ouvrages

La gestion de la qualité : Outils et applications pratiques Kaoru Ishikawa- Dunod Best-seller mondial des ouvrages consacrés au management de la qualité, Kaoru Ishikawa est aussi l'inventeur des cercles de qualité. Les ouvrages écrits par des auteurs de renom connaissant parfaitement leur sujet sont toujours clairs, précis, particulièrement simples et didactiques. Celui-ci est tout à fait conforme à la règle. Ishikawa présente outils et méthodes du management de la qualité en s'appuyant sur des cas vécus.

Hors de la crise W. Edwards Deming- Economica Cet ouvrage de Edwards Deming présente une réflexion de fond à propos des pratiques managériales et du rôle des démarches qualité. Un management bien conduit se doit de reposer sur des principes clairs et précis et non sur des croyances et des idées fausses. Une évidence ? Pourtant les exemples de management perverti ne manquent pas, loin s'en faut.

Le but – Un processus de progrès permanent Eliyahu M. Goldratt, J Cox- Afnor Un excellent "roman", best-seller mondial incontesté. Eliyahu M. Goldratt a choisi cette forme originale pour exposer sa démarche de la théorie des contraintes en gestion industrielle. La théorie n'est pas des plus simples à expliquer. En plaçant le lecteur en situation réel, l'art du roman en fait, l'explication est particulièrement fluide.

Le modèle Toyota Jeffrey Liker- Pearson education Les 14 principes qui feront la réussite de votre entreprise Un point précis à propos de la réalité du modèle de management mis au point par Toyota. Les 14 principes expliqués, le lean, le management de la qualité, l'amélioration continue. L'auteur a entrepris une étude de fond, un travail de longue haleine afin de nous exposer clairement la philosophie à la base de cette nouvelle approche de la production.

La qualité du soin infirmier : penser et agir dans une perspective soignante / Walter Hesbeen. Masson, 2002 Le sens et le devenir même de la pratique infirmière sont déterminés par la conception que l'on a de la qualité du soin infirmier, qui ne peut se réduire à celle des actes effectués ni à leur organisation. En questionnant la qualité, l'auteur amène à réfléchir à l'essence de la démarche soignante et offre pour perspective le déploiement de la santé dans l'existence même de la personne. Une telle démarche procède d'une rencontre et d'un accompagnement par lesquels le soignant exerce une fonction d'expert et de conseiller. Volontairement fondé sur l'expérience et l'action, cet ouvrage permet d'enrichir la réflexion des cadres, des gestionnaires, des formateurs, ou des étudiants, ainsi que des professionnels qui exercent au contact direct des personnes soignées. Prenant en compte la réforme hospitalière et ses conséquences sur la gestion, l'auteur fait un point complet sur la manière de gérer le service infirmier, en respectant l'éthique du soin. L'ouvrage comprend une partie conceptuelle sur la pratique soignante, sur la qualité et sur la fonction d'encadrement. Les derniers chapitres forment une partie plus instrumentale, liée à l'organisation et à la gestion des services



Qualité des soins : De la recherche à l'évaluation des pratiques professionnelles, éd. Broché, Jocelyne Le Gall et Pascale Thibault

Qualité Des Soins En France, Editeur :Atelier, Collection :Horizons, Date de parution :04/05/2000 Depuis plus de dix ans, le thème de la qualité des soins est au coeur de toutes les réflexions et mesures visant à améliorer notre système de santé. Mais en dépit des intentions affichées, la France accuse encore un important retard en la matière. Un chiffre suffit à nous alerter sur l'importance du problème : chaque année, les infections contractées lors d'un séjour hospitalier, dites nosocomiales, causent 10 000 décès. Ce livre se veut d'abord un plaidoyer pour la mise en oeuvre des procédures de qualité. Lire la suite Il met cependant en garde contre une certaine conception des politiques de qualité de soins qui pourrait mener à une bureaucratisation et une déshumanisation des pratiques médicales.

SFEZ M, TRIADOU P. In Gestion des risques et de la qualité. Delamarre, 1995 GOGUE J.M. In Management de la Qualité. Economia, 5ème édition. 2009 LECLET H, VICLOT C. In Qualité en santé-150 questions pour agir-.AFNOR, 3ème édition, 2007 LECLET H, VICLOT C. In Qualité en gérontologie. AFNOR, 2ème édition, 2008

HUBINON M. In Management des unités de soins- De l'analyse systémique à l'évaluation de la qualité-. De Boeck Université, 1998

MINTZBERG H, In Voyage au centre des organisations, Edition d'organisation, 1989

HENDERSON V. In La nature des soins infirmiers (traduction de l'édition américaine The Principles and Practice of Nursing), InterEditions, Paris, France, 1994

DONJEAN C. In La communication interne, Edition pro. Belgique, 2006

LECLET H, VICLOT C. In Qualité en gérontologie, Edition AFNOR Editions, 2008

CROZIER M, et SEREX H.in Du management panique à l'entreprise du XXIème siècle, Ed. Maxima, 1994

Communication entre partenaires de soins, Gilbert GASPARUTTO, Editions Lamarre, avril 1992

Gestion des risques : guide pratique à l'usage des cadres de santé, I. POUILLAIN-F. LESPY, Editions Lamarre, novembre 2002

La gestion du médicament en établissement médico-social, Michel MASSAL, Seli ARSLAN, octobre 2007

Profession infirmier, Ministère de la santé et des sports, Sedi Equipement, juillet 2009



A la recherche du maillon faible, Initiation aux facteurs humains, Franck RENOIRD et Jean- Michel CHARRIER, EWENN Editions, novembre 2011

### **Revues**

Revue d'épidémiologie et de santé publique ISSN 0398-7620 : Source / Source 1995, vol. 43, no5, pp. 412-422

Patricia BROTTTO et François CHARLEUX (Cabinet RH & organisation – Marseille) : « Pour un projet d'établissement au service de la qualité » In L'Évaluation interne ou l'auto-évaluation dans la loi du 2 janvier 2001 (Conférence organisée par l'URIOPSS le jeudi 13 mai

2004 à la Baume-lès-Aix), CNESMS – Guide de l'évaluation interne- version 1- septembre 2006

### **Rapports / décret**

Bonnes Pratiques de Préparations en Etablissements de Santé, en Etablissements Médico

Sociaux et en Officines de Pharmacie, AFFSAPS, 26 septembre 2006

Cartographie des risques et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse des patients dans une unité de soins, Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP), février 2011

Circuit du médicament informatisé, les bonnes pistes, Docteur Philippe Manet (HAS) ; Marie-Noëlle Billebot ; Docteur Béatrice Falise-Mirat (ANAP),

Évaluation de l'administration de médicaments, Chantal MONNIER (Responsable Qualité et Gestion des Risques), Polyclinique de Franche-Comté - Besançon, (Journées régionales sur l'évaluation des pratiques professionnelles en établissements de santé), 21 mars 2005,

Fiche thématique : Organisation du circuit du médicament en établissement de santé, service d'accréditation HAS, 2005,

Gestion des risques et protocoles de coopération, HAS, février 2012

Instruction n° DGOS/PF2/2012/352 relative à l'organisation de retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé, 28 septembre 2012, Direction générale de l'offre de soins

La politique du médicament en France, IRDES, septembre 2012

La sécurité de l'administration du médicament, Réseau Qualité dédié à la santé en FrancheComté, octobre 2007



Le circuit du médicament à l'hôpital, Inspection générale des Affaires Sociales, mai 2011

Les Bonnes Pratiques de Prescription Médicamenteuse (patient hospitalisé, sortant ou vu en consultation externe), Observatoire des Médicaments, des Dispositifs médicaux et des Innovations Thérapeutiques (OMÉDIT), septembre 2009

Manuel Qualité Circuit du médicament CH d'Aix Les bains, septembre 2006

Mettre en œuvre la gestion des risques associés aux soins en établissement de santé, HAS, 2012

Outils de sécurisation et d'auto-évaluation de l'administration des médicaments, HAS, juillet 2011

Prise en charge thérapeutique du patient hospitalisé, DHOS, 2004

Projet d'évaluation : « Sécurisation du circuit du médicament », Observatoire Régional du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (ORMEDIMS), Août 2006

Chapitre 4 : la maîtrise des dépenses de médicaments, Rapport sécurité sociale de la Cour des Comptes, septembre 2011

Référentiel de pharmacie hospitalière de la SFPC 2010, Société Française de Pharmacie Clinique, 2010

Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients

### **Webographie**

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail [www.cchst.ca](http://www.cchst.ca)

Statistiques nationales des accidents du travail et des maladies professionnelles. INRS [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

Manuel de certification V2010 et recommandations professionnelles, [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

CCLIN Sud-Ouest, 2011- Hygiène en restauration-[www.cclin-sudouest.com](http://www.cclin-sudouest.com)

Recommandations de C2DS [www.c2ds.eu](http://www.c2ds.eu)

Association des hygiénistes de Picardie, [www.ahp-hygiene.org](http://www.ahp-hygiene.org)

6ème journée d'automne, Noyon le 23 septembre 2010, Certification V3 et Développement Durable



Développement durable: quelles conséquences et quelle implication pour l'hygiéniste? Pr. Ph. HARTEMANN- Service d'Hygiène Hospitalière – CHU Nancy- XXIème Congrès SFHH – Bordeaux, année 2011

Recommandations de l'ADEM- Agence de l'Energie et de la Maîtrise de l'énergie [www.adem.public.lu](http://www.adem.public.lu)

5

[http://www.ccecqa.asso.fr/sites/ccecqa.cpm.aquisante.priv/files/ENEIS\\_RapportFinal2009Mars2011.pdf](http://www.ccecqa.asso.fr/sites/ccecqa.cpm.aquisante.priv/files/ENEIS_RapportFinal2009Mars2011.pdf)

<http://www.drees.sante.gouv.fr/l-enquete-nationale-sur-les-evenements-indesirableslies,6507.html>

[http://www.has.sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/200812/20081217\\_manuel\\_v2010\\_nouvelle\\_maquette.pdf](http://www.has.sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/200812/20081217_manuel_v2010_nouvelle_maquette.pdf)

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023865866&dateTexte=&categorieLien=id>, arrêté du 6 avril 2011

[http://www.pharmacie-ch-agen.com/docs\\_joints2/administrationv2.pdf](http://www.pharmacie-ch-agen.com/docs_joints2/administrationv2.pdf), guide bonnes pratiques d'administration, CH Agen du 24 mars 2009

<http://prevention.sham.fr/sham/layout/set/print/Risques-medicaux/Actualite/Prise-encharge-medicamenteuse-l-analyse-de-risques-rendue-obligatoire>, la prise en charge médicamenteuse : l'analyse de risque rendue obligatoire