

## Utilisation du QOQCP appliqué à la rédaction de document qualité

<b>THÈME OU TITRE (début et de fin)</b>	
<b>QUOI ? POURQUOI ? les 5P (Que fait-on et pourquoi ?)</b>	<b>De quoi s'agit-il ?</b> Qu'est-ce que je dois faire ? Quel est l'objectif de cette action ? Pourquoi doit-on le faire ? - Les attentes, la finalité, le but, les démarches, les causes Quel est le degré d'insatisfaction ressentie par rapport à ce qui était souhaité ? À quoi cela sert-il ? Quels risques permet-elle de prévenir ? Existe-il un contexte réglementaire ? etc....des normes à respecter...
<b>QUI ? (et pourquoi)</b>	Qui est le pilote ? Qui est le responsable hiérarchique ? Qui fait quoi ? Qui le fait (acteur) ? Qui est concerné par cette action ? en interne et en externe, etc..... Acteurs de la situation Protagonistes Qui subit le problème quand il existe (Personnes soignées, familles, personnel)
<b>OÙ ? (et pourquoi) (lieu)</b>	Où se passe l'action ? (fonctions et secteurs de l'établissement concernés et les prestations de services couvertes). Quels sont les locaux ou lieux concernés ? Où sont rangés les documents (dont je dois me servir et ceux que je remplis) ? Où est rangé le matériel ? etc....
<b>COMMENT ET QUAND ? (et pourquoi)</b>	<b>Lister les phases du déroulement de l'action dans l'ordre chronologique ;</b> Notifier également la fréquence de réalisation de l'action ou des actions ; Quels sont les signes observables, les symptômes, les manifestations apparentes du problème ? Comment et quand va-t-on vérifier l'écart entre ce que l'on doit faire et ce que l'on fait ? Comment et quand vais-je vérifier que la personne concernée (résident, personnel, familles, ...) par l'action est satisfaite ? etc....
<b>COMBIEN ? (Chiffre clé)</b>	Quel chiffre est représentatif de cette activité ou de cette action ? (exemple : nombre de toilettes, nbre de repas, nbre de demande par téléphone, nbre de dossiers envoyés etc....) ; Combien de temps passe-t-on ? Quel chiffre va permettre de vérifier que l'action est bien faite ? Quel chiffre va permettre de suivre l'évolution de cette activité ? (exemple du GMP, du taux de CS signés -nombre de CS signés/au nbre d'entrées, etc....) ; Combien de fois va-t-on vérifier que ce que l'on fait correspond à ce que l'on dit ? Combien ça coûte ? Etc....