

La qualité à l'hôpital Un regard sociologique

Cet ouvrage, issu d'une enquête sociologique conduite pendant trois ans et achevée en 2006, analyse les conditions de pérennisation et de valorisation de la démarche-qualité en milieu hospitalier.

Quelques résultats majeurs émergent. La pérennisation et la valorisation de la démarche-qualité ne conduisent pas à la disparition des visions indigènes de la qualité, plurielles et cloisonnées professionnellement. Derrière la diversité des conceptions de la qualité se manifestent néanmoins des points d'accord : l'objectif d'une amélioration du soin, l'idée que cette amélioration passe par une mise en tension entre l'élaboration de procédures et leur application d'une part, une meilleure coopération interprofessionnelle d'autre part. La démarche de certification est décisive dans les dynamiques de la qualité, mais elle provoque parfois des effets contre-dynamiques. Il n'y a pas de facteur déterminant, ni de configuration idéale assurant la pérennité et la valorisation des démarches-qualité ; celles-ci semblent plutôt relever d'alchimies singulières, irréductibles à quelques indicateurs.

Ces résultats invitent à faire le deuil de la recherche de conditions partout efficaces de mise en place de la démarche-qualité. L'inscription de la qualité comme valeur pérenne et reconnue de l'organisation n'en est pas pour autant totalement aléatoire. L'étude apporte ainsi des éléments de discussion sur les moyens de pérenniser et valoriser les démarches-qualité. Encore faut-il que la qualité puisse être discutée et non pas instituée au rang de totem sur lequel aucune critique ne paraît possible.

Gilles Herreros et Bruno Milly sont sociologues, enseignants-chercheurs à l'Université Lyon 2 et au Centre Max Weber.

Avec le soutien



9 782296 550834

ISBN : 978-2-296-55083-4
14,50 €



Conception et Dynamique
des Organisations

Série Synthèse

L'Harmattan

Gilles Herreros et Bruno Milly

La qualité à l'hôpital
Un regard sociologique



Gilles Herreros et Bruno Milly

La qualité à l'hôpital
Un regard sociologique

