

JOURNÉE RÉGIONALE  
25 MAI 2018  
SYNTHÈSE ET PISTES DE TRAVAIL



**Q**UALITÉ  
pour les **U**SAGERS :  
une **A**MBITION  
**P**ARTAGÉE

**« Construire la stratégie qualité en groupement d'établissements »**

Le RéQua a réuni plus de 60 professionnels pour réfléchir sur la stratégie qualité en cas de regroupement d'établissement, thème d'actualité qui est une attente forte des usagers et répond aux interrogations des professionnels.

La journée a permis aux participants d'avoir une vision globale des travaux, connaissances et expériences des acteurs nationaux



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



ANAP  
appui santé & médico-social



FHF  
Fédération Française de la Haute Formation

comme des acteurs de terrain  
et avec la voix des usagers.



arc en ciel



GH+ LOIRE  
Généralistes Hospitaliers de Loire  
« Les Soins et des Acteurs au service de votre santé »



France Assos Santé  
Le voix des usagers  
Bourgogne-Franche-Comté



Réseau Qualité des établissements de santé de Bourgogne – Franche-Comté (RéQua)  
[www.requa.fr](http://www.requa.fr)

L'objectif était double :

- Permettre une meilleure compréhension des enjeux liés à une **stratégie Qualité et Sécurité** des soins commune à plusieurs établissements ou structures sanitaires/médicosociales se regroupant.
- Bénéficier de **témoignages**, analyser les facteurs de réussite et les difficultés potentielles.

Journée réalisée avec le soutien de



ARS  
Agence Régionale de Santé  
Bourgogne-Franche-Comté

Le système de santé vise à optimiser les parcours de soins, et à maîtriser les risques pour les usagers. Pour y parvenir, les structures évoluent et se regroupent afin de développer une offre de proximité coordonnée et sécurisée.

L'évolution des différentes organisations ne peut reposer sur une juxtaposition des services qualité des différentes parties prenantes aux rattachements divers, mais doit construire une approche commune dont le prisme central est le parcours de l'utilisateur (filières).



## LES INTERVENANTS DE LA JOURNEE

**Philippe LALY**, Adjoint au chef de service Certification des Etablissements de Santé, Direction de L'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins, Haute Autorité de Santé

**Alain ARNAUD**, Manager ANAP, Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux

**Nathalie Herman, Dr Arielle MARQUANT**, Département Qualité Sécurité des soins, ARS Bourgogne Franche-Comté

**Gérard LARCHÉ**, France Assos Santé, URAASS BFC

**Pierre-Joel TACHOIRES**, Responsable Qualité Gestion des Risques CHU St Etienne, GHT Loire

**Dr Pascale ORIOL**, Coordinatrice des risques, GHT Loire

**Nicolas POURET**, Directeur Qualité, Fondation Arc en Ciel

**Alexandre MOKEDE**, Responsable du pôle organisation sanitaire, FHF

**Evelyne PETIT**, Présidente du Conseil d'Administration du RéQua et directrice qualité Hôpital Nord Franche-Comté

## PRESENTATIONS

Retrouvez toutes les présentations des intervenants sur <http://www.requa.fr/sanitaire/5/journees-regionales-et-ateliers.html>

Ce document de synthèse n'a pas vocation à détailler l'ensemble des interventions présentées. Pour autant, les éléments marquants relevés en séance ont été présentés en conclusion de la journée régionale. Ils sont regroupés ci-dessous en deux axes et serviront de base à la suite des projets à conduire.

84% des participants ont été globalement satisfaits de cette rencontre. 90% ont apprécié le panel d'intervenants, et particulièrement les témoignages et expériences de terrain, ainsi que l'intervention de l'HAS, en qualité de grand témoin de la journée.

## AXE 1 : LE RÔLE DU MANAGEMENT

Les différentes interventions de la journée confirment le rôle prépondérant du management stratégique dans la construction d'une GOUVERNANCE COMMUNE.

**« La gouvernance doit porter le sujet Qualité et Sécurité dans les orientations prioritaires »**

Philippe Laly, HAS



### Rechercher :

- Des valeurs communes portées au plus haut niveau
- Une politique et stratégie claires
- Des responsabilités identifiées
- L'appropriation des démarches d'évaluation par les managers
- Le déploiement de la Culture Sécurité

... c'est développer une vision Groupement, sans chercher un modèle unique.

Développer un **MANAGEMENT INTEGRE ET COLLABORATIF** de la Qualité et Gestion des Risques, c'est :

- Affirmer le pilotage par la qualité, s'appuyant sur des indicateurs de résultat
- Intégrer la Dimension Equipe, et la dimension « Expérience Usager »
- Développer l'approche Qualité de Vie au Travail centrée sur l'amélioration des organisations par les acteurs de terrain (perspective certification V2020)

**« Identifier des valeurs partagées et ne pas les perdre de vue »**

Alain Arnaud, ANAP



**« La base d'un groupement est la continuité des soins »**

Pierre-Joel TACHOIRES,  
Dr Pascale ORIOL,  
GHT Loire



- Partir des besoins des usagers, analyser les parcours S/MS/Ville (en cohérence avec le Projet Régional de Santé, les projets médicaux partagés en GHT, les CPOM des établissements...)
- Identifier les risques de rupture, et améliorer la continuité
- Intégrer les points de vigilance critiques pour chacune des prises en charge (populations, pathologies, secteurs à risques) qui seront définis par la HAS dans le cadre de la médicalisation de la procédure V2020
- Faire le lien entre qualité et financement d'un parcours, éviter les redondances ou les pertes d'information

Le RÉSULTAT en terme de qualité et sécurité des soins est-il atteint du point de vue de l'utilisateur ?

- Développer la prise en compte de l'expérience patient/résident, y compris dans la gestion des EIG
- Favoriser l'expression (projet des usagers en CDU et/ou en GHT, CVS...)
- Poursuivre les collaborations avec les associations d'usagers pour améliorer la communication autour des indicateurs et mesures
- Mesurer l'amélioration du point de vue de l'utilisateur (tableau de bord)

**« L'amélioration du service rendu aux usagers doit être mesuré et suivi par un tableau de bord »**

Gérard LARCHÉ, France Assos Santé



QUELQUES FACTEURS DE SUCCÈS IDENTIFIÉS



Affirmer l'engagement de la gouvernance dans les orientations et le démontrer par des actes

Identifier les facilitateurs

Se connaître pour établir la confiance entre les membres

Faire participer tous les établissements du groupement, valoriser chacun

Mobiliser les professionnels, leur donner la responsabilité avec les moyens d'agir

**« Commencer par des projets pragmatiques, au succès assuré, dans une relation gagnant-gagnant »**

Nicolas POURET, Fondation Arc-En-Ciel



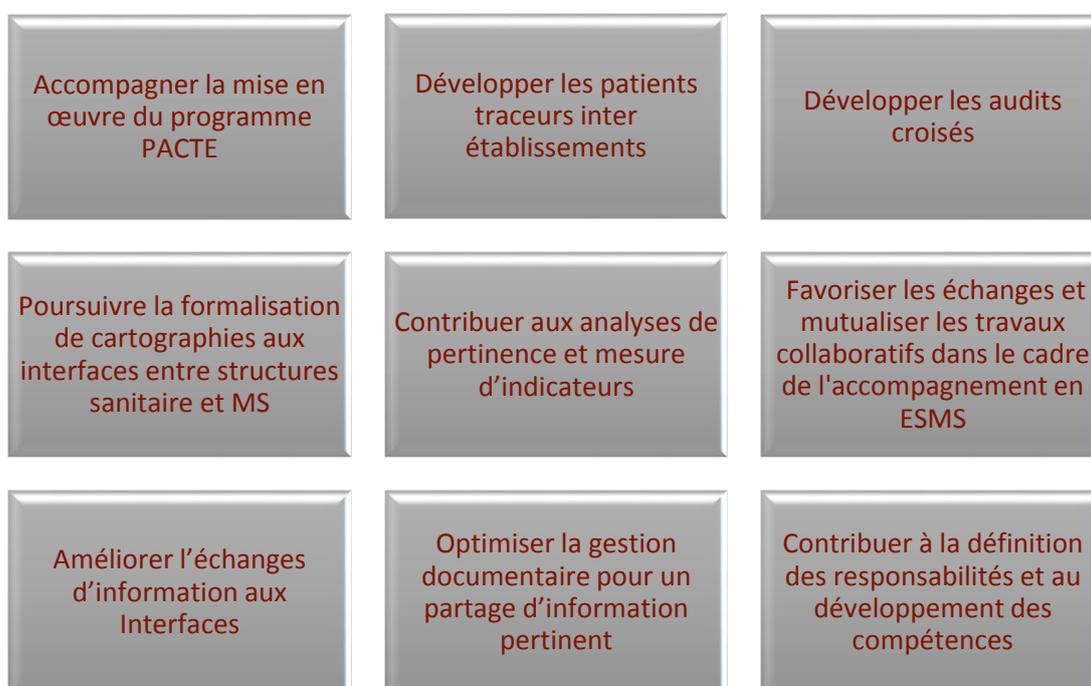


## ET ENSUITE, QUEL TRAVAIL RÉGIONAL ?

Avec les établissements volontaires, le RéQua propose un groupe de travail afin d'aborder ensemble les besoins spécifiques en matière de pilotage qualité sécurité des soins des différents groupements.

Ouvert à tous, le groupe définira les perspectives, l'organisation du travail et précisera les moyens à mettre en œuvre parmi les méthodes existantes.

Pour les établissements adhérents au RéQua, de nombreuses thématiques du programme annuel de travail pourront être accompagnées en 2019, s'appuyant sur les méthodes proposées par la HAS, ou les outils construits en région, comme par exemple :



Pour plus d'informations :



26 rue Proudhon 25000 Besançon Tel : 03 81 61 68 10 Fax : 03 81 61 93 28  
1 Boulevard Chanoine Kir –Site La chartreuse - 21000 DIJON Tel :03 80 42 55 40  
@ : [requa@requa.fr](mailto:requa@requa.fr)

Site internet : [www.requa.fr](http://www.requa.fr)