



RÉQUA SPR

Réseau Qualité des Soins de Premiers Recours
Professionnels de santé de Ville

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

Activité SOINS DE PREMIERS RECOURS

Arrêté au Conseil d'Administration du 11 avril 2019

En attente de l'approbation par l'Assemblée générale du 25 juin 2019

Historique

DEVELOPPEMENT DE LA BRANCHE « SOINS DE PREMIERS RECOURS » DU REQUA

Jusqu'en 2016, aucune mission spécifique pour les soins de premier recours n'avait été fixée au RéQua. Néanmoins, plusieurs thématiques de travail avaient permis de collaborer avec les professionnels de ce secteur, comme par exemple la sensibilisation au repérage des événements indésirables, ou des formations /actions portant sur des méthodes qualité, ainsi que différents travaux avec la FEMASAC.

En 2017, l'ARS a demandé au RéQua de développer son activité vers les soins de premier recours, portant sur les domaines de compétence du RéQua, à savoir :

- ✓ L'appui aux démarches qualité - sécurité des soins, et à l'évaluation des pratiques professionnelles,
- ✓ L'appui spécifique à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins.

OBJECTIFS et MOYENS

1. Objectifs

Comme dans les secteurs sanitaire (S) et médicosocial (MS), le RéQua est chargé de promouvoir l'amélioration de la qualité et sécurité des soins auprès des professionnels

de Soins de Premier Recours (SPR). Pour y parvenir, le Conseil d'Administration du 11 Octobre 2017 a validé la création d'une branche Ville dans les activités du RéQua et a posé les premières orientations ;

- Identification et Rencontre des acteurs concernés, afin de construire des partenariats effectifs
- Recensement des travaux existants, aux interfaces entre les différents secteurs
- Recueil des besoins afin d'élaborer un programme de travail spécifique et adapté
- Préparation d'un projet pour les Soins de premier recours, définir les modalités de fonctionnement et dimensionner les moyens nécessaires

L'avenant financier 2018 ARS RéQua prévoyait le développement d'actions d'accompagnement, notamment par la mise en œuvre de retours d'expériences pluri professionnels en ville, sur la région Bourgogne Franche-Comté.

Extrait de l'avenant financier ARS en 2018 :

3. de RMM / CREX de ville pour les professionnels de ville (pluri professionnels)
 - o Objectif :
 - Organiser des RMM/CREX mobilisant des professionnels de ville (de 10 à 15 personnes)
 - Définir les modalités d'animation et de suivi de ces RMM/CREX :
 - o Cibles pour décembre 2018:
 - Lancement de premières réunions avant fin 2018

2. Moyens :

Pour développer l'activité Soins de Premier Recours, le RéQua a recruté en octobre 2017, 2 **chargés de mission** à hauteur de 0,2 équivalent temps plein (ETP) chacun, et affecté un temps de direction, un temps de conseiller et un temps d'assistante en soutien à l'activité soins de premiers recours.

Les **moyens logistiques** (locaux, téléphone, internet, serveur informatique...) ont été mis à disposition de l'équipe.

Le modèle de fonctionnement du GIP RéQua repose sur un double engagement de l'ARS et des adhérents, ce qui se traduit par un double **financement** : en partie par la subvention annuelle de l'ARS et en partie par les cotisations des adhérents.

Les membres adhérents sont définis par l'avenant n°1 à la convention constitutive :

Article 6 - Définitions

6.1 – Membre :

Le membre du GIP RéQua est une personne morale de droit public ou de droit privé :

- ✓ *Soit établissement de santé ou établissement ou service social ou médico-social de Bourgogne - Franche-Comté*
- ✓ *Soit gérant un ou plusieurs établissements de santé ou établissements ou services sociaux ou médico-sociaux de Bourgogne - Franche-Comté.*
- ✓ *Soit une instance représentative des professionnels de santé de premier recours de Bourgogne - Franche-Comté.*

Ainsi les URPS représentatives des professionnels de soins de premiers recours peuvent être adhérentes du GIP RéQua.

Pour l'année 2018, le **financement** de l'activité Soins de Premier Recours a été intégralement assuré par affectation d'une partie de la participation financière de l'ARS Bourgogne Franche-Comté au titre du programme de travail de l'année.

RAPPORT D'ACTIVITE

L'année 2018 a été consacrée à la rencontre des acteurs et de leurs organisations collectives, afin de comprendre leurs besoins, et de pouvoir présenter un programme de travail adapté, spécifique et complémentaire à celui des établissements S ou MS dans une vision parcours.

Le rapport d'activité présente cette démarche et se décline de la façon suivante :

- ✓ Recherche bibliographique
- ✓ Identification de partenaires

- ✓ Rencontre des professionnels de soins de premiers recours et identification de leurs besoins
- ✓ Enquête sur les outils de communication entre professionnels de santé dans le parcours d'un patient
- ✓ Gestion des évènements indésirables
- ✓ Elaboration du programme 2019
- ✓ Création d'un modèle économique en vue de l'adhésion
- ✓ Réponse à des demandes ponctuelles

1. Recherches bibliographiques

A partir des axes définis, des recherches bibliographiques ont été réalisées sur les différentes thématiques :

- Les évènements indésirables (EI) en soins de premiers recours, et plus particulièrement la mise en place de RMM / CREX dans ce secteur : bibliographie HAS et les expérimentations menées.
- Les orientations nationales et régionales
- L'ensemble de l'actualité des travaux Qualité en soins de premier recours

2. Identification de partenaires

L'identification des partenaires a été réalisée par un partage d'idées, de carnet d'adresse au sein de l'équipe RéQua, et par la recherche des projets existants, ou d'acteurs locaux et régionaux ayant une mission spécifique auprès des professionnels de Soins de Premier Recours.

3. Rencontre des professionnels de soins de premier recours, des partenaires identifiés et définition de leurs besoins

L'ensemble des contacts identifiés a été sollicité par mail : présentation et demande de première rencontre afin d'envisager les perspectives de projets Qualité et Sécurité des soins.

a. Contacts réalisés

Des rendez-vous ont été conduits avec divers partenaires afin de leur présenter le RéQua et le lancement de son activité dans les soins de premiers recours, de connaître leurs besoins et définir avec eux des priorités dans les orientations de travail.

- ✓ ARESPA, 21/11/2017, Dr J.F ROCH dans leurs locaux
- ✓ Ville de Besançon Direction Hygiène et Santé, Dr HEARINGER CHOLET : 02/01/2018, bureau du RéQua,
- ✓ URPS Pharmaciens, Dr P. LOUIS : 16/01/2018 au RéQua et 18/12/2018 dans les locaux de l'URPS (Dijon)
- ✓ Collège national des Généralistes Enseignants, Dr JM Perrot : (16/01/2018)
- ✓ FEMASAC / FEMAGISB, Mr Philippe LEVACHER, Directeur : 06/02/2018; 03/04/2018, 10/07/2018 dans les locaux de la FEMASAC / FEMAGISB
- ✓ URPS chirurgiens-dentistes : rencontre téléphonique le 27/03/2018
- ✓ OMEDIT BFC Mme BERTHOU et Mr FAGNONI: 10/04/2018 au CHU Besançon
- ✓ ARS Département Qualité-Sécurité de la DSP :Mme N.HERMAN par téléphone le 24/04/2018
- ✓ URPS Infirmiers libéraux Mesdames REGNIER et BENGUELLA : 29/05/2018 au RéQua
- ✓ EMOSIST : 05/06/2018 : dans leurs locaux
- ✓ URPS Médecins libéraux, Mme COLIN Directrice : 18/12/2018 : dans leurs locaux (Dijon)
- ✓ CPTS du bassin Lédonien, Mme PROST DAME

b. Contacts restés sans réponse

Plusieurs mails n'ont pas reçu de réponse, ce qui nous a interrogé sur les modalités de communication pour un premier contact autour de l'activité de soins de premier recours :

- ✓ Délégués territoriaux de l'Assurance Maladie (19/12/2017)
- ✓ Mr CHAUX Cyril : directeur PTA Nord Saône et Loire (19/12/2017)
- ✓ CLIC Baumes les Dames : 06/03/18
- ✓ ARS Mme HAMET Emeline e-TICSS 3/4/18
- ✓ Délégués territoriaux de l'ARS (8 territoires) afin de connaître les CPTS déjà créées. (27/02/2018 et 15/04/2018)
- ✓ E-santé Bourgogne (03/04/2018)
- ✓ CPIAS : 24/04/8 et 15/05/18
- ✓ Maison de santé de Nouvelle-lès-Cromary

4. Enquête sur l'utilisation des outils de communication

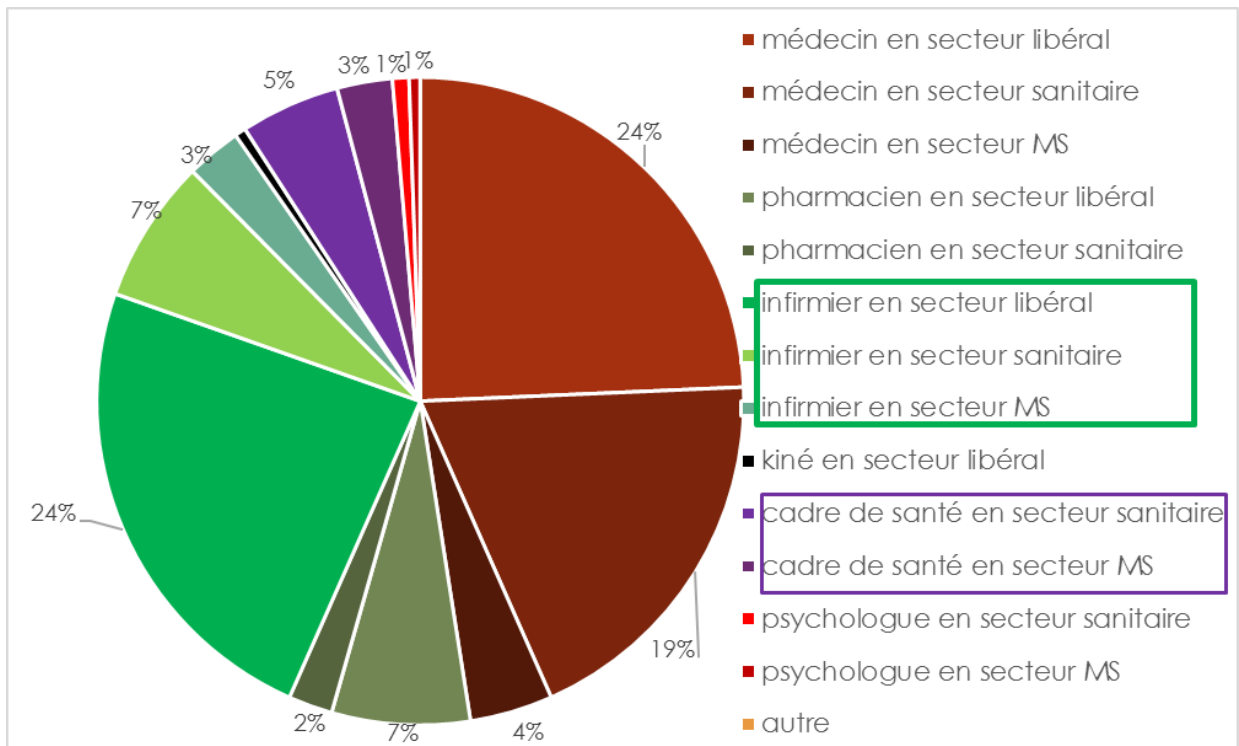
Ces rencontres ont permis de dégager des axes de travail prioritaires. Le besoin principal exprimé par de nombreux partenaires rencontrés est la **nécessité d'améliorer et de sécuriser la communication entre les professionnels de différents secteurs, autour d'un même patient**. Cette problématique est non seulement fréquente mais potentiellement grave et souvent inductrice d'évènements indésirables : « *Quelles informations sont nécessaires, quels outils sécurisés utilisés, comment améliorer la transmission d'information tout au long du parcours patient ?* ».

Afin de connaître mieux ces attentes, nous avons réalisé une enquête « **Echange d'informations entre professionnels dans le parcours d'un patient** » en vue :

- D'établir un état des lieux de la connaissance et de l'utilisation des outils de communication par les professionnels de santé de tous secteurs (soins de premier recours, hospitalier et médico-social) en Bourgogne Franche-Comté
- et d'identifier des actions d'amélioration sur proposition des professionnels utilisateurs eux-mêmes.

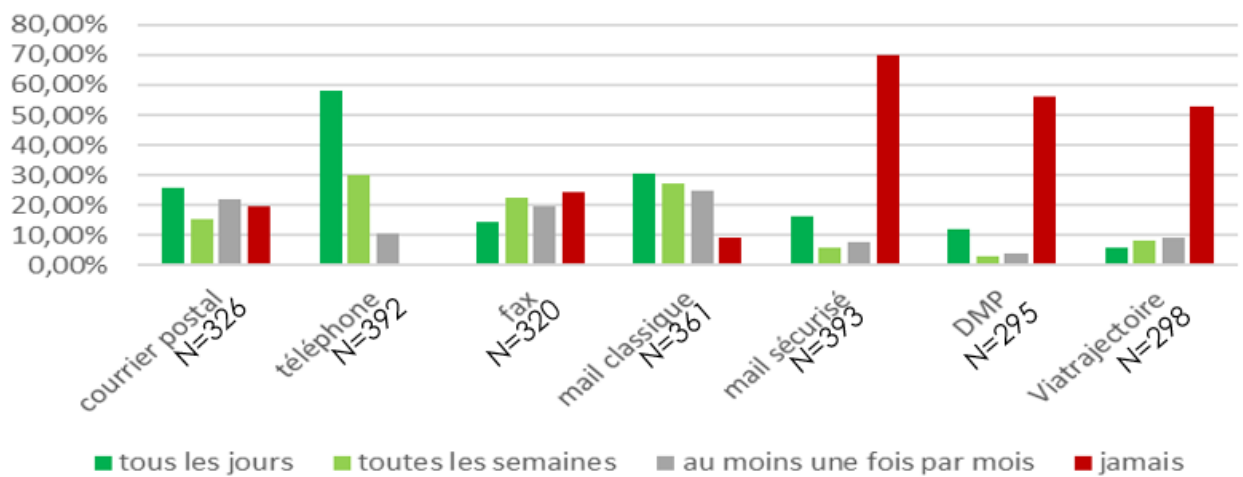
Après élaboration du questionnaire, cette enquête a été diffusée auprès d'un grand nombre de professionnel de santé. L'enquête a permis de recueillir l'expérience de près de **300 professionnels**, des différents secteurs et de tous les territoires, majoritairement des médecins. Les résultats ont fait l'objet d'une analyse et d'un **rapport** qui a été transmis aux professionnels de santé de la région et à l'ARS lors d'un groupe de travail. Ce groupe était constitué de professionnels de santé des secteurs sanitaire, médicosocial et Soins de Premier Recours, du Directeur du département e-santé de l'ARS BFC, et d'un chargé de mission du GCS Emosist.

Extrait des résultats de l'enquête :



Répartition des répondants selon leur profession et leur secteur d'activité (N=393)

Fréquence d'utilisation des outils par les professionnels de santé



5. Gestion des évènements indésirables

A partir de bibliographie de l'HAS, et au vu des rencontres des différents acteurs et partenaires, une réflexion a été menée pour le choix des méthodes les plus adéquates afin de mobiliser les professionnels en Ville.

Les actions liées à la gestion des Evènements Indésirables sont présentées en détail dans le rapport d'activité de l'ERAGE.

Pour rappel, liste des actions 2018 concernant les soins de premier recours :

- **Développer les actions déjà initiées en Ville :**
Un recueil de besoins a été effectué auprès de l'URPS Chirurgien-Dentiste concernant le signalement des EIAS
- **Séminaire des internes en médecine générale "Erreur médicale - événements indésirables non prévus"** : Présentation de l'ERAGE et sensibilisation à la détection et à l'analyse des EIAS lors de deux sessions (14/04 et 27/09) auprès d'une vingtaine d'internes en médecine générale. (Juliette Vabre, Valentin Daucourt) en lien avec le Département de Médecine Générale de l'UFR SMP.
- **Elaborer le programme de travail 2019** comprenant des actions spécifiques de sensibilisation au signalement et à l'analyse des EI, et un travail de réflexion sur les modalités à déployer en secteur soins de premier recours.

6. L'élaboration du programme 2019

Plusieurs réunions de travail ont permis d'élaborer un programme pour 2019 à proposer aux URPS dès le début de l'année en vue de leur adhésion. Les axes majeurs de notre programme 2019 sont restés dans la continuité de l'année 2018 :

- **La communication entre professionnels**
- **La gestion des évènements indésirables.**

Cependant pour étoffer notre programme et le rendre plus attractif nous avons également recherché des outils « clé en main » à proposer aux professionnels.

Ainsi nous avons fait une revue des formations proposées en S et en MS et avons recherché celles qui, d'après l'identification des besoins effectuée lors de nos nombreuses rencontres avec les professionnels, nous paraissaient pouvoir intéresser le plus les professionnels de soins de premier recours, et qui étaient faisables en ville

(adaptabilité à la ville, jumelage possible avec des formations S et MS, temps agent disponible, etc..). Ainsi **5 formations** ont été retenues et proposées au programme :

- Détection et signalement d'un évènement indésirable en ville : plusieurs sessions territoriales programmées
- Analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable
- Conférence-débat sur la loi du 02 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie
- Le soignant face au devoir d'information des patients/résidents et des familles
- Soins sans consentement

Pour alimenter notre programme en outils, nous avons procédé de la même façon, par une revue des outils existants. Nous n'avons retenu qu'un outil clé en main à proposer aux professionnels : **l'évaluation des pratiques professionnelles** « prescription médicamenteuse chez la personne âgée » qui nous a semblé la plus pertinente en soins de premier recours.

7. La création d'un modèle économique en vue d'une adhésion

Le modèle économique est construit sur la base d'une adhésion par URPS qui donne droit, pour tous les membres de l'URPS adhérente, à participer sans surcoût aux groupes de travail et campagnes de mesure d'indicateur (prescription médicamenteuse chez la personne âgée...) prévus dans le programme de travail. Cela permettra la contribution des tous les volontaires aux travaux communs, apport des compétences de chacun et mutualisation des outils à diffuser ensuite vers tous.

Le Conseil d'Administration du GIP RéQua, en date du 19 septembre 2018, s'est prononcé en faveur de modalités qui permettent à la fois de toucher le plus de professionnels, et d'avancer concrètement sur des points majeurs, avec les modalités suivantes :

- Droit d'entrée = **600 €** par URPS donnant accès aux groupes de travail et certaines évaluations,

- Accès à des prestations payantes de formation et accompagnement =
 - **210 €** par personne et par jour
 - forfait Formation URPS à **1260 €** sur la base de 6 personnes minimum

Pour les URPS non adhérentes le forfait journalier de formation est de 420 € par personne et par jour.

L'Activité de formation payante à un tarif préférentiel permettra d'apporter une part de financement de l'activité soins de premier recours, mais les modalités devront encore être précisées.

Pour l'ensemble des travaux, les modalités seront précisées en partenariat entre les représentants des URPS et le RéQua, et soumises au Conseil d'Administration

8. La réponse à des demandes ponctuelles

a. Questionnaire satisfaction patients – projet avec la FEMASAC / FEMAGISB

A la demande de la FEMASAC / FEMAGISB (devenue FEMASCO fin 2018), nous avons accompagné la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction auprès des usagers des structures d'exercice coordonné adhérentes à cette association. Le RéQua a apporté son appui méthodologique dans l'élaboration du protocole d'enquête, des questionnaires et des outils de saisie, dans l'analyse des résultats et les modalités de restitution des résultats.

Cette enquête a été réalisée dans 22 maisons de santé soit 6 294 répondants. Les résultats ont été présentés aux structures participantes lors d'une web-conférence en décembre 2018. Si l'enquête montre un niveau de satisfaction des usagers relativement élevé, notamment concernant la prise en charge en consultation, elle permet de dégager des pistes d'amélioration, au niveau régional ou par structure (grâce aux éléments de benchmarking fournis).

b. Accompagnement à la mise en conformité de la gestion des produits de santé détenus à la Direction Hygiène et Santé de la ville de Besançon.

Réalisation d'un audit concernant la gestion des produits de premiers recours à destination des services municipaux, des crèches et des écoles de la ville de Besançon afin de s'assurer de sa conformité réglementaire et de sécuriser le circuit d'approvisionnement de ces produits.

Elaboration d'un plan d'actions correctives à partir des résultats de l'audit.

9. Suivi de l'activité

Réalisation de 8 réunions d'équipe RéQua SPR pour faire un point d'avancement régulier. Ces réunions font l'objet d'un compte rendu diffusé à la direction et au reste de l'équipe ainsi que de présentations en réunion d'unité opérationnelle

III. Faits marquants en 2018

- ✓ **Premières rencontres avec les URPS**, nos futurs adhérents !

- ✓ Réalisation de l'**enquête « Echange d'informations** entre professionnels dans le parcours d'un patient », première action Réqua SPR menée suite à l'identification des besoins.

- ✓ Accompagnement ERAGE à l'**analyse d'un événement indésirable** concernant un accouchement inopiné en soins de premier recours.

- ✓ **Premier Groupe de travail RéQua SPR, autour de la communication.** A la suite de l'enquête « Echange d'informations entre professionnels dans le parcours d'un patient », nous avons organisé un premier groupe de travail avec les personnes intéressées à participer au projet. Ce premier temps d'échange avait pour objectif de définir ensemble les outils de communication à développer afin d'améliorer la communication aux interfaces.
La très faible participation à ce groupe nous a permis de comprendre les contraintes spécifiques des professionnels de ville, mais nous a également amené à repenser le modèle de travail, pour tenir compte du manque de disponibilité des professionnels aux heures habituelles en journée.

- ✓ Réalisation du **premier programme annuel** Soins de Premier Recours pour 2019



RÉQUA SPR

Réseau Qualité des Soins de Premiers Recours
Professionnels de santé de Ville

Site de Besançon : 26 rue Proudhon - 25000 BESANCON

Site de Dijon : Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir 21000 DIJON

Site Internet : www.requa.fr

requa@requa.fr

03 81 61 68 10

requa-dijon@requa.fr

03 80 42 55 40