



Qualité pour les usagers : une ambition partagée

Construire la stratégie qualité et sécurité en groupement

Expérience de la Fondation Arc en Ciel

Nicolas Pouret, Pilote du Projet

Journée régionale 25 Mai 2018 Dijon

www.fondation-arcenciel.fr



Présentation



Avec plus de 970 lits et places, la Fondation accueille 5500 personnes chaque année

Elle emploie 1053 salariés sur ses trois pôles

Nos établissements

- **Pôle Personnes Âgées**
 - > La Maison Blanche (*Beaucourt*)
 - > Le Tulipier (*Beaucourt*)
 - > Arc-en-Ciel Services (*Beaucourt*)
 - > Résidence Surleau (*Montbéliard*)
- **Pôle Médico-Éducatif & Handicap**
 - > Institut Perdrizet (*Giromagny, Belfort*)
 - > Institut Saint-Nicolas (*Rougemont-le-Château, Essert, Belfort*)
 - > La Mosaïque, maison d'accueil spécialisée (*Lure*)
- **Pôle Santé**
 - > Centre de Médecine Physique et de Réadaptation Bretegnier (*Héricourt*)
 - > Centre de Réadaptation Cardiologique et Pneumologique de Franche-Comté (*Pont d'Héry, Héricourt, Franois*)
 - > Clinique Médicale Brugnion Agache (*Beaujeu*)

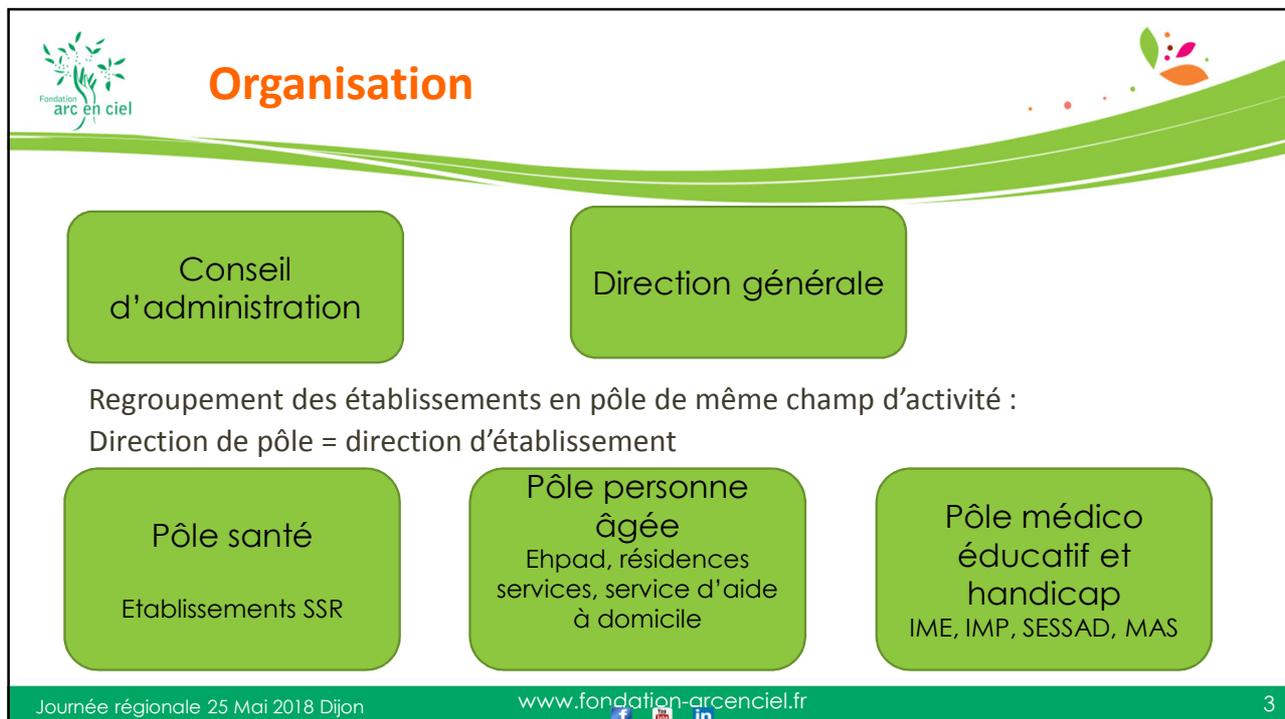


Journée régionale 25 Mai 2018 Dijon

www.fondation-arcenciel.fr



2



Le cadre de réflexion : Les contraintes extérieures, les postulats, les convictions...

La contrainte budgétaire va se renforcer, les exigences Qualité (légitimes) également

La Démarche Qualité, outil majeur du management

- Pour aller d'un point A à un point B,
- Pour associer les salariés,
- Impératif de succès aux Certifications, Évaluations (image, cercle vertueux,...)
- Définition « intelligente » de la Démarche Qualité (P-D-C-A, sens de la mesure,...)
- Pragmatisme : économiser l'énergie de chacun (définition d'une stratégie adaptée à nos moyens)

Journée régionale 25 Mai 2018 Dijon www.fondation-arcenciel.fr



Le cadre de réflexion : Les contraintes extérieures, les postulats, les convictions...



L'échelon pertinent pour la définition et le pilotage de la Démarche Qualité n'est plus l'établissement :

- ❖ Nécessité de développer des expertises de plus en plus pointues
- ❖ Renforcement des enjeux
- ❖ Aspect chronophage des démarches
- ❖ Hétérogénéité des niveaux de déploiement des démarches entre pôle...voir entre établissement au sein du même pôle



Mutualisation ?



Oui mais quoi ?
 Comment et avec quel effet ?
 Gestion des agendas ?
 Efficience ?
 Gagnant / Gagnant ?





Réflexion sur les Orientations Stratégiques 2018-2022 « Faire Fondation »



Une instance de direction le CODIR

- Directeur Général, Chefs de pôle, Équipe DG

7 groupes de travail

- Ressources Humaines
- Systèmes d'Information
- Communication
- Qualité et Gestion des Risques
- Finance Investissement Achats
- Bienveillance
- Développement Durable

Le rôle décisionnel du Conseil de Fondation

Journée régionale 25 Mai 2018 Dijon www.fondation-arcenciel.fr  7



Réflexion sur les Orientations Stratégiques 2018-2022 « Faire Fondation »



Les lettres de mission

- L'inscription dans les valeurs de la Fondation (...)
- Le cadrage en CODIR
- L'échange préalable avec les Pilotes
- Le rappel de la contrainte budgétaire et l'incitation au réalisme
- Partir de l'existant et identifier des objectifs pragmatiques (des indicateurs, 1 calendrier, des moyens, des responsables, un plan d'actions ...)
- Intégrer l'interdépendance entre les différentes Politiques
- Identifier ce qui relève du niveau Fondation, du niveau Pôle, du niveau Établissement (validation par le CODIR)
- Inscrire pragmatiquement ce travail dans les étapes de la démarche qualité
- ...

➤ **La définition d'un modèle de management (le rejet d'une approche tutélaire, une construction collective, ...)**

Journée régionale 25 Mai 2018 Dijon www.fondation-arcenciel.fr  8



Projet Qualité – Gestion des risques

Objectifs



Objectif stratégique n°1 : Créer les éléments nécessaires à l'émergence d'une Démarche Qualité Fondation

Objectif stratégique n°2 : Maîtriser les risques

Objectif stratégique n°3 : Garantir la mise en œuvre des obligations réglementaires

Objectif stratégique n°4 : Évaluer les pratiques et promouvoir l'amélioration continue

Objectif stratégique n°5 : Prendre en compte les attentes des usagers et de leurs familles



Effet structurant des pilotes de thématiques et mise en place d'une GED



Handicaps de cette disparité de lecture du projet

Freins plus importants champs sanitaire : organisations « installées » plus soucieuses du gagnant/gagnant

Difficultés liées à la notion de délégation/directions d'établissements

Difficultés liées aux moyens disponibles (déploiement des SI par exemple)

Plus généralement effet de lecture du verre à moitié vide : cristallisation des appréhensions liées à ce nouveau type de management/histoire des établissements



Effet structurant des pilotes de thématiques et mise en place d'une GED

Avantages perçus par la mutualisation

Réel potentiel de développement des compétences au sein de la Fondation

Nombreux projets impactant l'ensemble et répondants à une forte attente

Facilité des salariés issus de champs différents à travailler ensemble

A terme capacité à préparer les démarches communes : gain de temps ?



Merci de votre attention