



L'ASSOCIATION QUALIREL SANTÉ, STRUCTURE RÉGIONALE
D'APPUI À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



LES DÉFIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS :
AXES DE TRAVAIL ET DECLINAISON 2021



MODALITÉS D'ANIMATION 2021





L'ASSOCIATION QUALIREL SANTÉ, STRUCTURE RÉGIONALE
D'APPUI À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



LES DÉFIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS :
AXES DE TRAVAIL ET DECLINAISON 2021



MODALITÉS D'ANIMATION 2021



- **Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins (SRA)**
- **Contribution à l'amélioration de la qualité, l'évaluation et la gestion des risques, dans les établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Pays de la Loire**

Statuts associatifs ; 2017





Accompagnement collectif et expertise méthodologique,
Co-construction et diffusion des outils,
Partage d'expériences et bonnes pratiques,
Sensibiliser et former
Appui à l'analyse et la gestion des événements indésirables graves associés à aux soins
Veille documentaire et réglementaire,
Promotion et coopérations

Plus de 750 structures sanitaires, médico-sociales et de soins primaires représentées par nos adhérents



*Contribution au Projet Régional de Santé
Soutien financier et partenarial de l'Agence Régionale de Santé des
Pays de la Loire (CPOM)*

*Collaborations principales avec les membres du RREVA Pays
de la Loire, de la FORAP et de la Haute Autorité de Santé*





Les enjeux 2018 - 2022



- ✓ Faire reconnaître QualiREL Santé en tant que Structure Régionale d'Appui (SRA)
- ✓ Réaffirmer notre périmètre d'intervention dans le domaine de la qualité et la sécurité des soins
- ✓ Favoriser la participation / coopération de l'ensemble des parties prenantes
- ✓ Déployer nos actions sur l'ensemble du parcours de l'utilisateur
- ✓ Renforcer la place de la qualité et la sécurité des soins dans le management des établissements
- ✓ Développer de nouveaux moyens de communication et d'appropriation des bonnes pratiques en matière de culture sécurité



2021-2022

Promouvoir le recours à QualiREL Santé comme
une expertise en matière de qualité et sécurité
des soins



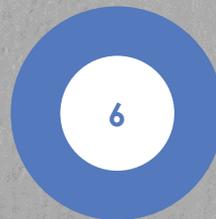
L'ASSOCIATION QUALIREL SANTÉ, STRUCTURE RÉGIONALE
D'APPUI À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



LES DÉFIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS :
AXES DE TRAVAIL ET DECLINAISON 2021



MODALITÉS D'ANIMATION ET CALENDRIER DU 1^{ER} TRIMESTRE



De nombreux défis en matière de qualité et de sécurité des soins

« Repenser le système, tirer les enseignements »

Nos axes de travail depuis 2016

- Management et évaluation des organisations
- Travail en équipe
- Communication et expériences usagers
- Parcours et pertinence des soins
- Enseignements sur les événements indésirables associés aux soins

QualiBules
Bibliothèque de Livres Scientifiques en Français

VIEWPOINT
Fighting a common enemy: a catalyst to close intractable safety gaps
Deep Singh¹, Dean F Sittig², Tejal K Gandhi³

International Journal for Quality in Health Care, 2020, 1-3
doi: 10.1093/ijqhc/iaaa090
Editorial
OXFORD

COVID-19: patient safety and quality improvement skills to deploy during the surge

Key words: quality improvement, patient safety, pandemic, COVID-19

The COVID-19 pandemic has suddenly challenged many healthcare systems. In response to the crisis, these systems have had to reorganize instantly, with little time to reflect on the roles to assign to their patient safety (PS) and quality improvement (QI) experts. In many cases, staff who had a background in clinical care was called to support wards and critical care. Others were deemed "non-essential" and sent back to work from home, while their programmes were placed in hibernation mode. This has meant that many QI and PS experts with skills to offer in their field have ended up carrying tasks unrelated to the current crisis.

We believe that the skillset of patient safety and quality improvement personnel is essential for the successful implementation of changes required to achieve the desired outcomes. An under-

Covid-19



- Repères pour la gestion de crise : dispositif, travail en équipe, engagement des usagers, parcours
- Ressources pour la mise en œuvre du ReTEX



Accompagnement à la mise en œuvre des outils et ressources Retex Covid-19 FORAP – QualiREL Santé



Animation d'une communauté d'échanges sur la conduite de projet du Retex Covid-19



Mobiliser les facteurs humains et organisationnels dans la mise en œuvre du Retex Covid-19 et dans la gestion de crise



Points de repères systémique pour la gestion de crise : mémo FORAP, outils et ressources associées (dispositif de gestion de crise, travail en équipe, engagement usagers, impact humains et organisationnels)



Organisation de webinaires thématiques : management, travail en équipe, engagement usagers, parcours



Réaliser une cartographie des risques relative à la qualité/sécurité de prise en charge des patients non atteints (suspectés ou positifs) de COVID-19, repérés en région Pays de la Loire
 Enquête d'expériences auprès du secteur sanitaire, médico-social et des soins primaires ainsi qu'auprès des associations de patient
 Rapport d'analyse à périodicité régulière



Communautés de pratiques



Projet



Webinaire / Atelier thématique



Fiche projet disponible en cliquant sur la vignette

Management et évaluation des organisations



« Il y a un lien étroit entre qualité et sécurité des soins et qualité de vie au travail »

- **Management de la qualité et la sécurité des soins**
- **Qualité de vie au travail et qualité et sécurité des soins**
- **Lien entre les enquêtes culture sécurité et la mesure de la satisfaction au travail**
- **Capitalisation sur les travaux de gestion de crise**
- **REX Covid-19**



Management et évaluation des organisations



ET FORAP HAS ACCOMPAGNEMENT LA CERTIFICATION
 Groupe de travail national

FORAP HAS
 HAUTE QUALITE DE SANTE

- Appropriation du nouveau référentiel de certification des établissements de santé, des méthodes de préparation et de mise en œuvre.
- Organisation d'une rencontre régionale HAS-ARS-SRA sur les orientations de la certification des établissements de santé



MANAGEMENT DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIES AUX SOINS
 Groupe d'échanges - Communauté de pratiques

- Mobilisation des managers de haut niveau sur la sécurité des soins et rôle des parties-prenantes (CGDRAS, managers de proximité, patients)
- Enquête de pratiques, préparation de séminaires, outils et ressources de sensibilisation et de communication dédiée



QUALITE DE VIE AU TRAVAIL - QUALITE ET SECURITE DES SOINS
 Projet régional "On se rassemble..."

ars
 ARS Auvergne-Rhône-Alpes

- Replacer la qualité de vie au travail dans une dynamique de qualité et de sécurité des soins.
- Communautés de pratiques, mesures qualité de vie au travail, culture sécurité et expériences résidents, accompagnement au changement.



COMMUNAUTE DE PRATIQUES (COP) EHPAD

- Capitaliser les outils et méthodes en faveur de la qualité et la sécurité des soins en EHPAD.
- Mise en place d'une communautés de pratiques inter-EHPAD. Identification et priorisation des travaux.



COMMUNAUTE DE PRATIQUES HANDICAP

- Partage d'expérience et élaboration de ressources et outils au sein d'une communauté de pratiques Handicap
- Livret "Retours d'Expériences sur la démarche Qualité", poursuite des travaux sur la gestion des évènements indésirables



OUTILS DE LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES
 Atelier spécifique établissement médico-social (Ehpad - Handicap)

- Appréhender les grands principes de mise en œuvre d'une démarche qualité et de gestion des risques
- Contexte réglementaire, concept qualité et gestion des risques, mise en œuvre, étude de cas, ressources et outils QualiREL Santé

Travail en équipe



« La solidarité est une stratégie à court terme, importance de l'ensemble des dimensions du travail en équipe pour –faire face – dans la durée»

- Facteurs humains et organisationnels
- Rapprochement des travaux de simulation et travail en équipe
- Adaptation et déclinaison de PACTE
- REX Covid-19



Travail en équipe



Favoriser l'appropriation par les établissements / équipes des enjeux du travail en équipe et la déclinaison du programme d'amélioration continue du travail en équipe de la HAS

Appui méthodologique à la mise en œuvre du programme, accompagnement du facilitateur, animation des séances clés de PACTE.



Renforcer le lien entre qualité et sécurité des soins et simulation en santé : Espace ressource simulation en santé – Pays de la Loire.

Animation du réseaux d'acteurs en simulation en santé (formation initiale et continue), favoriser l'intégration des facteurs humains et organisationnels



Mesurer l'impact d'un dispositif interventionnel portant sur les interactions entre professionnels d'une équipe de soins, sur l'évolution des caractéristiques des Interruptions de tâches dites évitables.

Dispositif interventionnel portant l'ambition d'évaluer et questionner les équipes sur le phénomène des IT dans leur fonctionnement du travail en équipe. Mesure d'impact associée.



Disposer d'une d'ensemble des différentes méthodes et outils disponibles pour améliorer le travail en équipe en faveur de la qualité et la sécurité des soins.

Présentation des programmes, outils internationaux et nationaux ; Appui à la conduite de projet, partage d'expériences.



Communautés de pratiques



Projet



Webinaire / Atelier thématique



Fiche projet disponible en cliquant sur la vignette

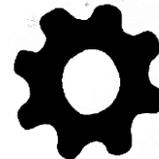
Communication et expérience usagers

Parcours et pertinence des soins



« Jamais pour moi, sans moi »

- Favoriser l'engagement des usagers dans les démarches de qualité et de sécurité des soins
- Démarche d'évaluation des pratiques professionnelles et de pertinence des soins à orienter vers les résultats qui comptent pour le patient, l'utilisateur.



Communication et expérience usagers

Parcours et pertinence des soins



Valoriser les démarches de co-construction entre les équipes / structures et les patients, usagers (sanitaire, médico-social, exercice coordonné)



Enquête de pratiques des démarches mises en œuvre par les professionnels pour favoriser l'engagement des usagers. Campagne inter-régionale.



Favoriser l'engagement des usagers dans les démarches d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.



Déclinaison de la recommandations HAS sur l'engagement des usagers ; stratégies et outils de sensibilisation et de communication, partage d'expériences.



Impulser une dynamique, réaliser un état des lieux de façon croisée entre structures, professionnels et usagers sur la promotion de la bientraitance.



Enquête de pratiques (Etablissement de santé, EHPAD, domicile). Campagne régionale



Renforcer le partenariat usagers/professionnels sur les questions de la bientraitance.



Développement d'un kit pédagogique de jeux sérieux (vidéos et enquête) en partenariat avec l'EHPAD de Givrand (85).



Utiliser la mesure de l'expérience comme un indicateur du résultat des soins et la replacer dans le contexte de la démarche qualité/sécurité des soins.



Atelier thématique sur demande : repères méthodologiques, panel de ressources disponibles, mise en situation et partage d'expériences.



Communautés de pratiques



Projet



Webinaire / Atelier thématique



Fiche projet disponible en cliquant sur la vignette

Choisir avec soin Gériatrie



Promotion du guide HAS « Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap ».



Etat des lieux et mesure à distance selon trois volets : organisation / pratiques professionnelles / expérience patient.



Contribution plan d'actions pluriannuel régional d'amélioration de la pertinence des soins (PAPRAPS)



Lancement d'une campagne d'évaluation auprès des services de gériatrie de la sur la base de la liste des 5 propositions validées par la SFGG et des outils d'évaluation



Promotion des méthodes et outils d'évaluation des pratiques professionnelles



Campagne de communication sur les ressources et outils disponibles, accompagnement méthodologique sur demande.



Structurer/consolider le dispositif d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)



Atelier thématique sur demande en lien avec une démarche institutionnelle.



Communautés de pratiques



Projet



Webinaire / Atelier thématique



Fiche projet disponible en cliquant sur la vignette

Enseignements sur les évènements indésirables associés aux soins



« Ouvrir l'analyse aux sujets des parcours en intégrant les récits de patients »

- Lien entre EIAS et facteurs humains et organisationnels
- Rapprochement des travaux de simulation et travail en équipe
- Intégration des récits de patients
- Recueil des signaux faibles en premier recours



Enseignements sur les événements indésirables associés aux soins



✓ Favoriser l'appropriation du concept de culture juste pour renforcer la place de la culture sécurité dans la stratégie des structures.

💡 Webinaire et actes régionaux : points de repères pour faciliter le développement de la culture sécurité.



✓ Mission d'appui à l'analyse et la gestion des événements indésirables graves associés aux soins.

⚙️ Appui à la déclaration, l'analyse et la définition de plan d'actions ; élaboration de fiche retour d'expériences. Mise à jour du guide Easy Rex.



✓ Favoriser le développement de la culture sécurité au sein de son EHPAD à partir du climat de culture des équipes.

⚙️ Enquête de perception et ressources associées. Campagne inter-régionale. Mise à disposition d'un escape game élaboré en collaboration avec l'EHPAD de Montfort (85)



✓ Adapter le système de signalement des événements indésirables associés aux soins au contexte de l'accompagnement à domicile.

💬 Co-construction de repères stratégiques, structuraux, techniques et culturels. Elaboration de ressources et outils, partage d'expériences.

Enseignements sur les événements indésirables associés aux soins



Adapter le système de signalement des événements indésirables associés aux soins au secteur Handicap.

Expérimentation et co-construction de repères stratégiques, structuraux, techniques et culturels.



Accompagner la structuration et l'analyse des événements indésirables associés aux soins (sanitaire, médico-social)

Repères méthodologiques, panel de ressources disponibles, mise en situation et partage d'expériences.



Accompagner la dynamique autour de la Semaine Nationale de la Sécurité des Patients

Guide de préparation, recensement des ressources et outils, 7ème tome de la BD « Histoires de patients »



Accompagner la mise en œuvre et l'animation de projet d'analyse de scénario clinique.

Repères méthodologiques, panel de ressources disponibles, mise en situation et partage d'expériences.



Communautés de pratiques



Projet



Webinaire / atelier thématique



Fiche projet disponible en cliquant sur la vignette



L'ASSOCIATION QUALIREL SANTÉ, STRUCTURE RÉGIONALE
D'APPUI À LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



LES DÉFIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS :
AXES DE TRAVAIL ET DECLINAISON 2021



MODALITÉS D'ANIMATION ET CALENDRIER DU 1ER TRIMESTRE





Modalités d'animation 2021

- **Accompagnements méthodologiques et expertise** pour les projets qualité – sécurité des soins ciblés des structures
- **Dynamique « agile »** des calendriers de projets (*campagnes régionales et inter-régionales, modalités de recueil et d'interventions, calendrier des livrables*) ; calendrier et liens d'inscription par trimestre
- **Digitalisation** du fonctionnement des activités (*espace collaboratif Talk Spirit pour les communautés de pratiques et d'échanges, espace de web rencontre pour les QualiREL Echanges, Communautés de pratiques, ateliers thématiques*)
- Poursuite de l'**innovation en matière de communication et sensibilisation** (*réseaux sociaux, vidéos, jeux sérieux, Mooc, etc.*)
- **Adaptabilité** du programme de travail aux priorités et évolutions liées au contexte actuel

Les réseaux d'information et de communication



Programme de travail, accompagnement
Ressources disponibles, outils et publications
Vie associative



Synthèse des actualités
Etat d'avancement des projets
Veille documentaire et réglementaire



Echanges sur les actualités
Partage d'expériences et libres échanges





Mobiliser le programme de travail de QualiREL Santé, les questions à se poser


QualiREL Santé
Programme de Travail

Mobiliser le programme de QualiREL Santé : les questions à se poser

TRAME À MOBILISER EN SÉANCE COLLECTIVE

équipe de direction communauté professionnelle représentants usagers-familles

1 QUELLES SONT VOS PRIORITÉS INSTITUTIONNELLES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SOINS ?

.....

2 S'AGIT-IL DE PRIORITÉS... (détaillez)

STRATÉGIQUES (définition d'une politique, d'un programme)	STRUCTURELLES (mode de fonctionnement, de coordination et ressources)	TECHNIQUES (méthode et outils, formations)	CULTURELLES (compréhension partagée du sens et des objectifs)

3 CES SUJETS SONT-ILS PORTÉS DANS LE PROGRAMME 2020 DE QUALIREL SANTÉ ?

SUJETS	ENJEU	OUI RESSOURCES 2020 QUALIREL SANTÉ	NON TYPE D'APPUI À SOLLICITER	NE SAIT PAS
	<input type="checkbox"/> stratégie <input type="checkbox"/> structure <input type="checkbox"/> technique <input type="checkbox"/> culture		<input type="checkbox"/> publications et outils <input type="checkbox"/> veille - recherche <input type="checkbox"/> appui méthodologique <input type="checkbox"/> intervention institutionnelle	ENVOYEZ CE DOCUMENT AVEC VOS COMMENTAIRES DANS LES POINTS 1 ET 2 AFIN DE NOUS PERMETTRE
	<input type="checkbox"/> stratégie <input type="checkbox"/> structure <input type="checkbox"/> technique <input type="checkbox"/> culture		<input type="checkbox"/> publications et outils <input type="checkbox"/> veille - recherche <input type="checkbox"/> appui méthodologique <input type="checkbox"/> intervention institutionnelle	
	<input type="checkbox"/> stratégie		<input type="checkbox"/> publications et outils	



Programme détaillé et trame de
questionnement
A télécharger sur www.qualirelsante.com





Ensemble du programme de travail et des ressources de QualiREL Santé à retrouver sur www.qualirelsante.com



Onglet « Accompagnement » = Programme de travail en cours et fiches projets associée

Onglet « Publications et outils » = ressources disponibles et téléchargement en ligne

