



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

# QualiREL Santé

## Association QualiREL Santé

Siège social : 5 allée de l'Île Gloriette - 44093 Nantes Cedex 1

Site d'exercice : Hôpital Saint Jacques - 85 rue Saint Jacques - 44093 Nantes Cedex 1

02 40 84 69 30

contact@qualirelsante.com

www.qualirelsante.com

@qualirelsante (Linkedin / Youtube)

**Nature juridique de l'organisme** : Association loi 1901

Date de création : Juin 2012

Dates de désignation par l'ARS Pays de la Loire : 2018, 2022

## Monsieur Yves Praud

Président

02 40 84 69 30

contact@qualirelsante.com

Délégation générale à :

**Noémie Terrien**

Coordonnateur-responsable

02 40 84 69 30

nterrien@qualirelsante.com

## Budget 2024

**1 075 461 €**

Subvention Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire 790 846 €

Cotisations adhérents et prestations 176 087 €

Utilisation des fonds dédiés 72482 €

Projet de recherche 34 043 €

Autres subventions publique 2000 €

Autres recettes 3 €

*Le bilan financier 2024 est annexé au procès-verbal de l'assemblée générale de l'association*

*QualiREL Santé en date du 6 juin 2024 et accessible depuis le site internet [www.qualirelsante.com](http://www.qualirelsante.com)*

# Sommaire

01

**Vie associative**  
pages 4 à 10

02

**Enjeux thématiques**  
pages 11 à 23

03

**Animation du  
programme de travail**  
pages 24 à 26

04

**Partenariats**  
pages 27 à 29

05

**Dynamique d'équipe**  
pages 30-31

06

**Orientations 2025**  
pages 32 à 34

## Annexes

1. Analyse qualitative des résultats de certification des établissements de santé de la région Pays de la Loire au 31 décembre 2024
2. Analyse des résultats d'évaluation des structures médico-sociales
3. Résultats de mesure de la culture de sécurité des soins en établissement de santé
4. Guide Easy Lead - partie 1
5. Fiches Méthodes "Manager par la qualité : l'indispensable du directeur / responsable"
6. Plateforme eFORAP de QualiREL Santé
7. Bilan 2024 - Evénements Indésirables Graves associés aux Soins - QualiREL Santé

# 01 Vie associative

- Rendre visible les fondements de l'association
- Faire progresser la participation des structures médico-sociales
- Maintenir la dynamique de participation des établissements de santé
- Faire vivre le collège des soins primaires



# Les points clés

QualiREL Santé est une association loi 1901, Structure Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des Patients (SRA QSSP), désignée par l'Agence Régionale de Santé Pays de la Loire selon les textes en vigueur. QualiREL Santé fait partie des SRA QSSP de France métropolitaine et d'outre-mer rassemblées au sein d'une fédération nationale : la FORAP<sup>2</sup>.

QualiREL Santé a pour vocation, dans les domaines de la qualité, de l'évaluation et de la gestion des risques à :

- Assurer un accompagnement collectif et apporter une expertise méthodologique
- Mettre en commun, construire et diffuser des outils
- Favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques
- Sensibiliser et former les interlocuteurs privilégiés au sein des établissements
- Réaliser une veille documentaire et réglementaire
- Organiser et promouvoir la communication auprès des membres de l'association
- Développer des coopérations nationales, régionales et locales avec différentes instances et organisations dans son champ d'intervention

**“Les SRA QSSP ont pour rôle d'apporter une expertise médicale, technique et scientifique aux établissements de santé, aux établissements ou services médico-sociaux et à tout professionnels de santé quelque soit son lieu d'exercice.”**

Conformément au décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients, QualiREL Santé apporte et organise :

- Un soutien méthodologique pour la promotion de la déclaration, la gestion et l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des événements indésirables graves associés à des soins mentionnés à l'article R. 1413-67 ainsi que pour la mise en place de plans d'actions comprenant les actions correctives et leur évaluation.
- Un soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre, dans les structures de soins ambulatoires, les établissements de santé, les établissements ou services médico-sociaux, d'un programme de gestion des risques associés aux soins.
- Une expertise en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des événements indésirables associés à des soins, tout au long du parcours de la prise en charge du patient.
- L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients.
- La participation à des recherches dans le domaine de l'organisation des soins en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients

# Notre projet associatif

## 2023-2027



L'association QualiREL Santé a élaboré une feuille de route associative prenant en compte son périmètre d'actions réglementaires et contracutalisées. Elaborée sur la période 2023-2027, elle guide les actions de l'équipe opérationnelle et fait l'objet d'un suivi par les instances associatives et d'éclairage des retombées des actions auprès de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire lors des rencontres trimestrielles de coordination ARS/QualiREL Santé.

### 01 Vie associative

- Rendre visible les fondements de l'association
- Faire progresser la participation des structures médico-sociales
- Maintenir la dynamique de participation des établissements de santé
- Faire vivre le collège des soins primaires

### 02 Enjeux thématiques

- Accompagner les attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de référentiel
- Outiller le management en matière de culture qualité des soins et sécurité des patients et personnes accompagnées :
- Accompagner les équipes à sécuriser leurs pratiques de communication et de coopération
- Mobiliser les notions de parcours des personnes accompagnées et des patients
- Favoriser l'engagement des usagers à tous les niveaux
- Accompagner le déploiement des attributs de la culture de sécurité

### 03 Animation du programme de travail

- Créer et animer une communauté de référents thématiques
- Optimiser les espaces digitaux déployés
- Optimiser les canaux de partage d'expériences
- Maintenir le niveau d'innovation scientifique et pédagogique

### 04 Partenariats

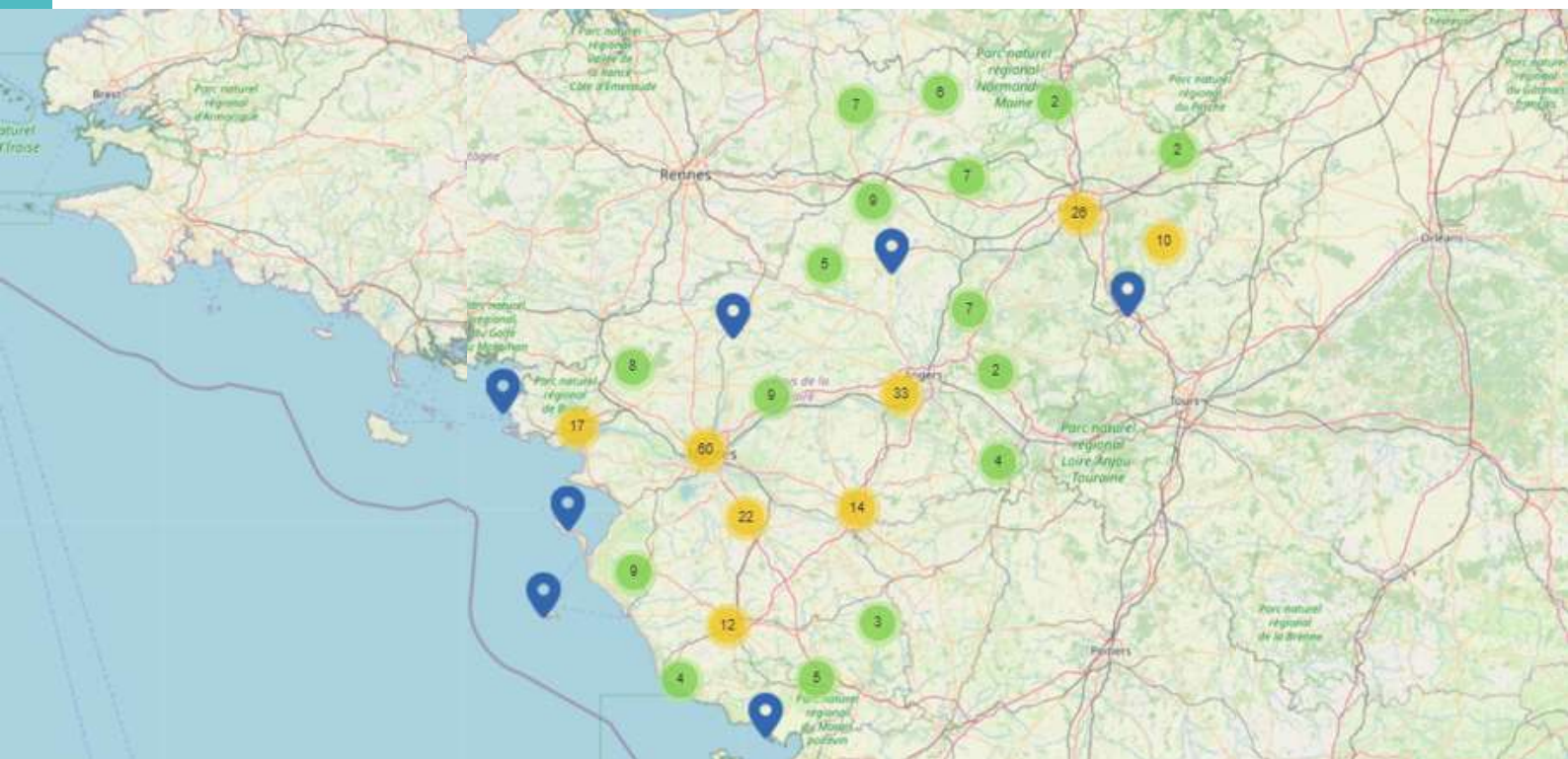
- Maintenir la visibilité et la reconnaissance nationale et régionale
- Se faire connaître au plus près des territoires
- Maintenir l'appui d'expertise auprès des autres Structures et Organisations régionales
- Valoriser les actions réalisées auprès de la formation initiale / continue des professionnels au titre de QualiREL Santé

### 05 Dynamique d'équipe

- Renforcer les compétences techniques en matière d'évaluation
- Soutenir le pilotage de la structure
- Déployer un plan de développement et de maintien des compétences de l'équipe
- Consolider les organisations et l'ergonomie au travail

# Adhérents

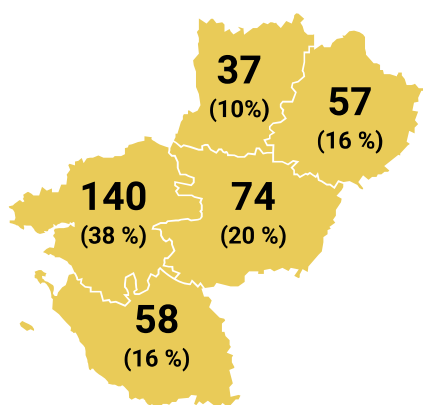
Notre engagement en faveur de la qualité des soins et de la sécurité des patients repose sur un réseau d'acteurs ligériens variés et engagés, issus de l'ensemble du secteur de la santé et du médico-social qui partagent notre vision d'une amélioration continue des pratiques de soins.



**366** adhésions administratives  
au 31 décembre 2024  
**+16** adhésions en 2024

**824**\* structures représentées  
au 31 décembre 2024

*\*mode de calcul stabilisé entre 2023 et 2024*



Répartition des adhésions administratives  
par département (n=366)



**+16**

adhésions des structures médico-sociales



maintien de la dynamique d'adhésion des  
établissements de santé



absence d'adhésion du secteur des soins  
de ville

# Conseil d'administration

## Membres 2024

Membres élus

Collège établissements de santé

(5/9 sièges pourvus)



Membres élus

Collège établissements médico-sociaux

(4/9 sièges pourvus)



Collège soins primaires

(0/4 sièges pourvus)

Membres de droit



Membre avec voix consultative : Coordonnateur-responsable de QualiREL Santé



## Réunions 2024

|              |              |               |
|--------------|--------------|---------------|
| Janvier      | Février<br>9 | Mars          |
| Avril<br>12  | Mai          | Juin<br>14    |
| Juillet      | Août         | Septembre     |
| Octobre<br>4 | Novembre     | Décembre<br>8 |

- Suivi de la feuille de route associative
- Dialogue de gestion avec l'agence régionale de Santé
- Analyse de la stratégie associative

# Bureau

## Membres 2024



**Yves Praud**  
Président



**Thierry Loquet**  
Vice-Président



**Stéphane Galieue**  
Trésorier



**Elodie Pinier-Pelletier**  
Secrétaire



**Ghita Attaf**  
Membre de droit



**Marie Méhu**  
Membre de droit



**Noémie Terrien**  
Voix consultative



## Réunions 2024

|              |              |               |
|--------------|--------------|---------------|
| Janvier      | Février<br>9 | Mars          |
| Avril<br>12  | Mai          | Juin<br>14    |
| Juillet      | Août         | Septembre     |
| Octobre<br>4 | Novembre     | Décembre<br>8 |

- Préparation des instances
- Dialogue de gestion avec l'agence régionale de Santé
- Analyse de la stratégie associative

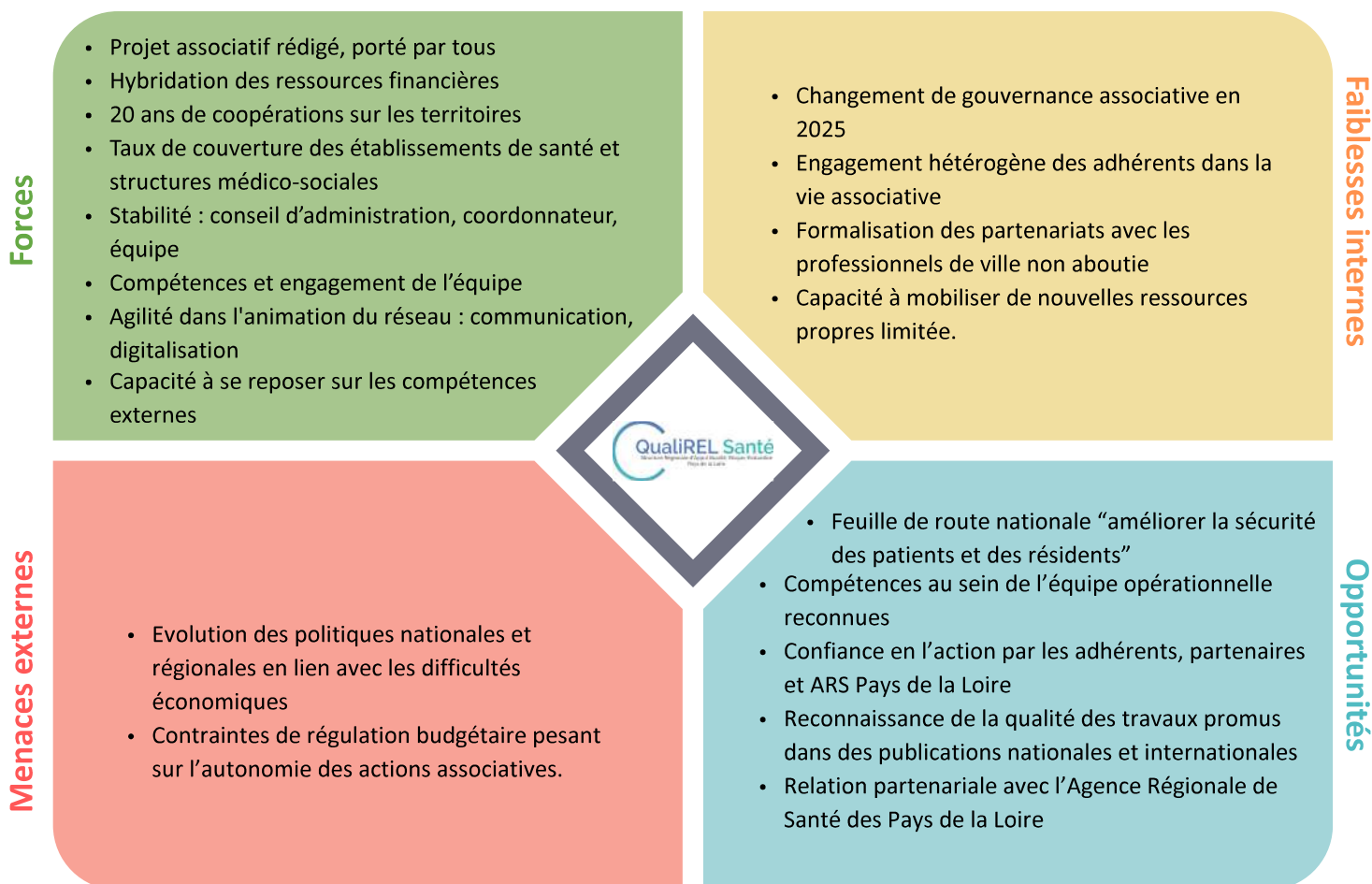


# Analyse stratégique

Dans le cadre de son mémoire « Entre impulsion politique et opérateur associatif, trouver son espace d'autonomie » issu d'un Master Management des Associations 2023-2024 à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - IAE Paris (Sorbonne Business School), Madame Brigitte Lecomte (Responsable de la SRA QUALIRIS en Centre Val de Loire) a procédé à l'étude de cas du fonctionnement de QualiREL Santé.

10 entretiens semi-directifs ont été menés de mai à juillet 2024 auprès de 5 administrateurs, le coordonnateur-responsable, le conseiller médical, le salarié élu du CSE, un représentant de l'Agence Régionale de Santé et le responsable de la Cellule d'Appui aux Réseaux et Associations du CHU de Nantes. Ces entretiens ont été couplés d'une étude des documents internes de l'association QualiREL Santé.

La restitution des travaux a fait l'objet d'une synthèse sous forme de SWOT en conseil d'administration de QualiREL Santé afin d'identifier un plan d'action.



## Plan d'action

Etat d'avancement au 31.12.24

- Maintenir la synergie du projet associatif avec les enjeux qualité des soins et sécurité des patients et les attentes / besoins des adhérents.
- Mettre en oeuvre le plan de communication sur les fondements de l'association prévu dans la feuille de route.
- Projection budgétaire en miroir des enjeux QSSP 2025 avec conscience partagée de la situation avec l'ensemble des parties prenantes.
- Programme d'actions 2025 avec une logique de "parcours multimodales" prioritaires en lien avec la feuille de route / contrat d'engagement ARS.



# 02 Enjeux thématiques

- Accompagner les attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de référentiel
- Outiller le management en matière de culture qualité des soins et sécurité des patients et personnes accompagnées
- Accompagner les équipes à sécuriser leurs pratiques de communication et de coopération
- Mobiliser les notions de parcours des personnes accompagnées et des patients
- Favoriser l'engagement des usagers à tous les niveaux
- Accompagner le déploiement des attributs de la culture de sécurité

# Accompagner les attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de référentiel



PRIORITÉS  
2024

- Poursuivre le déploiement de l'appropriation du référentiel de certification des établissements de santé
- Poursuivre le déploiement de l'appropriation du référentiel d'évaluation des structures médico-sociales
- Accompagner les nouvelles recommandations en matière de lutte contre les maltraitances
- Faire connaître les démarches innovantes et nouvelles recommandations en matière de simulation en santé.



- Des besoins croissants en matière d'appui à l'appropriation des attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de qualité des soins et sécurité des patients et personnes accompagnées quel que soit le lieu d'exercice (établissements de santé, structures médico-sociales, exercices coordonnés, territoires)
- Une analyse qualitative des résultats de certification des établissements de santé met en exergue un besoin de renforcer les espaces d'analyse des résultats à l'échelle des équipes (Annexe 1)
- 4 établissements non certifiés ont bénéficié d'un appui renforcé par QualiREL Santé
- L'analyse des premiers résultats des évaluations HAS pour le secteur médico-social montre un besoin d'accompagnement dans le cadre du management par la qualité (Annexe 2) et des plans de lutte contre les maltraitances
- La simulation en santé nécessiterait d'être utilisée à plus grande échelle dans les établissements pour la qualité et la sécurité des soins



**Antoine Biron**

Chargé de missions  
Réfèrent Etablissement de Santé



**Emilie Dorenlot**

Réfèrent Médico-social



**Jean-Claude Granry**

Conseiller scientifique



**Marion Lucas**

Chargée de missions médico-social  
Pilote médico-social



**Véronique Pouzet**

Chargée de missions /  
Réfèrent mission EIGS



**Solenne Rive**

Chargée de missions  
Management - Travail en équipe et  
Simulation en Santé



**Noémie Terrien**

Coordonnateur-Responsable



# Accompagner les attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de référentiel

## 2024



### Activités / Projets

- Animation du réseau de référents QualiREL Santé :
  - espaces collaboratifs dédiés
  - séminaires et rencontres
  - conseils et appuis méthodologiques
- Rencontres mensuelles web dédiées à l'appropriation des attendus de la Haute Autorité de Santé :
  - 45 minutes de décryptage pour les établissements de santé
  - Minutes Qualité du Médico-Sociales (MQMS)
  - Rendez-vous Simulation en Santé
- Analyse qualitative des rapports de certification des établissements de santé
- Atelier thématique "Kit de repérage des maltraitements"



### Indicateurs clés

#### Minutes Qualité - médico-social

**618** professionnels inscrits  
**8** MQMS **3630** revues en replay

#### 45 min - établissements de santé

**95** professionnels inscrits  
**5** 45 min **592** revues en replay

#### Rendez-vous simulation en santé

**178** professionnels inscrits  
**9** RDV Simu **1049** revues en replay

**+ 600 heures** conseils et appuis

**4** établissements de santé non certifiés accompagnés

**63** professionnels participants à l'atelier "kit de repérages des maltraitements"



### Livrables

- Certification des établissements de santé :
  - Ressources FORAP
  - Analyse qualitative des résultats de certification pour les Pays de la Loire
- Evaluation Médico-Social
  - Outils d'appropriation
  - Conduite de projet dans le cadre de l'évaluation
  - Supports mémo des MQMS
  - Fiches Méthodes Manager par la qualité
- Simulation en Santé
  - Veille scientifique
  - 1 REVSIMS publiée
- Maltraitance
  - Kit de repérage des situations de maltraitements



## 2025

- Mise en place d'un parcours d'appui renforcé "Manager par la qualité" pour les établissements de santé et structures médico-sociales
- Déploiement d'un parcours dédié pour les professionnels de ville et les exercices coordonnés
- Diffusion postale des fiches méthodes Médico-sociales "Manager par la qualité" à l'ensemble des structures de la région Pays de la Loire
- Capitalisation des accompagnements des établissements de santé non certifiés pour définir un socle commun d'accompagnement
- Intégration de la simulation en santé dans l'ensemble des espaces collaboratifs déployés à QualiREL Santé
- Déploiement d'un parcours d'appui renforcé "Promotion de la bientraitance et lutte contre les maltraitements"

# Outiller le management en matière de culture qualité des soins et sécurité des patients et personnes accompagnées



PRIORITÉS  
2024

- Poursuivre l'animation de la communauté de pratiques Management de la gestion des risques associés aux soins / coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Poursuivre le déploiement et pérenniser le dispositif d'appui renforcé aux EHPAD (Equipiers EHPAD)
- Déployer un programme d'appui spécifique aux structures médico-sociales
- Déployer un programme spécifique aux professionnels de santé en ville
- Déployer un programme d'appui auprès de l'encadrement de proximité



- Des résultats de mesure de la culture de sécurité des soins mettant en avant un besoin d'accompagnement des managers de haut niveau et de proximité (Annexe 3)
- Un déploiement important de ressources à l'attention des managers de haut niveau au sein des établissements de santé et des directeurs et responsables des structures médico-sociales (Annexes 4 et 5)
- Un dispositif d'appui renforcé auprès des EHPAD (Equipiers EHPAD) efficace mais non généralisable
- Une expérimentation réussie de l'analyse des pratiques de culture de sécurité auprès de l'encadrement de proximité



**Hélène Abbey**

Chargée de missions  
Réfèrent Management Gestion  
des risques associés aux soins  
et travail en équipe



**Emilie Dorenlot**

Réfèrent Médico-social



**Solenne Rive**

Chargée de missions  
Management - Travail en équipe et  
Simulation en Santé



**Florence Bled**

Equipier EHPAD (44-49-85)



**Nadia Dubois**

Equipier EHPAD (53 et 72)



**Véronique Pouzet**

Chargée de missions /  
Réfèrent mission EIGS



**Lucile Trutt**

Chargée de missions risques  
cliniques  
Réfèrent Soins primaires



**Guillaume Mabileau**

Statisticien  
Chargé d'évaluation



**Noémie Terrien**

Coordonnateur-Responsable

# Outiller le management en matière de culture qualité des soins et sécurité des patients et personnes accompagnées

## 2024



### Activités / Projets

- Animation du réseau de référents QualiREL Santé :
  - Communauté de pratiques sur la gestion des risques associés aux soins (établissements de santé - ES)
  - Communautés de pratiques Handicap / SSIAD
  - Dispositif Equipiers EHPAD
  - Séminaires et rencontres
  - Conseils et appuis méthodologiques
- Webinaires de promotion des outils et ressources (ES/MS/ville)
- Campagne de communication sur les réseaux (mails, LinkedIn, site internet)
- Campagne nationale de la mesure de culture de sécurité des soins en ES
- Enquête URPS Kiné sur la culture qualité



### Indicateurs clés

#### Webinaire régional leadership établissements de santé

**398** vues du direct  
**877** revues en replay

#### Culture de sécurité en établissement de santé

**49** établissements de santé participants  
**43%** de la région Pays de la Loire  
**121** revues en replay des résultats

#### “Manager par la qualité en structures médico-sociales”

**72** inscrits au webinaire dédié  
**889** revues en replay

#### Dispositif Equipiers EHPAD

**44** EHPAD accompagnés  
**100%** avec un diagnostic de maturité amélioré



### Livrables

- Etablissements de santé
  - Rapport de résultats sur la culture de sécurité des soins
  - Guide Easy Lead “Leadership en sécurité des soins” à l’attention des directeurs, présidents de CME et coordonnateurs généraux des soins
- Structures médico-sociales
  - Fiches Méthodes Manager par la qualité : l’indispensable du directeur / responsable en structure médico-sociale

#### Etablissements de santé :

- Capitaliser sur les actions mises en oeuvre suite à l’enquête culture de sécurité 2023
- Mener une campagne de communication et retours d’expérience à l’attention des managers de haut niveau sur la mobilisation des outils et ressources
- Déployer l’enquête nationale sur la coordination de la gestion des risques associés aux soins et finaliser la partie 2 du guide Easy Lead “Comment bien s’entourer”
- Construire la partie 3 du guide Easy Lead “Accompagner le management de proximité”
- Créer un parcours d’accompagnement sur le management par la qualité

#### Structures médico-sociales

- Diffuser par voie postale les fiches méthodes Médico-sociales “Manager par la qualité” à l’ensemble des structures de la région Pays de la Loire.
- Mener une campagne de communication et retours d’expérience à l’attention des directeurs et responsables des structures médico-sociales
- Créer une communauté de pratiques EHPAD

#### Professionnels de ville

- Mener un cycle de rendez-vous web dédié aux professionnels de ville
- Déployer l’enquête culture qualité auprès des professionnels de ville en lien avec les URPS volontaires



## 2025

# Accompagner les équipes à sécuriser leurs pratiques de communication et de coopération



PRIORITÉS  
2024

- Accompagner la mise en oeuvre de programme de type Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE)
- Animer de l'Espace Ressource Simulation en Santé



- Les résultats de certification des établissements de santé montrent un manque d'espaces d'échanges et de discussion sur le travail au sein des équipes de soins
- Le débriefing clinique est une réponse adaptée au besoin de communication sécurisé et de coopération efficace au sein des équipes de soins
- L'aboutissement des accompagnements sur le travail en équipe nécessite un réel soutien institutionnel
- Les accompagnements des équipes ont permis de mettre en lumière des établissements leaders régionaux sur le sujet
- Les modalités d'accompagnement en région ont évolué sous la forme d'un parcours d'accompagnement renforcé du travail en équipe
- La simulation en santé est un vrai levier d'amélioration et de sécurité du fonctionnement des équipes de soins



**Hélène Abbey**

Chargée de missions  
Référént Management Gestion  
des risques associés aux soins  
et travail en équipe



**Solenne Rive**

Chargée de missions  
Management - Travail en équipe et  
Simulation en Santé



**Jean-Claude Granry**

Conseiller scientifique



**Noémie Terrien**

Coordonnateur-Responsable

# Accompagner les équipes à sécuriser leurs pratiques de communication et de coopération

## 2024



### Activités / Projets

- Déploiement d'un parcours d'appui renforcé sur le travail en équipe
- Animation d'une communauté de pratiques sur le travail en équipe
- Animation d'un espace collaboratif des formateurs en simulation en santé
- Webinaires et séminaires dédiés
- Appuis et conseils méthodologiques
- Formalisation d'un partenariat avec l'équipe d'Henallux (Belgique) sur le débriefing clinique
- Formalisation d'un partenariat avec l'association de soins aux professionnels de santé
- Interventions auprès des professionnels en formation initiale et continue (DU / Master)



### Indicateurs clés

#### Programmes d'amélioration du travail en équipe

- 15** facilitateurs régionaux mobilisés
- 7** équipes accompagnées
- 44** participants au séminaire régional
- 860** vues des synthèses vidéos
- 310** vues sur le débriefing clinique

#### Simulation en santé

- 6** retours d'expérience mobilisés
- 733** vues des replays
- 1** séminaire organisé
- 47** professionnels de la simulation en santé mobilisés



### Livrables

#### Synthèses vidéo du séminaire

- Débriefing clinique : de quoi parlons-nous ?
- Animer des espaces collaboratifs
- Retours d'expérience de 3 équipes leaders en région Pays de la Loire :
  - CH Laval
  - CH Fontenay Le Comte
  - Polyclinique de l'Europe
- Escape Game SAED de l'Association Facteurs Humains en Santé et du CAPSim (Le Mans)



## 2025

- Poursuivre les accompagnements renforcés sur le travail en équipe
- Capitaliser sur les retours d'expérience des équipes leader
- Promouvoir, former et accompagner les établissements de santé sur la mise en place d'espaces d'échanges tels que le debriefing clinique

# Mobiliser les notions de parcours des personnes accompagnées et des patients



PRIORITÉS  
2024

- Rendre lisible les ressources eFORAP et le suivi d'utilisation des établissements



- Les résultats de certification des établissements de santé mettent en exergue que l'analyse des résultats en équipe peine à être mobilisée. Pour autant, associer les professionnels et les usagers aux analyses des pratiques et organisations (Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP), définition des indicateurs, etc.) reste incontournable pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.
- La plateforme eFORAP de QualiREL Santé, proposant un panel d'outils d'évaluation des pratiques professionnelles, est fortement mobilisée par les adhérents. (Annexe 6)
- Les campagnes régionales d'évaluation sont un véritable levier pour mener des démarches d'évaluation au sein des établissements. Toutefois, la restitution des résultats et l'analyse des résultats avec les équipes restent complexes à mener pour les structures.



**Guillaume Mabileau**  
Statisticien  
Chargé d'évaluation



**Noémie Terrien**  
Coordonnateur-Responsable

# Mobiliser les notions de parcours des personnes accompagnées et des patients

## 2024



### Activités / Projets

- Espaces d'échanges pour le suivi des campagnes régionales menées en 2023 :
  - Projet personnalisé en structures médico-sociales
  - Regards croisés sur la bientraitance
- Plateforme eFORAP (outils validés, saisies en ligne, rapports automatisés)
- Conseils et appuis méthodologiques
  - Mise en oeuvre d'évaluation de pratiques professionnelles internes
  - Soutien à l'utilisation de la plateforme eFORAP
  - Appui interne aux établissements non certifiés
- Webinaires dédiés à l'évaluation des pratiques professionnelles
- Lancement fin 2024 de la campagne inter régionale "Choisir avec Soins en Gériatrie"



### Indicateurs clés

#### Plateforme eFORAP

- 11** outils d'évaluation mobilisés par **192** adhérents en 2024
- 357** utilisateurs de la plateforme eFORAP
- 8847** saisies réalisées

#### Webinaires dédiés

- 1** webinaire dédié à la promotion des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles
  - 33** professionnels inscrits pour le secteur médico-social
  - 162** vues du replay
- 1** webinaire dédié aux retours d'expérience sur la campagne 2023 liée aux projets personnalisés
  - 57** professionnels inscrits
  - 292** vues du replay
- 2** établissements accompagnés pour la mise en oeuvre de staff qualité - epp



### Livrables

#### Outils EPP plébiscités :

- Regards croisés sur la bientraitance
- Pertinence des journées d'hospitalisation en SMR
- Dynamiques d'amélioration des prises en charges en ville (Kiné)
- Audit Endoscopie
- Evaluation de la pertinence des journées d'hospitalisation en MCO



## 2025

- Modélisation d'un processus d'accompagnement des établissements de santé pour la mise en oeuvre d'espace d'échanges pour l'analyse des résultats en équipe
- Après une première campagne en 2021/2022 sur l'accès aux soins aux personnes en situation de handicap, QualiREL Santé propose en 2025 une nouvelle campagne régionale.
- Mise en oeuvre de la campagne inter-régionale "Choisir avec Soins en Gériatrie"
- Lancement d'une nouvelle campagne régionale d'évaluation des projets personnalisés
- Lancement d'un groupe de travail pour adapter l'évaluation de la check-list sécurité du patient au bloc opératoire



# Favoriser l'engagement des usagers à tous les niveaux



PRIORITÉS  
2024

- Outiller les établissements pour structurer et faire vivre l'expérience usagers
- Accompagner la dynamique de participation des représentants des usagers au management par la qualité
- Faire connaître la place et le rôle des patients partenaires
- Expérimenter le point de vue des patients en Santé Mentale sur les pratiques de bientraitance



- Le déploiement du partenariat patient au sein des établissements de santé nécessite d'être accompagné comme le démontre les résultats de certification des établissements de santé.
- Un partenariat avec l'Institut Français de l'Expérience Patient a permis à 36 structures sanitaires et médico-sociales de définir leur degré de maturité
- Un projet sur l'apport des Représentants des Usagers dans les dynamiques qualité des soins et sécurité des patients est lancé en partenariat avec la CRSA des Pays de la Loire
- Le partenariat patient se déploie aussi au sein de QualiREL Santé avec l'intégration d'une patiente partenaire et l'adhésion au mouvement international "Qu'est-ce qui est important pour vous ?"



**Antoine Biron**  
Chargé de missions  
Réfèrent Etablissement de Santé



**Soraya Mohamed Ben Ali**  
Patiente partenaire



**Guillaume Mabileau**  
Statisticien  
Chargé d'évaluation



**Noémie Terrien**  
Coordonnateur-Responsable

# Favoriser l'engagement des usagers à tous les niveaux

## 2024



### Activités / Projets

- Travaux préparatoires avec Soraya Mohamed Ben Ali, patiente partenaire auprès de l'équipe de QualiREL Santé
- Espaces collaboratifs dédiés aux travaux régionaux
- Campagne régionale "Animer sa démarche d'expérience patient" en partenariat avec l'IFEP
- Adaptation du questionnaire patient "Regards croisés sur la bientraitance" en Santé Mentale
- Lancement du projet CRSA "Apport des RU sur les dynamiques qualité des soins et sécurité des patients"
- Appuis et conseils méthodologiques
- Séminaire régional "Animer sa démarche d'expérience patient"
- Webinaires de sensibilisation et de promotion des ressources



### Indicateurs clés

#### Mobilisation régionale

- 173** participants aux événements de sensibilisation et de promotion de l'expérience patient / usagers
- 301** vues des replay (webinaires)
- 232** vues des synthèses vidéos du séminaire régional

#### Campagnes régionales d'évaluation

- 36** structures engagées dans la campagne sur l'expérience patient
- 378** patients répondants au questionnaire d'expérience bientraitance en Santé Mentale
- 17** structures engagées dans la mesure de l'apport des RU dans les dynamiques qualité
- 258** représentants des usagers et professionnels répondants



### Livrables

- Publication d'un guide "Structurer et faire vivre l'expérience usager"
- Outil d'évaluation de la maturité de développement de l'expérience patient disponible sur eFORAP
- Outil de recueil de l'expérience (PREMS) patient en Santé Mentale validé venant compléter les 3 outils existants (Sanitaire, Domicile, EHPAD)
- Fiches Kézako FORAP sur l'expérience patient, PREMS, AmPPati



## 2025

- Accompagnement des établissements de santé pour aller vers le partenariat patients et des établissements médico-sociaux sur l'implication de la personne accompagnée
- Adaptation régionale du mouvement international "qu'est-ce qui est important pour vous ?"
- Déploiement d'un parcours "Favoriser l'engagement des usagers et mobiliser leur expression" pour mieux faire connaître et rendre lisible les ressources associées.
- Elaboration d'un nouveau tome "BD Histoires de patients"

# Accompagner le déploiement des attributs de la culture de sécurité



PRIORITÉS  
2024

- Promouvoir la démarche de culture juste
- Appuyer les équipes à analyser leurs événements indésirables associés aux soins
- Participer au retour d'expérience sur les événements indésirables graves associés aux soins
- Promouvoir les ressources et outils adaptés à chaque secteur d'activité : établissements de santé, structures médico-sociales et professionnels de ville



- Les ateliers d'analyses de pratiques sur la culture de sécurité menés par QualiREL Santé auprès de l'encadrement médico-soignant contribuent à améliorer la prise en compte de la gestion des événements indésirables dans les pratiques managériales
- Le rapport annuel de la Haute Autorité de Santé sur les EIGS montre une marge d'amélioration importante sur la qualité des analyses de causes menées par les équipes. L'analyse réalisée en région Pays de la Loire valorise une qualité d'analyse plus élevée (Annexe 7)
- Un lauréat national issu de la région Pays de la Loire dans le cadre du Challenge annuel FORAP sur les événements indésirables associés aux soins a mis en valeur le secteur médico-social très en attente d'accompagnement sur le sujet. Les résultats des évaluations HAS sur ce critère impératif démontrent le besoin d'un appui régional renforcé
- Le déploiement des démarches de retour d'expérience auprès des professionnels de ville se développe progressivement en région Pays de la Loire auprès des Maisons de Santé Pluriprofessionnelles par le lancement opérationnel du projet de recherche EVIDENS-Prim\* et la mise en ligne de la plateforme EVIDENS QualiREL Santé
- Le repérage des situations de maltraitance contribue à une démarche de gestion des risques au sein des structures en santé

\*Projet de recherche DGOS - Département de Médecine Générale de Nantes, CHU de Nantes et QualiREL Santé



**Véronique Pouzet**  
Chargée de missions /  
Référént mission EIGS



**Emilie Dorenlot**  
Référént Médico-social



**Lucile Trutt**  
Chargée de missions risques  
cliniques  
Référént Soins primaires



**Héléne Abbey**  
Chargée de missions  
Référént Management Gestion  
des risques associés aux soins  
et travail en équipe



**Noémie Terrien**  
Coordonnateur-Responsable

# Accompagner le déploiement des attributs de la culture de sécurité

## 2024



### Activités / Projets

- Mission d'appui à l'analyse des EIGS déclarés sur le portail national de signalement des événements sanitaires indésirables
- Participation aux Rencontres Régionales de Sécurité Sanitaire pour le suivi des EIGS en Pays de la Loire
- Challenge FORAP-QualiREL Santé sur les événements indésirables associés aux soins
- Publication de fiches retour d'expérience sur les EIAS
- Webinaires et rencontres pour promouvoir le retour d'expérience auprès des structures et professionnels
- Expérimentation d'un atelier sur le repérage des maltraitements
- Appuis et conseils méthodologiques
- Animation de la Semaine de la Sécurité des Patients



### Indicateurs clés

- 160** volets 2 déposés sur le portail national analysés (Annexe 7)
- 20** structures participantes au challenge sur les EIAS
- 1** lauréat national (médico-social)
- 8** Fiches retour d'expérience publiées
- 10** webinaires et rencontres réalisés
- 42** inscrits aux webinaires
- 328** vues des replays
- 94** participants aux ateliers



### Livrables

- Partenariat avec l'Association Soins aux Professionnels de la Santé
- Kit de repérage des situations de maltraitance
- Fiches retour d'expérience



## 2025

- Poursuite de l'appui aux volets 2 sur les EIGS
- Publication de ressources pour l'analyse systémique des suicides et tentatives de suicide
- Déploiement d'un parcours d'appui renforcé "retour d'expérience sur les EIAS" mettant en synergie les ateliers, rencontres, challenge et ressources existantes.
- Poursuite de l'accompagnement des binômes médico-soignants à l'analyse des pratiques sur la culture de sécurité
- Evidens Prim : poursuite de l'accompagnement avec réalisation des premières réunions d'analyse
- Lancement d'un parcours "Mettre en place une gestion des EIAS en équipe de soins primaires"
- Généralisation et déploiement d'un parcours d'appui renforcé "Promotion de la bientraitance et lutte contre les maltraitements"
- Production d'un kit de sensibilisation sur les maltraitements dédié aux structures Handicap

# 03 Animation du programme de travail

- Créer et animer une communauté de référents thématiques
- Optimiser les espaces digitaux déployés
- Optimiser les canaux de partages d'expériences
- Maintenir le niveau d'innovation scientifique et pédagogique

# Animation du programme de travail

Animer la communauté de référents, mobiliser les espaces digitaux



**706** référents QualiREL Santé au sein des adhérents

*identifiés comme interlocuteurs principaux de QualiREL Santé dans la communication et le partage d'information sur les activités de QualiREL Santé*



**44** rencontres organisées

- **31** en visioconférence
- **13** en présentiel

**1501** professionnels mobilisés issus de **298** structures adhérentes



**243** utilisateurs sur notre plateforme collaborative pour **19** groupes thématiques

*40% se connectent mensuellement*

*11% se connectent hebdomadairement*



**2512** abonnés

**67 433** vues des vidéos en ligne

**66** vidéos publiées

**331** vidéos disponibles



**4512** abonnés

**20%** de taux d'engagement moyen



**6** news lettre

Une refonte de notre site internet  
[www.qualirelsante.com](http://www.qualirelsante.com)



# Animation du programme de travail

## Optimiser les canaux de partage d'expérience

Les pratiques inspirantes des adhérents à QualiREL Santé sont nombreuses et ont fait l'objet de multiples partages d'expériences en atelier, séminaire, appui méthodologique, congrès, webinaire. Chaque adhérent contribue à la qualité de nos travaux. Un remerciement particulier aux **26** structures ayant formalisé leur retour d'expérience en 2024 :

- **ADAMAD** (85) - Evaluation Haute Autorité de Santé
- **ADAPELA** (44) - Lutte contre les maltraitances
- **ADMR 85** - Circuit du médicament
- **AFM** (49) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Association Maison de Retraite Saint Joseph** (44) - Conseil de la vie social
- **Centre Hospitalier d'Evron** (53) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Centre Hospitalier de Fontenay le Comte** (85) - Amélioration du travail en équipe
- **Centre Hospitalier du Mans** (72) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins - Simulation en Santé
- **Centre Hospitalier Sèvre et Loire** (44) - Management par la qualité
- **Centre Hospitalier Vendée Loire Océan** (85) - Culture de Sécurité
- **Centre Les Capucins** (49) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **CESAME** (49) - Promotion de la bientraitance - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Centre Hospitalier de Laval** (53) - Amélioration du travail en équipe
- **CHU d'Angers** - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **CHU de Nantes** - Simulation en Santé
- **Clinique du Pré** (72) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **EHPAD Ambroise Paré** (53) - Circuit du médicament
- **EHPAD IASO** (49) - Projets personnalisés
- **EHPAD Notre Dame de la Miséricorde** (44) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **EPSM de la Sarthe** (72) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Etablissements de Santé Baugeois Vallée** (49) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Groupe 3H** (49-53-85) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **IEM "La Marrière" APF Handicap** (44) - Circuit du médicament
- **Institut OCENS** (44) - Projets personnalisés
- **Pôle Régional du Handicap** (72) - Retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins
- **Polyclinique de l'Europe** (44) - Amélioration du travail en équipe
- **Résidence Saint André** (44) - Evaluation Haute Autorité de Santé



# 04 Partenariats

- Maintenir la visibilité et la reconnaissance nationale et régionale
- Se faire connaître au plus près des territoires
- Maintenir l'appui d'expertise auprès des membres du RREVA
- Maintenir l'appui d'expertise auprès des autres SRAE
- Valoriser les actions réalisées auprès de la formation initiale et continue

# Partenariats

QualiREL Santé est membre du Réseau Régional de Vigilances et d'Appui (RRÉVA) de la région Pays de la Loire.



QualiREL Santé poursuit en 2024 ses collaborations avec l'ensemble des acteurs régionaux qui oeuvrent pour les dynamiques qualité des soins et sécurité des patients.



Dans un objectif de contribuer au maintien et au développement des compétences des professionnels de la santé, QualiREL Santé est intervenu dans le cadre de la formation initiale et continue :

- Membre de l'équipe pédagogique du Master 2 Evaluation de la Qualité des Soins de l'Université de Rennes
- Membre de l'équipe pédagogique du DIU Nantes-Rennes sur l'évaluation de la qualité des soins
- Animateur du module qualité des soins et sécurité des patients de l'école des cadres de santé de Nantes
- Intervenant au DU Partenariat Patient de l'Université de Nantes
- Intervenant au DU Hygiène et Epidémiologie Infectieuse de l'Université de Nantes
- Intervenant auprès des IPA de l'Université de Nantes
- Intervenant auprès des IDEC du CNAM
- Intervenant auprès des Assistants Médicaux du CNAM
- Intervenant auprès de l'IFSI du CHU de Nantes
- Intervenant auprès de l'IFSI de la Croix Rouge de Rezé
- Intervenant auprès des directeurs en formation de l'ARIFT
- Intervenant auprès des cadres en formation de l'ARIFT
- Intervenant auprès des IDEC à l'institut Meslay
- Intervenant auprès des directeurs à l'institut Meslay

# Partenariats (suite)

QualiREL Santé adhère à la FORAP (Fédération des Structures Régionales d'Appui à la qualité des soins et la sécurité des patients). Noémie Terrien, en est la présidente depuis 2023 après un mandat de 3 années de vice-présidence. Elle coordonne dans ce cadre l'axe 3 de la feuille de route nationale pour l'amélioration de la sécurité des patients et des résidents piloté par la Direction Générale de l'Offre de Soins.

L'équipe est engagée dans les différents groupes de travail de la FORAP et anime le groupe certification et eFORAP (Antoine Biron et Guillaume Mabileau)



En 2024, QualiREL Santé a adhéré à l'Association de Soins aux Professionnels de Santé dans un double objectif : apporter une ressource à l'équipe opérationnelle dans le cadre des risques psychosociaux de l'association ; promouvoir le recours à l'association dans le cadre des appuis à la gestion des événements indésirables associés aux soins.



Dans le cadre de ses travaux sur la simulation en santé et le débriefing clinique, QualiREL Santé a noué un partenariat avec Henallux | Haute École de Namur-Liège-Luxembourg



QualiREL Santé est adhérent au Mouvement Français pour la Qualité et le Management. A ce titre, les structures adhérentes à QualiREL Santé peuvent bénéficier d'un accès facilité à son programme de travail.



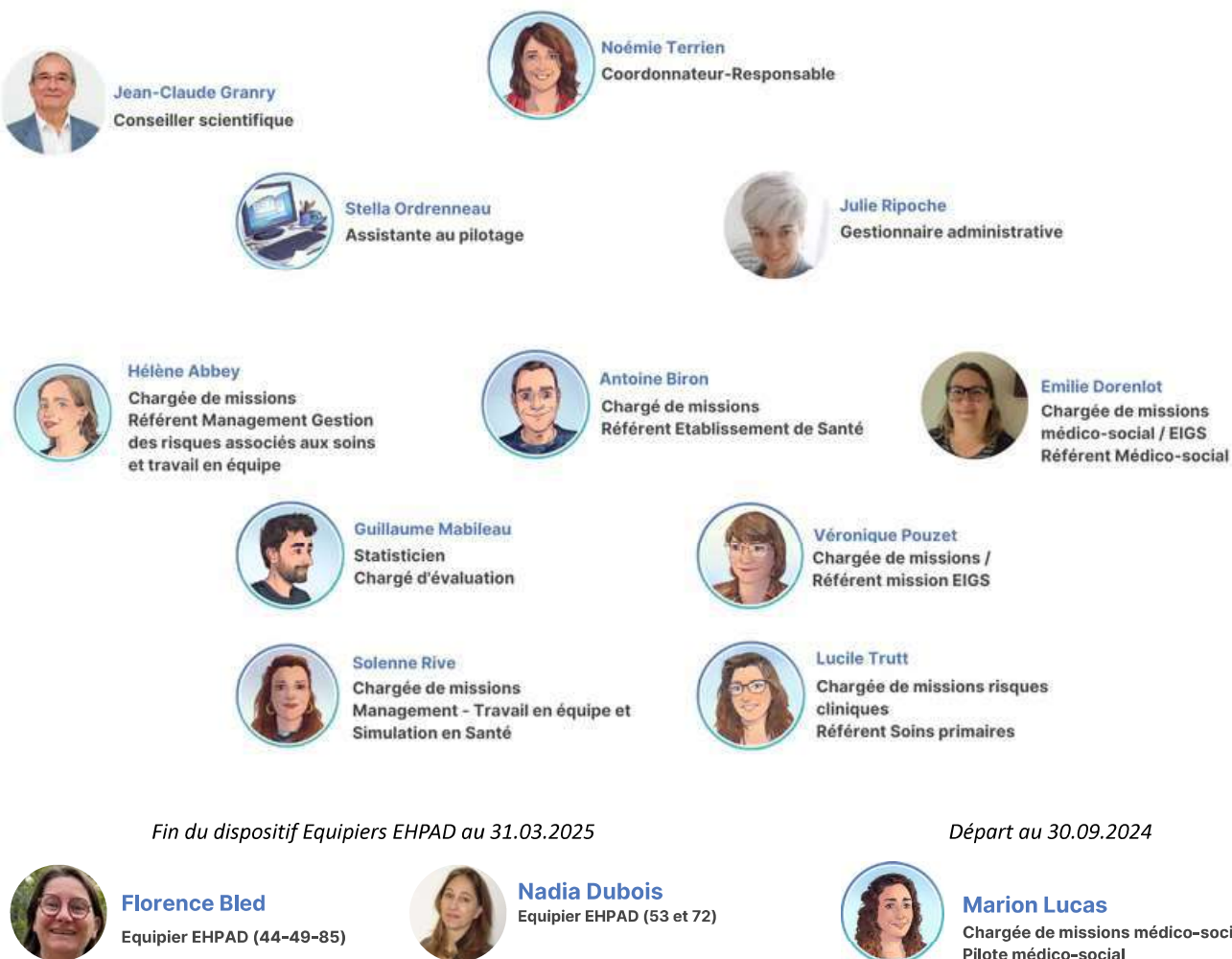
# 05 Dynamique d'équipe

- Renforcer les compétences techniques en matière d'évaluation
- Soutenir le pilotage de la structure
- Déployer un plan de développement et de maintien des compétences de l'équipe
- Consolider les organisations et l'ergonomie au travail

## Une équipe pluri-professionnelle, des compétences dédiées pour vous accompagner le projet associatif

**QualiREL Santé** met l'accent sur l'expertise et la collaboration pour coordonner le programme d'actions proposé aux établissements adhérents. Notre équipe est composée de professionnels passionnés et expérimentés, chacun jouant un rôle clé dans le développement et la mise en œuvre de nos actions.

L'équipe opérationnelle se positionne en déclinaison des orientations thématiques validées. Chaque professionnel de l'équipe a une posture de facilitateur et de bienveillance, de respect de la confidentialité des informations partagées.



En septembre 2024, l'équipe de QualiREL Santé accueille Kiran Derennes, alternante en statistique

**Au 31 décembre 2024, l'équipe opérationnelle de QualiREL Santé comptait 11.45 ETP**

# 06 Orientations 2025

Orientations budgétaires et thématiques discutées et validées en conseil d'administration de QualiREL Santé en date du 31 janvier 2025

# Orientations 2025

Dans le contexte budgétaire national partagé lors de la rencontre ARS/ QualiREL Santé du 20 septembre 2024 ; de l'impact sur les modalités et le volume des subventions de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire (contrat d'engagement 2023-2027) de notre association, l'année 2025 prend en compte :

- l'optimisation de nos processus d'accompagnement pour des appuis collectifs prioritaires et efficaces
- l'analyse des dépenses budgétaires 2025
- la projection des ressources financières complémentaires

Le conseil d'administration de l'association QualiREL Santé réuni en séance extra-ordinaire le 31 janvier 2025 a permis de partager le contexte et les enjeux associés et de confirmer la stratégie associative afin de mettre en projection les capacités budgétaires pour l'atteinte des 4 priorités partagées par l'ARS Pays de la Loire :

- Certification des établissements de santé
- Dispositif d'évaluation médico-social
- Appui au management par la qualité et la gestion des risques
- Retour d'expériences sur les événements indésirables

Les parcours thématiques identifiés comme prioritaires par QualiREL Santé s'articulent avec les enjeux des attendus et standards auprès des établissements de santé, des structures médico-sociales et des professionnels de ville (référentiels de la Haute Autorité de Santé, Feuille de route nationale pour l'amélioration de la sécurité des patients et des résidents) et les priorités annoncées de l'Agence Régionale de Santé.

| Projet associatif / Priorités ARS         | Accompagner les attendus de la Haute Autorité de Santé            | Outiller le management en matière de culture qualité et sécurité des soins       | Accompagner les équipes à sécuriser leurs pratiques de communication et de coopération | Mobiliser les notions de parcours pour les patients et personnes accompagnées | Favoriser l'engagement des usagers à tous les niveaux  | Promouvoir la bientraitance, lutter contre les maltraitances | Accompagner le déploiement des attributs de la culture de sécurité                |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Certification des établissements de santé | X<br>6 <sup>ème</sup> cycle                                       | Nouvelle méthode<br><a href="#">certification</a><br>Entretien<br>Encadrement MS | Critères impératifs<br>HAS                                                             | Critères impératifs<br>HAS                                                    | Critère impératif<br>HAS                               | Critère impératif<br>HAS                                     | Critères impératifs<br>HAS                                                        |
| Dispositif d'évaluation médico-social     | X<br>Diffusion publique                                           | Critères impératifs<br>HAS                                                       | /                                                                                      | Critères impératifs<br>HAS                                                    | Critères impératifs<br>HAS                             | Critère impératif<br>HAS                                     | Critères impératifs<br>HAS                                                        |
| Appui au management                       | Nouvelle méthode<br>Evaluation HAS<br>Entretien<br>Encadrement MS | Nouvelle méthode<br>Evaluation HAS<br>Entretien<br>Encadrement MS                | Nouvelle méthode<br><a href="#">certification</a><br>Entretien<br>Encadrement MS       | /                                                                             | /                                                      | /                                                            | Critères impératifs<br>HAS                                                        |
| Retour d'expériences des EIAS             | Critères impératifs                                               | Feuille de route<br>Nationale<br>Mission réglementaire                           | Feuille de route<br>Nationale<br>Mission réglementaire                                 | Feuille de route<br>Nationale<br>Mission réglementaire                        | Feuille de route<br>Nationale<br>Mission réglementaire | /                                                            | Critères impératifs<br>HAS<br>Feuille de route nationale<br>Mission réglementaire |



Les actions programmées à l'attention des **établissements de santé** sont en cohérence avec les attendus de la certification en particulier l'évolution des attendus et les points identifiés avec un marge d'amélioration en région Pays de la Loire.

**Le parcours « Certification des établissements de santé » pour une appropriation du référentiel en vigueur comprenant un cycle de webinaires, un espace d'échange dédié à la certification et des parcours associés en appuis collectifs ciblant plus spécifiquement :**

- Le management par la qualité et la gestion des risques à l'attention de l'encadrement médico-soignant
- La structuration du retour d'expérience sur les événements indésirables associés aux soins (Connaître, Comprendre, Analyser, Partager)
- L'amélioration des pratiques professionnelles (choisir avec soins en gériatrie, check-list sécurité du patient au bloc opératoire)
- L'appui aux programmes d'amélioration du travail en équipe et la promotion de la simulation
- Le déploiement de l'engagement des usagers et l'amélioration de leur expérience
- La promotion de la bientraitance et lutte contre les maltraitances

Les thématiques d'appui prioritaires identifiées par QualiREL Santé pour ses actions 2025 auprès des **structures médico-sociales** sont en cohérence avec les attendus du référentiel HAS et les points identifiés avec marge d'amélioration en région Pays de la Loire :

**Le parcours « Appui à l'appropriation du Dispositif d'Evaluation HAS » comprenant un cycle de webinaires, un espace d'échange dédié au dispositif et des parcours en appuis collectifs ciblant plus spécifiquement :**

- Le Management par la Qualité et la Gestion des risques à l'attention des Directeurs et responsables
- La structuration du retour d'expériences sur les événements indésirables associés aux soins et aux actes d'accompagnement
- L'amélioration des pratiques professionnelles (intégration du volet santé dans les projets personnalisés)
- La promotion de la bientraitance et la lutte contre les maltraitances

Le parcours « **Retours d'Expériences sur les EIAS** » combine les démarches de promotion de la culture de sécurité : déclaration, culture juste, travail en équipe et retour d'expériences ainsi que les appuis personnalisés aux déclarations sur le portail national des EIGS :

- Dynamique de structuration, d'analyse et de partage d'expériences dans le cadre du challenge annuel sur les EIAS
- Animation du réseau de coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins
- Participation au Réseau Régional de Vigilances et d'Appui piloté par l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire
- Participation aux Rencontre Régionale de Sécurité Sanitaire
- Diffusion régionale des fiches retours d'expériences sur les EIAS et EIGS
- Soutien aux initiatives de mesure de la culture de sécurité au sein des collectifs de travail
- Cycle de webinaire auprès des professionnels de ville (nb 3) et appui au déploiement des démarches de structuration des EIAS en MSP et sur le parcours ville-hôpital.

# Annexes

1. Analyse qualitative des résultats de certification des établissements de santé de la région Pays de la Loire au 31 décembre 2024
2. Analyse des résultats d'évaluation des structures médico-sociales
3. Résultats de mesure de la culture de sécurité des soins en établissement de santé
4. Guide Easy Lead - partie 1
5. Fiches Méthodes "Manager par la qualité : l'indispensable du directeur / responsable"
6. Plateforme eFORAP de QualiREL Santé
7. Bilan 2024 - Evènements Indésirables Graves associés aux Soins - QualiREL Santé



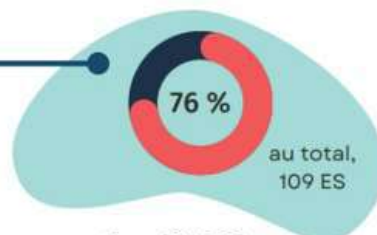
Décembre 2024



# LES RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION

## Établissements certifiés

76% des établissements de santé (ES) de la région ont reçu leur décision.



Parmi ces 83 établissements :



infographie complète à retrouver sur notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/wp-content/uploads/2025/03/Resultats-certification-dec-2024.pdf>



---

**MESURER**  
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

---

RAPPORT

**Dispositif d'évaluation de la  
qualité des établissements et  
services sociaux et médico-  
sociaux**

Bilan annuel 2023

Bilan complet à retrouver sur le site internet de la Haute Autorité de Santé



[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-05/bilan\\_annuel\\_qualite\\_essms.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2024-05/bilan_annuel_qualite_essms.pdf)

Accueil > Culture de sécurité des soins en établissement de santé – Campagne nationale 2023 : Résultats d'évaluation

## Culture de sécurité des soins en établissement de santé – Campagne nationale 2023 : Résultats d'évaluation

### Résumé ●

« La culture de sécurité des soins est un ensemble de manières de faire et de penser qui contribuent à la sécurité du patient et qui sont partagée au niveau de l'organisation (équipe de professionnels, établissement de santé). » Haute Autorité de Santé

Webinaire de restitution des résultats régionaux 2023



Résultats à retrouver sur notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/ressource/mesure-de-la-culture-de-securite-des-soins-en-etablissement-de-sante-campagne-nationale-2023-resultats/>

## EasyLEAD – Leadership en sécurité des soins : Guide (Partie 1)



1. Points de repères



2. Outils d'évaluation



3. Retours d'expérience



4. Références



5. Ressources à télécharger



Guide et ressources à retrouver sur notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/ressource/easy-lead-partie-1-le-leadership-en-securite-des-soins-et-vous-vous-en-etes-ou/>

## Fiches méthodes – Manager par la qualité : Kit complet

Crée le 1 octobre 2024, modifié le 17 avril 2024

### Présentation ●

Lorsque l'on est responsable d'une structure médico-sociale, il n'est pas toujours simple d'identifier par où commencer pour structurer / renforcer sa dynamique qualité.

Le management par la qualité et la gestion des risques est impulsé et incarné par la direction qui fait preuve de leadership sur le sujet. La finalité de cet engagement est de garantir et améliorer la qualité et la sécurité des accompagnements / soins et d'apporter l'expérience / la satisfaction au regard des attentes et besoins des personnes accompagnées.

Cette organisation doit reposer sur 4 dimensions fondamentales décrit par Shortell (1) : stratégique, structurelle, technique et culturelle.

Kit complet des fiches méthodes à retrouver sur notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/ressource/fiches-methodes-manager-par-la-qualite-kit-complet/>



## eFORAP – La plateforme en ligne dédiée aux outils d'évaluation

### Présentation ●

eFORAP est une plateforme sécurisée destinée aux établissements adhérents et permettant :

- La mutualisation des outils d'évaluation inter-établissements,
- La saisie des données d'évaluation (EPP, enquêtes),
- Le traitement des données saisies,
- L'analyse immédiate des données sous forme d'un rapport automatisé.

Présentation et accès à la plateforme depuis notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/ressource/plateforme-eforap/>

# QualiREL Santé

## Bilan 2024

### Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins (EIGS)

Depuis 2019, QualiREL Santé intervient dans le circuit de déclaration externe des **EIGS** (Événements Indésirables Graves associés aux Soins) en participant au dispositif régional organisé autour de l'ARS Pays de la Loire, aux côtés des autres structures de vigilance et d'appui, regroupées au sein du **RRéVA**.

L'association, en tant que SRA (Structure Régionale d'Appui) à la qualité des soins et sécurité des patients\*, apporte un **éclairage méthodologique** sur les déclarations et un soutien aux établissements et professionnels qui auraient besoin d'un appui pour l'analyse de ces EIGS ou l'élaboration du plan d'actions d'amélioration de la qualité. La gestion de ces déclarations est organisée de façon mensuelle autour des **RRSS** (Réunions Régionales de Sécurité Sanitaire).

→ Plus d'informations en dernière page de ce rapport.

Ce bilan 2024 est organisé en deux parties :

- la première décrit les EIGS dont le volet 2 a été déposé sur le portail de signalement en 2024,
- la seconde décrit la gestion qui a été faite des EIGS traités lors des RRSS organisées en 2024.

Les variations à la hausse ou à la baisse par rapport au bilan précédent sont indiquées par une flèche positionnée à côté des données 2024. Quand les chiffres sont stables, il n'y a pas de flèche.

\*Le terme "patient" désigne tout bénéficiaire de soins ou d'accompagnement (usager, personne accompagnée ou accueillie).

#### Déclaration d'EIGS avec un volet 2 en 2024

##### Déclarations

**160**

volets 2 ont été complétés sur le portail national et transmis par l'ARS à QualiREL Santé du 1er janvier au 31 décembre 2024

+ 44 %

100 % des volets 2 ont été analysés par la mission EIGS



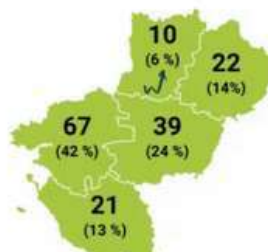
83 % concernaient des structures **sanitaires**, dont 66 % en MCO



16 % concernaient des structures **médico-sociales**, dont 15 % en EHPAD



**3** EIGS concernaient les **soins de ville** et ont été analysés avec ces professionnels



© Bilan EIGS 2024 - QualiREL Santé - Juin 2025

1/4

Infographie complète à retrouver sur notre site internet



<https://www.qualirelsante.com/ressource/bilans-annuels-de-la-mission-eigs/>



