

Ce bulletin, à parution semestrielle, a pour objet de vous informer sur les activités de Qualiris, de communiquer des actualités Qualité/Gestion des Risques et de partager des expérimentations conduites en région Centre-Val de Loire.

SOMMAIRE

1. QUOI DE NEUF ?

2. FOCUS : - ENQUÊTE USAGERS - MALTRAITANCE

3. LES NOUVELLES MODALITÉS D'ÉVALUATION EXTERNE (médico-social et sanitaire)

4. ARRÊT SUR... LES APPUIS EIGS « CE QU'ILS EN DISENT »

1. Quoi de neuf ?

Vous trouverez ci-dessous le programme de travail 2021, validé en Assemblée Générale le 18 mars dernier.

Programme d'actions

2021 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2020-2022 (CPOM)

01 Préparer et accompagner les professionnels aux démarches qualité sécurité des soins tous secteurs (sanitaire, ambulatoire, médico-social).

Actions majeures 2021

- ➔ **Sanitaire** : Certification HAS (accompagnement individuel d'un ES sur demande, accompagnement collectif d'appropriation de la nouvelle certification,...).
- ➔ **MS** : préparer l'arrivée de la nouvelle modalité d'évaluation.
- ➔ **Enquêtes** : participer aux campagnes FORAP nationales



04 Action transversale :

- ➔ Engager une réflexion sur l'évaluation du modèle économique de l'association.

02

Diffuser la culture de la sécurité de telle sorte que tout professionnel :

- Perçoive la plus-value de la déclaration d'un événement indésirable.
- Puisse déclarer un événement indésirable dans un cadre favorisant et sécurisé.

Actions majeures 2021

- ➔ **Promouvoir, sensibiliser et accompagner la déclaration des EI** : sessions d'information, ateliers... sur demande.
- ➔ **Formations** :
 - Formation culture Qualité / GDR à l'ITS de Tours.
 - Formation CREX en région.

03 Assurer l'analyse approfondie des EIGS sur l'ensemble du territoire régional.

Actions majeures 2021

- ➔ **Gestion des EIGS** : conseils, expertise par téléphone, appuis sur site.
- ➔ Réaliser des REX des appuis effectués.
- ➔ Mise en oeuvre du réseau des Personnes Ressources.

Vie de l'équipe : l'équipe opérationnelle s'étoffe avec l'arrivée de :



Pascale PELLETIER depuis le 6 avril, chargée de mission médico-social (CDD 18 mois à 50%). Cadre de santé infirmier, riche d'une expérience de 12 ans dans la conduite de projet, la lecture des organisations, l'accompagnement des équipes et l'amélioration de la qualité des soins dans le secteur médico-social, Pascale est titulaire d'un Master "Santé, Gestion RH et QVT".



Aymen KLIBI, depuis le 31 mai en tant qu'ingénieur qualité (CDD 6 mois). Kinésithérapeute de formation, Aymen a exercé quelques années avant d'obtenir un Master 1 "Santé Publique" puis un Master 2 "Management Qualité et Gestion des Risques".



Focus : Lancement d'une enquête sur les démarches de participation des usagers



Partagez et valorisez les expériences de pratiques collaboratives menées en région Centre Val de Loire.

La promotion de l'engagement des patients et de leurs représentants à chaque niveau du système de santé est l'un des enjeux de la stratégie nationale de santé.

La HAS a pris plusieurs initiatives en ce sens et notamment :

- la publication durant l'été 2020 d'une recommandation sur l'engagement des usagers [« Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire »](#),
- la promotion de la participation des patients et l'implication des représentants des usagers dans la nouvelle certification des établissements de santé "patients, soignants un engagement partagé" et dans le futur dispositif d'évaluation pour les établissements médico-sociaux.

Dans ce cadre, la FORAP (fédération des SRA) a décidé de réaliser une enquête inter-régionale visant à recenser les démarches de participation des usagers aussi bien dans les établissements de santé, les structures médico-sociales que les soins primaires.

Qualiris s'engage pleinement dans ce projet et vous propose de participer à sa première enquête régionale.

Les objectifs de cette enquête sont les suivants :

- proposer un état des lieux des pratiques professionnelles visant à impliquer les usagers afin de valoriser ces démarches à l'échelon interne.
- réaliser un recensement régional des pratiques professionnelles visant à impliquer le patient et ses représentants (représentants d'association, entourage des patients, représentants des usagers...) dans la dispensation des soins et l'accompagnement, la formation, la qualité et la sécurité des soins et la recherche le cas échéant.

Envie d'en savoir plus ?

Visionnez la vidéo de présentation : [Cliquez ICI](#)

Intéressés ?

Consultez notre site internet : [Cliquez ICI](#)

La maltraitance, ce qui change

Le 18 janvier 2019, la Commission de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance publie la « note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie » avec pour objectif le **Renforcement de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance**

Première étape : Début 2021 validation d'un vocabulaire de référence partagé, commun à tous les publics en situation de vulnérabilité (versus personne vulnérable).

Nouvelle définition

"Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement."

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations".

L'enjeu : Nécessité d'un vocabulaire partagé par tous les acteurs et qui soit opérationnel pour tous les professionnels afin de « **Mieux nommer pour mieux prévenir** »

Plus d'informations :

- Vidéo de présentation d'Alice Casagrande (présidente de la commission) qui reprend le cheminement de cette réflexion | lien vers la vidéo SRA Ile de France (Staraqs.com>nos conférences).
- Fiche explicative « Démarche nationale de consensus pour un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité » | Lien vers le site du ministère ([Cliquez ICI](#))

Prochaines étapes annoncées par la commission :

- Organiser la coordination territoriale pour le repérage et le traitement des risques et situations de maltraitance
- Partager et valoriser les initiatives citoyennes promouvant la bientraitance.



3. Les nouvelles modalités d'évaluation externe

Secteur médico-social : un référentiel commun à tous :

La Haute Autorité de Santé est en charge de :

- L'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à l'ensemble du champ social et médico-social.
- Et depuis la loi du 24 juillet 2019, de l'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les établissements et services médico-sociaux (ESMS).



Les valeurs fondamentales

Ce nouveau référentiel, fondé sur une approche globale de la personne, portera quatre valeurs fondamentales intimement liées à la qualité des pratiques d'accompagnement :

- Le pouvoir d'agir de la personne
- Le respect des droits fondamentaux
- L'approche inclusive des accompagnements
- La réflexion éthique des professionnels.

L'ensemble des acteurs est aujourd'hui dans l'attente du décret (prévu ce mois de juin) qui définira le rythme d'évaluation et les modalités de publication des rapports d'évaluation.

La version définitive du référentiel est en cours de finalisation. Il devrait être expérimenté cet automne.



Les enjeux

- Permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours.
- Simplifier la démarche et inscrire les structures dans une perspective d'amélioration continue de la qualité.
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESMS et leurs professionnels.

Perspectives du soutien de la SRA qualiris

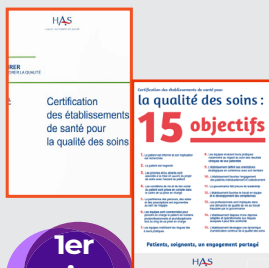
- Accompagnement des ESMS pour permettre aux acteurs de s'approprier la démarche (groupe de travail, webinaire, formation spécifique...).
- Création et déploiement d'outils en région et aide à leur mise en œuvre, en lien avec nos partenaires régionaux : ITS, FRAPS, URIOPSS, CREAL, FAS ... et nationaux (FORAP).
- Relais des outils de professionnalisation et des guides développés par la HAS.
- Vous trouverez toute l'actualité sur notre site internet.

Secteur sanitaire : la certification, point d'étape :

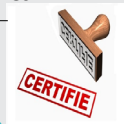
HAS



Lancement de la Certification pour la qualité des soins



Phase pilote : premières visites pour les 34 établissements de santé volontaires



A vos agendas :
8 juillet de 12h30 à 14h
Webinaire HAS :
REX visites pilotes

QUALIRIS à vos côtés

Fin 2020



Travail collaboratif au sein de la FORAP pour l'élaboration d'un outil de transition par rapport à la V2014

1er trim 2021



Réalisation d'ateliers en visio ouverts à tous les établissements de la région sur inscription :

- Présentation de la nouvelle certification
- Questions / Réponses

2ème trim 2021

Accompagnement des 2 établissements volontaires de la région: Clinique Belle Allée et Clinique Les Buissonnets



75 % des ES de la région ont participé à nos ateliers

2ème semestre 2021

A vos agendas :
Rencontre régionale HAS / ARS / SRA / FAS

Date prévisionnelle : le 22 octobre

Ateliers de retour d'expérience suite à chaque visite réalisée en région

Co-construction et co-animation d'une Webconférence France Assos santé CVDL : « Nouvelle certification : quelle implication pour les représentants des usagers ? »



Mise en ligne d'un PADLET spécifique sur notre site internet ([cliquez ici](#))





4.

Arrêt sur... les appuis EIGS "Ce qu'ils en disent"

Témoignage de M. ODIOT, directeur du foyer de vie UNAPEI (28), qui accueille 20 résidents adultes handicapés

Qualiris : pourquoi avoir demandé l'appui de la SRA ?

M. ODIOT : La demande d'appui auprès de la SRA fait suite à un évènement indésirable grave au sein de notre structure fin 2020, qui a été déclaré à l'ARS. Nous avons été orientés vers la SRA Qualiris par la qualitiennne du siège de l'UNAPEI. Cet EIGS a laissé des traces au niveau de l'équipe, on peut même parler de traumatisme. Pour autant, il était nécessaire d'analyser en profondeur les causes de cet évènement et de travailler à un plan d'action. L'appel à une expertise externe nous est apparu indispensable car nous avions besoin de faire appel à des professionnels détachés de la situation et objectifs. Seuls, nous aurions pu mener un travail semblable mais les conclusions n'auraient pas été les mêmes et nous aurions sûrement mis en place des mécanismes de défense que les professionnels de Qualiris, au fil de leurs interventions, ont su lever en installant un climat de confiance.

Comment s'est déroulé cet accompagnement, le vécu de vos équipes ?

L'accompagnement par la SRA s'est

déroulé en plusieurs étapes. Afin que les intervenants puissent cerner l'environnement de l'établissement et le contexte de l'évènement, nous avons dû fournir un certains nombres de documents, notamment les procédures en vigueur. Un échange entre la SRA et le cadre de direction s'est ensuite tenu en visioconférence. Au cours de cet entretien, Qualiris a exposé ses missions et sa méthodologie. Deux semaines plus tard, une réunion était organisée sur site avec les principaux acteurs présents lors de l'EIGS, qui a permis de recueillir des informations complémentaires. L'étape ultime a consisté à la restitution de l'analyse et à la recherche d'un plan d'action lors d'une réunion où l'équipe était quasiment au complet. Cette dernière étape est venue clôturer un chapitre et a permis de mettre en lumière des pistes de travail. Cet EIGS est finalement devenu constructif pour l'équipe. Dans un premier temps, en abordant ce travail, l'équipe était sur la réserve. Ce travail est venu raviver différents sentiments chez certains professionnels (tristesse, culpabilité) qu'ils avaient enfouis. L'équipe de Qualiris

a su instaurer un climat de confiance par le dialogue en étant objective et factuelle. A aucun moment, les salariés ne sont sentis jugés. Une relation de confiance même éphémère a pu se tisser.

Quels ont été les bénéfices pour votre structure ?

Les bénéfices ont été nombreux. Cette intervention nous a permis de revenir sur un évènement grave, de l'analyser et surtout de ne pas le banaliser. Le fait que ce soit des intervenants extérieurs, experts chacun dans leur domaine, qui interrogent certains fonctionnements ou dysfonctionnements fut plus facile à accepter par les professionnels. Cette intervention a permis de prendre beaucoup de recul, de verbaliser les choses et de recréer un climat d'échanges autour de cet EIGS. Nous ressortons également de cette expérience avec un plan d'action concret que nous avons pu communiquer à l'ARS. Cette guidance a mis en exergue des pistes d'actions très concrètes. Je recommande vivement le recours à la SRA en cas de survenue d'un EIGS.

Point de vue de Stéphanie Penella-Dutraït, personne ressource de Qualiris

Ingénieur Qualité / Coordinatrice de la cellule Qualité du CH de Chartres (28), Stéphanie a rejoint Qualiris en tant que personne ressource. Elle évoque ici ses motivations et le déroulement de son 1^{er} accompagnement.

Pourquoi avoir souhaité être personne ressource ?

J'ai souhaité enrichir mon expérience professionnelle en travaillant avec d'autres structures, y compris, et peut-être surtout, avec des établissements ayant des activités autres que mon emploi actuel. La stimulation intellectuelle de ce type de mission est très intéressante.

Comment s'est déroulé votre 1^{er} accompagnement, votre ressenti, votre vécu ?

La structure était demandeuse et nous attendait : l'idéal pour les intervenants extérieurs que nous étions. Cet accompagnement m'a conforté dans ce choix de travailler avec QUALIRIS comme PR. J'ai eu le sentiment d'avoir été utile tant pour la gestion « administrative » de la déclaration de l'EIGS que pour la gestion « humaine » de l'évènement dans la structure.

Quels bénéfices pour vous ?

Les bénéfices reviennent aux réponses précédentes ... enrichissant, gratifiant...



Vous souhaitez devenir Personne Ressource ? Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site internet [ICI](#).

DERNIÈRES INFOS



Formations CREX 2021 :

Il reste encore quelques places sur les sessions de formation à venir « Développer la culture sécurité : CREX ou RMM, et l'analyse systémique (ORION) ». Une session perfectionnement a été ajoutée.

Retrouvez le calendrier sur notre site internet cliquez [ICI](#)



Une enquête « Mesure du climat de sécurité en EHPAD » sera lancée au dernier trimestre 2021. Nous reviendrons vers vous prochainement.