RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

SRA QUALIRIS
CENTRE-VAL DE LOIRE

Chiffres clés 2024

Dans le cadre de la première année d'exercice de son CPOM 2024-2028 avec l'ARS CVDL, la SRA QUALIRIS agit en région afin de favoriser l'appropriation des démarches qualité / gestion des risques portées par la HAS et le Ministère, notamment en lien avec la feuille de route sécurité patient 2023-2025, et avec un fort accent comme en 2023, sur l'évaluation en secteur medico-social.

Une équipe pluri-professionnelle de 7 à 9 collaborateurs POUR

6,7 ETP

Ateliers, webinaires, rencontre

399

Participants à des webinaires, ateliers, journée sur différents thèmes :

- Webinaires Certification ES
- Webinaires Evaluation ESSMS
- Webinaire Semaine Sécurité des Patients
- Webinaire avec France Assos Santé CVDL
- Ateliers "Promotion de la déclaration d'EI en secteur MS"

Formations

701

stagiaires

- L'évaluation de la qualité des ESSMS
- Les méthodes d'évaluation de la qualité en médico-social
- Déployer collectivement une démarche qualité et gestion des risques en structure médico-sociale et se préparer à l'évaluation
- Ecoles IFSI/IFAS/Croix-Rouge/ITS : Démarche qualité- Gestion des Risques

Appuis EIGS / EIG

26

appuis EIGS traités et clôturés

Accompagnements

8

Suivis individualisés d'ES (accompagnements pour nouvelle visite de certification)

NOUVEAUX OUTILS

15

Dont :

- guides MS
- Système de cotation
- L'auto-évaluation facilitée
- Manuel EI
- Kit auto-évaluation

SOMMAIRE

p.4

Présentation de Qualiris

p.5

La vie de l'association

- Effectif
- Mouvement de personnel
- Personnes ressources
- Travaux Forap
- Principales actions de communication

p.11

Orientation stratégique n°1

Accompagner les acteurs du système de santé dans les démarches d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins

- Secteur Sanitaire
- Secteur médico-social
- Secteur Ambulatoire/Ville

p.24

Orientation stratégique n°2

- Appuis
- Sensibilisation

p.38

Annexes

PRESENTATION DE QUALIRIS

Coordonnées

Adresse postale
Qualiris
CHU Orléans
14 av de l'Hôpital
45100 ORLEANS
Adresse des bureaux
1 bis rue Porte Madeleine
45000 ORLEANS
qualiris@chu-orleans.fr
www.qualiris-cvdl.fr

Raison sociale

Association régie par la loi du 1er juillet 1901
Date de création : 09/04/2018
Date de désignation en tant que SRA (Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients) par l'ARS : 21/12/2018, renouvelée fin 2023.

Représentant légal

M. Tony-Marc CAMUS
Président de QUALIRIS
tmcamus@humensia.org
Tél. : 02 47 70 42 40
La liste des administrateurs de Qualiris est disponible sur notre site internet - rubrique "qui sommes-nous"

Directrice

Mme Brigitte LECOMTE
blecomte.qualiris@chu-orleans.fr
Tél. : 06 07 83 12 53

L'ensemble de nos missions est repris dans le CPOM 2024-2028, en déclinaison de la politique régionale (objectif du PRS3).

DESCRIPTION DES MISSIONS

L'association a pour objet d'accompagne toute structure morale sanitaire, médico-sociale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.

Afin d'accomplir l'objet précité, l'association a pour vocation à :

- Apporter une expertise médicale, technique et scientifique aux établissements de santé, aux établissements et services médico-sociaux et à tout professionnel de santé libéral ;
- Promouvoir la déclaration, d'apporter un appui méthodologique à la gestion et à l'analyse des évènements indésirables graves associés aux soins ;
- Apporter un soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre des programmes de gestion des risques associés aux soins ;
- Conduire des actions de sensibilisation, de formation et d'information ;
- Contribuer à la définition d'une politique régionale de la qualité des soins et de la sécurité des patients tout au long du parcours de la prise en charge des usagers ;
- Participer à des projets de recherches dans le domaine de l'organisation des soins en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients.

La vie de l’association

Assurer le fonctionnement et développer la SRA

En 2024, l'association a souhaité améliorer sa communication pour faire connaître la SRA et ses actions, avec l'aide d'un prestataire externe : actualisation du logo, de notre slogan, de la plaquette de présentation, conseils pour le choix d'un outil d'e-mailing, pour les publications sur LinkedIn et pour le site internet.

En lien avec les modifications statutaires validées fin 2023, trois adhérents directs ont rejoint l'association : CCAS 28, CCAS 41 et CIAS du Blaisois.

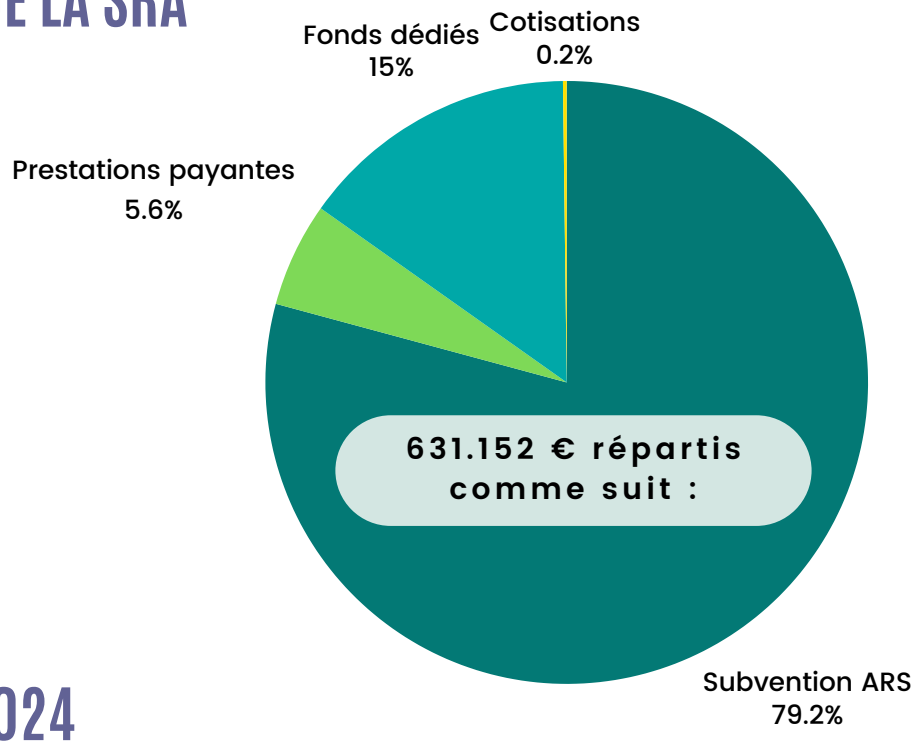
Le Conseil d'Administration a accueilli un nouveau membre , Mme Leroy, directrice des soins du CH de Blois, représentant la FHF, élue vice-présidente le 25 Juin 2024.

Le séminaire annuel CA/Equipe du 19 novembre a permis de présenter les travaux et réussites de l'année, de réfléchir sur les projets 2025 et les axes d'amélioration, notamment la communication envers les adhérents des fédérations membres.
La vie associative a mobilisé l'ensemble des administrateurs comme détaillé ci-dessous, pour un total d'environ 200 heures dans l'année.

Réunions internes	Nombre
Président/Responsable SRA	25 réunions (15h)
Bureau	14 réunions (75h)
Conseil d'administration	3 réunions (50h)
AGO/AGE	1 réunion (20h)
Bureau/équipe	2 réunions (12h)
Séminaire équipe/CA	1 réunion (15h)
Expert-comptable/Commissaire aux comptes	2 - 4h

Temps bénévoles = 200 h

RESSOURCES 2024 DE LA SRA



EFFECTIF AU 31.12.2024

L'équipe opérationnelle de Qualiris a pour objectifs l'apport d'expertise médicale, scientifique, technique, le soutien méthodologique et l'accompagnement des professionnels de santé et établissement de la région.

L'équipe opérationnelle de Qualiris a fonctionné en 2024 avec une moyenne de 6.4 ETP, la composition de l'équipe est décrite ci-dessous :

NOMS	Fonction	Date d'arrivée	ETP
Brigitte LECOMTE	Directrice	07/06/18	1
Valérie HOSSELET	Assistante	03/09/18	1
Dr Jean DOLO	Médecin référent GDRAS	01/07/19	0,3
Isabelle JAFFRENNOU	Chargée de mission - Sanitaire	01/11/20	0,3
Ingrid THOMAS	Ingénieur Qualité	03/10/22	1
Cécile SZYMCZAK	Chargée de mission - Médico-social et formation	05/05/23	1
Jérémy LE DREVO	Ingénieur Qualité	21/05/24	1

MOUVEMENT DE PERSONNEL

NOMS	Fonction	Date d'arrivée	Date de départ	ETP
Estelle LORIGEON	Chargée de mission médico-social	03/04/23	26/09/24	1
Julie GINER PEROT	Chargée de mission -médico-social et études (CDD 1 an)	25/09/23	25/09/24	0,6

PERSONNES RESSOURCES

La SRA fait appel à des ressources externes pour l'exercice de ses missions. Il s'agit de professionnels de terrain de la région, experts recrutés en tant que "Personnes Ressources".

NOMS	Diplômes	Nombres d'heures effectuées en 2024	Dates missions
Arthur DEMANESSE	Master Qualité et Gestion des risques en Santé	9H	15/10 17/10
Xavier LANDA	Master Management des établissements sanitaires et sociaux Option Ressources humaines	49H	24/01 05/04 29-30/05 22/10 2 et 4/12 19/12
Sandrine NEDELEC	Master Ingénierie Conseils et formation	9H	07/11
Stéphanie PENELLA-DUTRAIT	Master Management du social et de la santé Management et qualité des soins en gérontologie	4H	28/03
TOTAL		**71 H**	**12 j**

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE NOTAMMENT DANS LES TRAVAUX FORAP

QUALIRIS a poursuivi sa collaboration au sein de la fédération des SRA, la FORAP, avec une équipe engagée dans tous les groupes de travaux (Cf ci-après), ce qui nous permet notamment de proposer en région :

- des guides et outils type “Fiches mémo” pour les critères impératifs (Certification HAS et Evaluation ESSMS), fiches Reflexe sur les EIGS, fiches repère …
- des actions telles que le challenge EIAS.

Participation QUALIRIS en 2024 :

68 réunions FORAP

8 réunions de collège

Groupes de travail FORAP	Nombre de réunions
Certification	10
EIGS (dont Challenge et fiches Reflex)	6
Engagement des usagers	6
Médico-social	5
E-FORAP	3
Ville	2
Enquête Culture sécurité ES	8
Formation	2
Collège et AG	8

NOS PRINCIPALES ACTIONS DE COMMUNICATION 2024

- **Nouveau logo**
- **Nouvelle plaquette**
- **E-mailing mensuel QUALI'BREVES : envoi à tous les secteurs depuis juin 2024**
- **Création Chaîne youtube (6 vidéos)**
- **Co-organisation d'un webinaire avec France Assos Santé CVDL**
- **SSP (outils et webinaires)**
- **Manuel EI, vidéos**
- **Création d'outils (fiches, guides) pour le médico-social.**
- **Poursuite des webinaires secteur sanitaire et médico-social.**
- **Hausse du nombre de publications postées sur Linkedin et du nombre d'abonnés.**

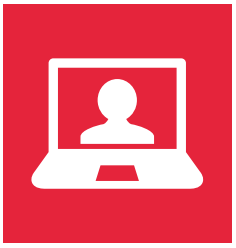
Orientation stratégique n°1 du CPOM

Accompagner les acteurs du système de santé dans les démarches d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins

SECTEUR SANITAIRE

CERTIFICATION HAS

Depuis sa création, Qualiris se mobilise aux côtés des 100 établissements sanitaires pour les accompagner dans leur démarche de certification.
L'année 2024 a été majoritairement consacrée aux évolutions du référentiel et à l'accompagnement d'établissements.



LES ATELIERS QUALIRIS :

des webinaires d'informations et d'échanges avec les établissements

- 2 webinaires réalisés : généralités, actualités, critères impératifs… et retour d'experience de visite de certification, avec les évolutions de 2024.
- 9 Ateliers "Pause certif." : Temps d'échanges et de partage d'1 heure maximum une fois par mois, ouvert à tous les établissements.

SUIVIS INDIVIDUALISÉS DES ÉTABLISSEMENTS

Principes de l'accompagnement proposé :

- Contact systématique de chaque établissement avec une décision péjorative de certification, pour proposer l'appui de Qualiris.

- Organisation de temps d'échanges en réponse aux besoins de chaque structure :
  - Analyse du rapport et explications de la décision
  - Avis sur les demandes de recours gracieux
  - Accompagnement sur-mesure de chaque établissement pour la préparation de la nouvelle visite (plan d'actions, attendus du référentiel, méthodes, auto-évaluation, points de vigilance…) avec des temps d'échange réguliers en visio, et des déplacements sur site en cas de nécessité.

Etablissements accompagnés :

- 8 établissements de la région ont été accompagnés en 2024 :
  - 4 ont eu leur visite de certification en 2024. Sur ces 4 établissements :
    - 3 ont reçu leur décision et sont aujourd'hui certifies,
    - 1 reste en attente de décision.
  - 4 auront leur visite de certification en 2025 ou 2026.

CERTIFICATION HAS

Depuis sa création, Qualiris se mobilise aux côtés des établissements sanitaires pour les accompagner dans leur démarche de certification.

PADLET (MUR D'INFORMATIONS) DÉDIÉ À LA CERTIFICATION

Padlet accessible depuis notre site internet, régulièrement mis à jour et comprenant :

- vidéos, fichiers à télécharger, liens etc…

OUTILS FORAP 2024

La SRA Qualiris a maintenu sa participation active à la production d'outils.
De nouvelles ressources FORAP sur la Certification HAS V2024 accessibles à la demande :

- De nouveaux outils pour accompagner les équipes :
  - La "fiche Repère" « Top 15 des conseils pour se préparer à « l'Audit Système »
  - La "fiche Repère" « Dynamique Qualité ».
  - La fiche KEZAKO "Expérience patient"
  - La fiche KEZAKO "PREMS"
- Actualisation de 12 outils existants.
- 125 outils fournis à 12 établissements.

HAS

- Echanges réguliers avec la capitaine de région HAS.
- Suivi en continu des actualités de la HAS (webinaires, communication…)
- Participation à la concertation HAS sur le référentiel 2025.

PARTENARIAT AVEC FRANCE ASSOS SANTÉ

Organisation d'un webinaire d'une demi-journée le 29 novembre 2024

Thématique

« Promouvoir l'implication des patients et des représentants des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins »

Ce webinaire a été co animé par :

- Dominique BEAUCHAMP - Présidente de la délégation régionale France Assos Santé Centre-Val de Loire
- Lorène GARDIN - Coordinatrice régionale – France Assos Santé Centre-Val de Loire
- Brigitte LECOMTE - Directrice de la SRA Qualiris

Ce webinaire avait comme objectif de presenter ce que recouvre le vocable experience patient et de mettre en lumière des démarches conduites par des établissements de la region.

Le webinaire était construit autour des interventions suivantes :

Expérience patient, de quoi parle-t-on ?
Lorène GARDIN - Coordinatrice régionale - France Assos Santé Centre-Val de Loire
Brigitte LECOMTE - Directrice de la SRA Qualiris

L'intégration de patients partenaires au sein de programmes d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) – CHU d'Orléans
Lola BOURREAU - Cadre coordinatrice de l'Unité Transversale d'ETP
Danièle DESCLERC-DULAC - Représentante des Usagers, association SOS Hépatites
Peggy VAN DEN BROECK - Patiente partenaire

Challenge HAS / IFEP / FAS "Et chez vous, comment le patient participe-t-il à la sécurité de ses soins ? "

- **Lauréat du Challenge :**

Centre cardiovasculaire Bois-Gibert - Patient en auto-administration de ses médicaments (PAAM)
Izaline DREUX - Responsable Qualité

- **Candidats au Challenge :**

==> Démarche de recueil de l'expression de l'expérience des patients – HAD Loir-et-Cher
Blandine DERIOU - Responsable Qualité
Christine VIEUXGUE - Représentante des Usagers, association UDAF de Loir-et-Cher

==> La mission zéro bijou - Centre de rééducation fonctionnelle Le Clos Saint Victor
Mylène GOUINEAU - Responsable Qualité

« Représentants des Usagers : Le Kit »
Anne BLANCHARD-CASIMIR – Chargée de mission – France Assos Santé Centre-Val de Loire

120 inscrits dont 42 représentants des usagers, REPLAY mis à disposition,

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Accompagner la mise en oeuvre du nouveau dispositif d'évaluation en secteur médico-social

En 2024, l'accompagnement du secteur médico-social s'est intensifié par :

- L'animation d'un cycle de webinaires mensuels.
- La conception de nombreux nouveaux outils.
- La creation d'un reseau regional de référents qualité.
- L'augmentation du nombre d'interventions dans les formations initiales.

1. Nos accompagnements collectifs

9

WEBINAIRES

DONT
2 RETOURS D'EXPERIENCE

Sur le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS :

- Objectif : Accompagner les établissements médico-sociaux dans l'appropriation du manuel d'évaluation de la qualité HAS.
- 231 participants sur l'année.
- 92% de satisfaction.
- Mise en ligne sur notre chaine Youtube de certains webinaires.

Titres des webinaires	Nombre de participants
Les modalités de l'évaluation HAS	58 (2 sessions)
Coordonner son auto-évaluation	80 (2 sessions)
Savoir décrypter le critère impératif	25 (1 session)
Après l'évaluation : du pré-rapport au plan d'actions	35 (2 sessions)
Retour d'expérience de visites d'évaluation d'ESSMS (replay sur Youtube : 216 vues)	33 (2 sessions)
Total	231

2. Sollicitations individuelles

42

SOLLICITATIONS

Réponses aux sollicitations individuelles des établissements :

- Demandes de ressources et d'outils.
- Conseils sur la procédure d'évaluation : avant pendant et après la visite.
- Demandes de formation.

Accompagnement personnalisé :

d'une importante association du secteur dans le Cher. Une action spécifique et adaptée est en cours sur la structuration de la démarche Qualité/Gestion des risques en interne : visite des établissements, journée de formation, mise à disposition d'outils, suivi de proximité des différentes structures...

3.Création du réseau Quali'Centre

2

REUNIONS

18

PARTICIPANTS

Objectifs : Offrir aux professionnels des ESSMS en charge de la qualité un espace de partage et d'échanges de ressources

- Appel à participation.
- Réunion de lancement en présentiel en septembre à Blois : règlement intérieur, choix du 1er sujet de travail (bientraitance).
- Utilisation de Reso pro e.Santé Centre-Val de Loire (plateforme collaborative).
- Une 2ème réunion en décembre.

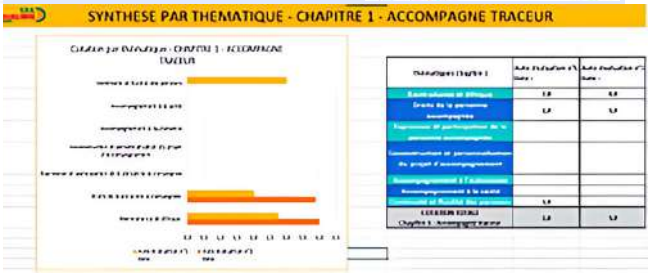
4. Sensibilisation des délégations départementales de l'ARS et des conseils départementaux

A la demande de l'ARS, une session de sensibilisation sur les attendus de l'évaluation de la qualité des ESSMS et les plans d'actions suite aux critères impératifs inférieurs à 4 a été animée par la SRA, à destination d'une trentaine de professionnels des DD/ARS et des Conseils départementaux.

5. Nos outils

- Mise à jour régulière du PADLET MS, du site internet et du fichier des ESSMS

- Nombre d'outils créés en 2024 : 12 + 2 mises à jour
  - Types d'outils :
    - 4 guides sur la thématique de l'évaluation
    - Des trames de documents pour l'autoévaluation
    - Un fichier Excel « Auto-évaluation facilitée »
    - Diverses affiches explicatives
    - Une infographie sur le nouveau système de cotation
  - Modalités de mise à disposition des outils :
    - A la demande
    - Téléchargeables pour certains
- Contribution à la rédaction de fiches mémos FORAP sur les critères impératifs.



Verbatim

vraiment très intéressants et très bien construits

En 2024 :

- **290 outils ont été envoyés à 92 ESSMS**
  - **dont 49 envois de fiches mémos FORAP**

6. Notre offre de formation

Des sessions de formations ont été organisées dans différents secteurs en intra et en inter :

- personnes âgées,
- personnes handicapées adulte
- personnes handicapées enfants.

Pour répondre aux demandes des établissements médico-sociaux, Qualiris a conçu de nouvelles prestations pour une mise en oeuvre fin 2024 et 2025, L'approche pédagogique privilégiée est participative et active,

Modules Médico-social

01. Démarche qualité

- Mettre en place un comité de pilotage qualité-gestion des risques (COPIL QGDR). Nouveau
- Promouvoir la bientraitance dans son établissement médico-social avec la création d'un jeu pédagogique permettant de repérer en équipe des situations à risque de maltraitance. Nouveau
- Mener son auto- évaluation en ESSMS. Nouveau

02. L'évaluation de la qualité des ESSMS

- L'évaluation HAS de la qualité.
- Les méthodes d'évaluation HAS de la qualité.

Quelques verbatim

- "Merci à vous pour ces éléments et pour la qualité de la formation dispensée ."
- "Nous sommes repartis avec plusieurs idées et astuces afin de piloter au mieux notre démarche d'évaluation"

Catalogue des formations 2025

- Rédaction et publication d'un catalogue 2025 dès juillet 2024.
- Les formations sont organisées dans le cadre d'un partenariat avec l'Institut du Travail Social (ITS) et certifiées QUALIOPI.

Catalogue des formations 2025

7. Bilan des formations en chiffres au 31.12.2024

- De la difficulté à remplir les sessions en inter,
- Une forte satisfaction des participants,
- Une demande croissante pour les sessions en intra.

18
Jours d'animation

147
participants

9.7/10
Moyenne de la satisfaction

9

Formations intra établissement

Départements concernés :
18, 28, 37,41

7

Formations inter établissement

Départements concernés :
28, 41, 45

5 sessions annulées faute de participants

SECTEUR

AMBULATOIRE/ VILLE

Interventions

Encourager et accompagner les professionnels de santé exerçant en soins primaires et notamment en exercice coordonné, dans des démarches qualité, sécurité des soins est essentiel pour Qualiris.

01. Fédération des URPS

Animation d'une demi-journée autour de la qualité / démarche projet / objectifs / indicateurs pour les collaborateurs et coordonateurs de CPTS.

02. Tous professionnels libéraux

Webinaire spécifique lors de la SSP avec partage d'une fiche REX d'un EIG survenu à domicile.

03. DAC

Sollicitation des DAC : accompagnement de Qualiris pour leur démarche Qualité interne. Participation de Qualiris aux reunions de travail de l'experimentation conduite par l'ANAP.

04. Fédération des MSP

Présentation de la démarche qualité lors d'un RDV "Une heure sur un thème" aux professionnels et coordonnateurs de la MSP.

Orientation stratégique 2 du CPOM

Développer la culture positive de l'erreur et renforcer la déclaration des EI et EPR

APPUIS

Apporter un appui à l'analyse des causes après volet 1 (ou 2) à la demande des déclarants ou de l'ARS

RREVA

- Participation de Qualiris aux réunions régionales de sécurité sanitaire organisées chaque mois par l'ARS.
- Présentation des statistiques complètes 2023

EN COURS

- Actualisation des procédures internes notamment la charte de fonctionnement relative aux appuis.
- Participation du Dr DOLO au CESIMO du CHRO : 2 réunions et 6 scenarii.

RÉALISÉ

- Elaboration et publication d'une infographie EIGS 2023.
- Elaboration et publication du "Petit manuel sur l'événement indésirable".
- Mise en ligne de deux vidéos relatives à la gestion des événements indésirables : presentation du petit manuel et comment remplir le volet 1 lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Apporter un appui à l'analyse des causes après volet 1 (ou 2) à la demande des déclarants ou de l'ARS

La SRA Qualiris reste toujours disponible pour les établissements sanitaires et médico-sociaux afin de les aider à traiter les événements indésirables graves associés aux soins (EIGS).
A noter pour 2024, une nette augmentation des demandes d'accompagnement des analyses d'EIGS, dysfonctionnements graves (secteur MS).
.

L'activité EIGS en quelques chiffres :

26 appuis ont été suivis / traités :

- **12 appuis dans le domaine sanitaire**
- **14 appuis dans le domaine médico-social**

Tous ont été finalisés en 2024

21 appuis complets
5 appuis partiels
5 appuis EIG
21 appuis EIGS

63%
des EIGS bénéficiant d'un appui ont été estimés **évitables** ou **probablement évitables** par les profesionnels déclarants et la SRA.
.

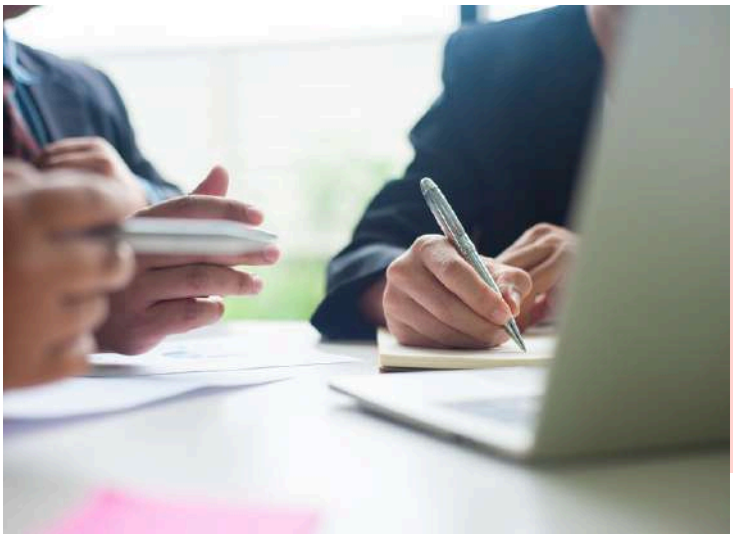
Nature d'évènement :

- Parcours du patient / défaut de coordination,
- Chute,
- Suicide / tentative de suicide,
- Obstétrique
- Fausse route

Tous les appuis ont été réalisés à la demande de l'établissement déclarant excepté 1

Verbatim
"Merci sincèrement pour votre appui et la qualité de votre intervention et des échanges.
Les retours des équipes sont positifs, nous allons entamer notre réflexion ensemble sur le volet 2 et surtout sur notre plan d'actions à mettre en œuvre."

Apporter un appui à l'analyse des causes après volet 1 (ou 2) à la demande des déclarants ou de l'ARS



Des avis ont également été donnés aux établissements demandeurs, par téléphone ou par mail, sur tout type d'évènement (qualification de l'EI / EIGS, opportunité d'analyse, nécessité de déclarer ou non en externe, conduite à tenir après la déclaration, ...).

Bilan qualitatif sur les appuis conduits :

La SRA Qualiris note une grande disponibilité et une grande implication des professionnels des établissements demandeurs d'appuis.

Lors de chaque analyse, tous les facteurs favorisants sont identifiés comme contributifs à la survenue de l'EIG / EIGS.

QUELQUES CONSTATS :

- **Prévalence nocturne ou de week-end** des EIGS déclarés, liés aux effectifs moindres en nombre et parfois en intégration / qualification (disparition de l'IDE de nuit, personnel intérimaire, ...).
- Existence d'une fragilité de la sécurité quand les personnels et leurs encadrants sont en phase de mutation.
- **Défaut d'utilisation / de paramétrage des logiciels** de gestion de dossier patient, notamment les interfaces entre logiciels.
- **Dossier de liaison d'urgence (DLU) sous-exploité.**

UNE ACTION D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉE ET PARTAGÉE DANS DE NOMBREUSES ANALYSES :

- Inclure les **échelles d'évaluation**, les **check-lists d'analyse** dans les **logiciels de soins** avec un rappel mensuel, pour les risques de chute, de fausse-route alimentaire et pour le risque suicidaire.

QUELQUES PRÉCONISATIONS DU MÉDECIN DE LA SRA QUALIRIS :

- Organiser, pour les acteurs impliqués, une écoute psychologique, est un élément important à la poursuite plus sereine de l'exercice professionnel en équipe (possible état de stress post-traumatique).
- S'inspirer des **partenariats privé / public** qui fonctionnent, pour en reproduire les modalités gagnantes.
- Optimiser la **communication entre professionnels,** notamment lors de l'appel à un pôle spécialisé (préparer l'appel : présentation du cas cliniques, mes questions, les réponses et traçer) ==> outil SAED HAS (https://www.has-sante.fr/jcms/c_1776178/fr/saed-un-guide-pour-faciliter-la-communication-entre-professionnels-de-sante).
- Faciliter l'expression des professionnels et des équipes : il faut **oser dire** ses interrogations ou ses propositions. La l**evée de doute** est une priorité dans les PEC. La crainte de solliciter son N+1 ne profite qu'au doute. C'est au médecin leader de recevoir les recours téléphoniques infirmiers avec **bienveillance.**
- **Systématiser un cycle de réévaluation** des patients / résidents pour la prévention des chutes, fausse-route, dépressions, risque suicidaire, avec la compétence d'un IPA éventuellement, en appui d'un coordonnateur médical.
- Pour le personnel en EHPAD, **s'entourer davantage** de la présence de l'infirmière mutualisée, de l'IDE HAD, du médecin d'astreinte, de la plate-forme de télémédecine, du médecin traitant, du médecin régulateur du SAMU, **rechercher de l'appui en cas de doute.**
- Renforcer l'utilisation de la **vidéo-consultation.**
- Optimiser le **remplissage du DLU** et son utilisation.
- Organiser une **RMM** pour tout **décès inexpliqué.**

FOCUS SUR LA PRÉVENTION ET LA PRISE EN CHARGE DES URGENCES VITALES :

- **Renforcer la traçabilité** dans le dossier médical : un faisceau de **signaux faibles** alertera sur une **pathologie** aiguë **émergente** (troubles du transit, traumatisme cervical, suspicion d'embolie pulmonaire, ...).
- Même si cela parait exagéré au quotidien, tous les **équipements / DM /Médicaments / Aides cognitives de réanimation** doivent être **pensés localement, regroupés, mobiles, et sécurisés** (Probabilité faible d'événements critiques mais réelle en maternité).
- La **vérification** des équipements d'urgence est une opportunité de scénario à l'image d'une **simulation**.
- Poser le principe d'un **enregistrement sonore des situations d'urgence vitale** serait un outil pédagogique majeur à l'amélioration des pratiques.
- Le tournant pour les **centres de simulation**, c'est de s'orienter vers des **unités mobiles légères** faisant travailler localement les équipes, avec leurs dispositifs de PEC des situations critiques, dans leur environnement (l'effort doit porter sur la communication, la coordination et le debriefing des acteurs dont découlera l'argumentaire des moyens).
- Tout **événement rare** est digne d'être simulé (tester la procédure, faire ressortir les erreurs de mémorisation du protocole, découverte d'imperfection, bénéfice du contournement, ...).

SENSIBILISATION

ANIMER DES ATELIERS « EI EN SECTEUR MS »

À PARTIR D'UN EIGS VÉCU AILLEURS, UNE DEMI-JOURNÉE D'ÉCHANGES ENTRE PROFESSIONNELS

LE CONCEPT

- 1 atelier gratuit par département d'une durée de 3h.

LES OBJECTIFS

- Sensibiliser à la déclaration et à l'analyse des évènements.
- Se familiariser à la démarche d'analyse des EI, à partir d'un cas concret.
- Favoriser l'échange de terrain et la mutualisation des expériences des participants.

Les situations étudiées en atelier sont issues des expériences de terrain dans le médico-social en lien avec des risques prévalents : suicide, fausse route, chute.

46

participants sensibilisés en 2024

→ 20 participants en inter et 26 en intra

→ 5 départements 1 annulé faute d'inscrits (36)

→ 3 nouvelles situations proposées :

- Violence physique en IME.
- Dommage corporel lors d'un accident de fauteuil roulant..
- Chute au domicile du patient en SSIAD.

CAMPAGNE NATIONALE FORAP-HAS «Mesure de la culture sécurité des soins auprès des établissements de santé »

La SRA Qualiris s'etait inscrite en 2023 dans la campagne nationale FORAP-HAS portant sur la mesure de la culture de sécurité des soins en établissement de santé.

ASSURER LE SUIVI DES ENQUETES CULTURE SECURITE HAS/FORAP

MARS 2024

Publication d'un rapport régional synthétique sur l'Enquête Culture Sécurité des Soins, diffusion du rapport aux 23 établissements de santé ayant participé à l'enquête.

Première participation à une campagne nationale HAS-FORAP pour la mesure de culture de sécurité en région.

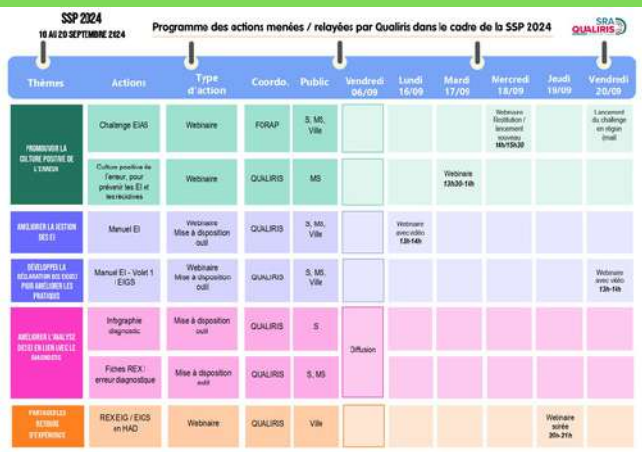
- Il s'agit d'une **enquête de perception** de la culture de sécurité des soins en établissement de santé. Les résultats reflètent un **contexte d'exercice** et une **réalité de terrain**, mais doivent être interprétés avec **précaution**.
- **23% des établissements de santé** ont répondu en région, dont 11 établissements privés, 8 établissements publics et 4 ESPIC.
- Le **travail d'équipe dans le service,** les **attentes et actions des supérieurs hiérarchiques concernant la sécurité des soins** et **la liberté d'expression** sont les **3 dimensions aux scores les plus élevés.**
- Les **ressources humaines**, le **travail d'équipe entre les services de l'établissement** et la **réponse non punitive à l'erreur** sont les **3 dimensions aux scores les moins élevés.**
- **Trop peu d'évènements indésirables sont signalés** par les équipes : pour 38% des répondants, aucun évènement indésirable n'a été déclaré durant les 12 derniers mois précédents l'enquête.
- Sur l'ensemble des réponses la **perception globale de la sécurité des soins** est jugée **« Acceptable » à 52%**, **« Très bonne à excellente » à 33%** et **« Faible à défaillante » à 15%**.

.

QUALIRIS a par ailleurs contribué à l'analyse des résultats au niveau national, une première présentation a été réalisée par la HAS et le rapport national sera publié début 2025

SEMAINE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

QUALIRIS ETAIT PRESENTE !



50

structures ont suivi les webinaires organisés par Qualiris

1

nouveau guide a vu le jour : le petit manuel sur l'événement indésirable, téléchargeable à partir du site internet de Qualiris

2

vidéos sont disponibles sur la chaine youtube de la SRA Qualiris :

- **1 vidéo de présentation du petit manuel sur l'EI et**
- **1 vidéo explicative du remplissage du volet 1 de déclaration d'un EIGS**

1

infographie relative aux facteurs favorisants les erreurs de diagnostic a été diffusée sur notre padlet

1

fiche REX en lien avec une erreur de diagnostic est mise en ligne sur notre padlet EI

CHALLENGE FORAP "ENSEMBLE, AGISSONS POUR LA SECURITE DES PATIENTS" - 3ème édition

Objectifs :

- Un soutien à la démarche interne de déclaration des EI.
- Une opportunité de dynamique d'implication des professionnels.
- Une capitalisation par des retours d'expériences.

2024

5 Réunions GT FORAP

1 Webinaire lancement Challenge

1 Webinaire clôture Challenge

Clôture de la 3ème édition du challenge

12 Etablissements inscrits

10 Participants

4 Fiches REX reçues

Le gagnant régional est arrivé à la 3ème place au niveau national

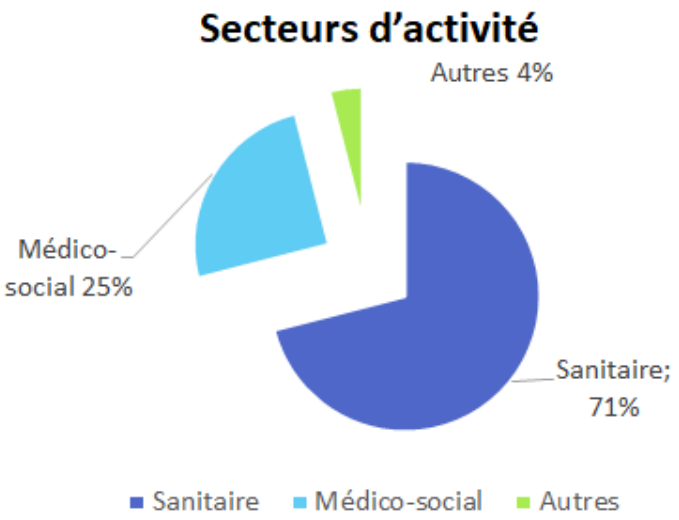
19/09/2024 : lancement de la 4ème édition 2024-2025

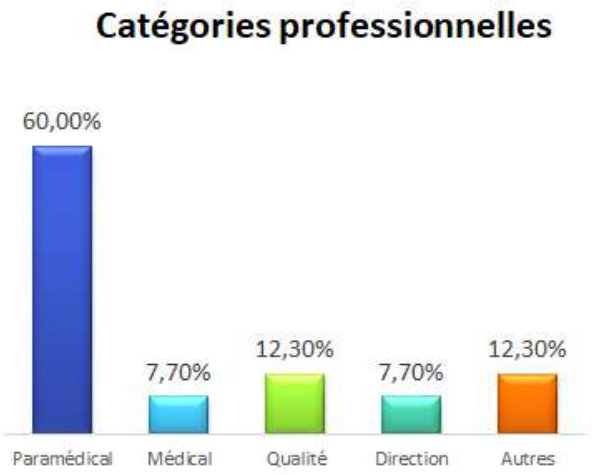
22

Etablissements inscrits

FORMATION CONTINUE - CREX

En 2024, QUALIRIS a poursuivi l'organisation de formations CREX, assurées par un prestataire externe depuis plusieurs années en région (AFM42).





On constate une baisse des inscriptions depuis 2022 qui peut s'expliquer par :

- le nombre croissant de formations CREX-ORION organisées en intra par AFM42 dans les établissements sanitaires de la région.
- le fait que cette formation ne réponde qu'en partie aux attendus du volet 2 de la déclaration des EIGS.

6. Formations initiales

Les instituts de formations initiales nous sollicitent pour les étudiants infirmiers, les élèves aides-soignants, et les futurs chefs de service : une belle opportunité de sensibilisation aux enjeux, outils et méthodes de la qualité et gestion des risques

En 2024, Qualiris est intervenue dans plus d'instituts mais pour moins de promotions et des sessions plus courtes.

7
IFSI / IFAS

Départements : 28, 36, 37, 45

510 participants

15 jours d'animation

Thématiques :

- Certification / Evaluation
- Démarche Qualité / Gestion des Risques
- EPP / signalement et vigilances

CAFERUIS
ITS Tours et ERTS Orléans

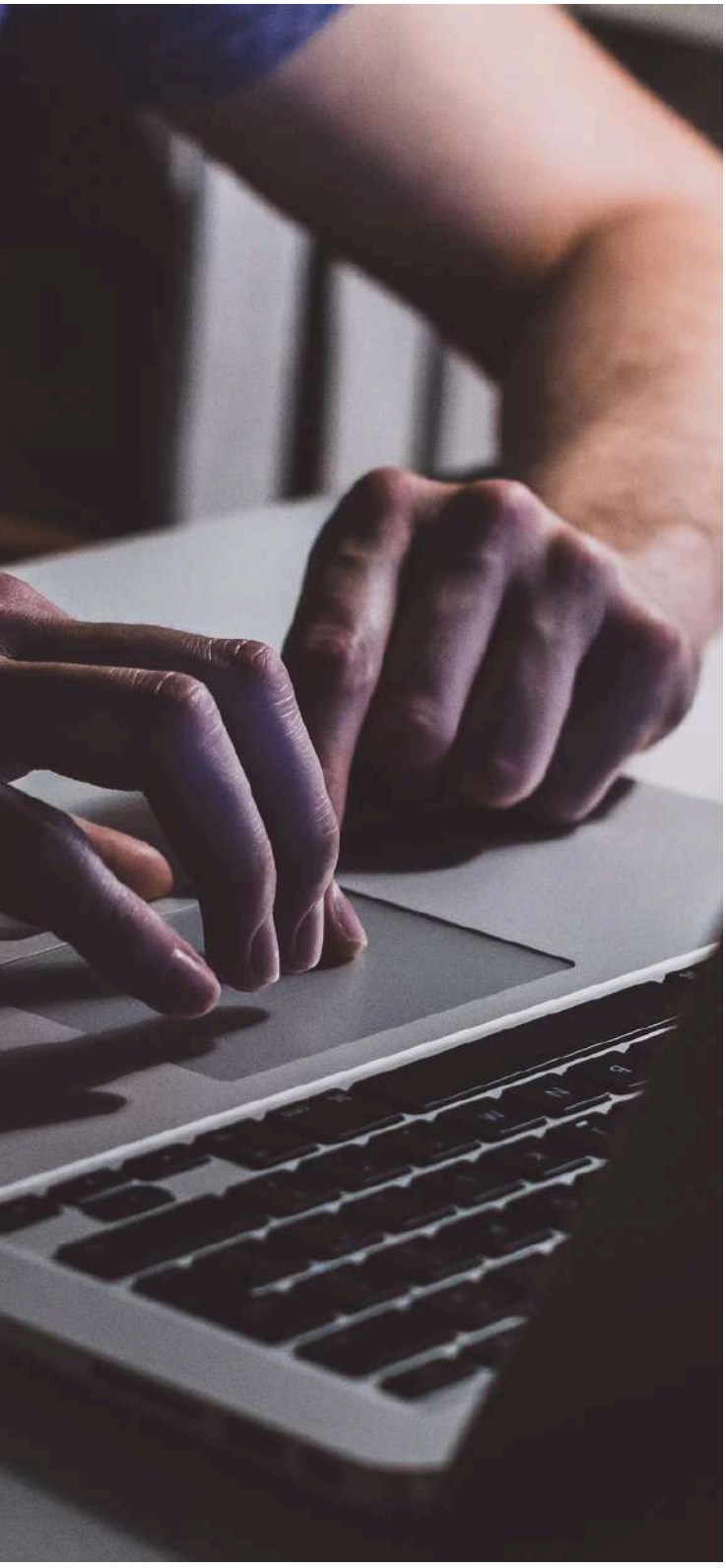
44 participants

2,5 jours d'animation

Thématiques :

- Evaluation
- Démarche Qualité / Gestion des Risques

PROJET DE CREX LIBERAL EN SECTEUR LIBERAL



Qualiris a maintenu en 2024 sa contribution au projet de CREX Libéral :

- Participation à deux journées de co-construction de la formation des futurs analystes en CPTS.
- Début d'accompagnement pour un 1er EI déclaré en CPTS.

Annexes

ANNEXES

- Plaquette Qualiris
- Padlets (sanitaire, médico-social, EIGS)
- Formations : catalogue formations Qualiris et planning CREX
- Atelier sensibilisation EI en médico-social : flyer
- Programme d'actions 2024 validé en CA du 21/02/2024
- Synthèse des résultats régionaux "Enquête Culture sécurité des soins"
- Manuel "Evènement indésirable"
- Bilan financier
- Affiche "Approche des facteurs favorisants le bon diagnostic"
- Fiche REX - Analyse approfondie EIAS
- Guides pratiques - secteur médico-social :
  - Audit système(version 2)
  - Evaluation (version 2)
  - Auto-évaluation
  - Traceur ciblé
  - Accompagné Traceur (version 2)

SRA QUALIRIS
CENTRE-VAL DE LOIRE

02 38 74 43 42

qualiris@chu-orleans.fr