

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Validé en assemblée générale le 05/03/2026





Préambule

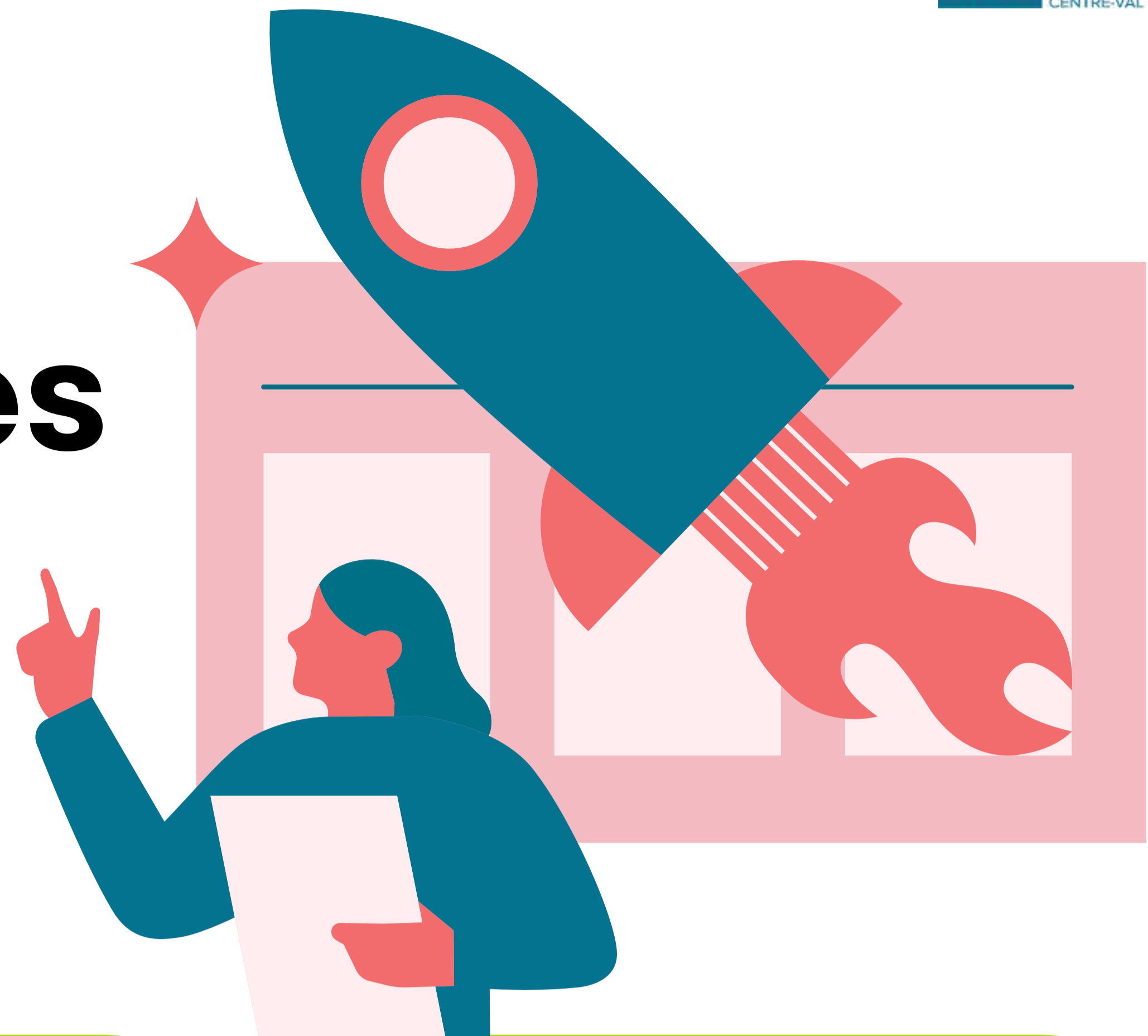
L'objectif de la SRA en 2025 a été de structurer une offre régionale cohérente d'accompagnement, alignée avec les orientations nationales portées par la HAS et le Ministère, notamment la feuille de route sécurité patient 2023-2025, la poursuite du dispositif d'évaluation des ESSMS, la mise en oeuvre du 6ème cycle de certification des ES par la HAS et les orientations régionales dans le cadre du CPOM.

L'approche de QUALIRIS a reposé sur quatre piliers :

1. Informer : déployer une communication régulière, claire et opérationnelle.
2. Accompagner : proposer un soutien collectif et individualisé, adapté aux enjeux et maturités des structures.
3. Outiller : mettre à disposition des ressources pratiques, répliquables, conformes aux attendus nationaux.
4. Former : développer ou maintenir les compétences des professionnels de santé avec une diversité d'approches pédagogiques.

Une journée régionale dédiée à la certification et à la sécurité des soins, co-organisée avec l'ARS, a clôturé l'année, en présence de l'ARS, de la DGOS, de la FORAP et de la HAS.

Nouveautés 2025



Sanitaire

- Journée régionale Certification HAS - Sécurité des soins
- Enquête auprès des COGRAS de la région

Médico-social

- Réseau Quali'Centre
- Publication d'une première fiche REX

Sanitaire - Médico-social

- Mise à disposition d'outils d'auto-diagnostic :
 - Expérience des patients et des personnes accompagnées vis-à-vis de la douleur
 - Promotion de la bientraitance : Regards croisés sur la bientraitance
 - Mesure de la Culture de Sécurité en EHPAD
 - Mesure de la Culture de Sécurité des Soins en établissements de santé

Pour tous

Un fort accent sur la communication :

- Refonte du site internet
- Publication mensuelle Quali'Brèves
- Présence renforcée sur LinkedIn

Libéral

- Première intervention auprès de l'URPS des sages-femmes libérales

SOMMAIRE

p.5

Présentation de Qualiris

p.6

La vie de l'association

- Les instances
- L'équipe
- Les partenariats en région
- Les travaux dans le cadre de la FORAP
- Nos actions de communication



p.13

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
- Enquêtes
- Secteur Ambulatoire/Ville

p.31

Orientation stratégique n°2

- Appuis
- Sensibilisation

p.46

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
tmcamuse@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

DESCRIPTION DES MISSIONS

L'association a pour objet d'accompagner 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 événements 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.

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

A woman with long dark hair is shown from the chest up, wearing a light-colored top. She is looking down and writing in a notebook with a pen. The background is a soft, out-of-focus indoor setting. The image has a blue tint and is overlaid with white text and two vertical teal lines.

La vie de l'association

Assurer le
fonctionnement et
développer la SRA

En 2025, l'association a poursuivi le développement de son axe communication, avec notamment :

- une refonte de son site internet, hébergé par le GRADES Centre-Val de Loire,
- la création d'une vidéo de présentation des actions et d'une enquête de recueil des besoins spécifiques à l'attention des ESSMS,
- une présence accrue sur les réseaux sociaux.

Des rencontres ont par ailleurs été initiées avec les délégués des fédérations membres fondateurs et la direction de la SRA, elles se poursuivront tout début 2026.

LES INSTANCES :

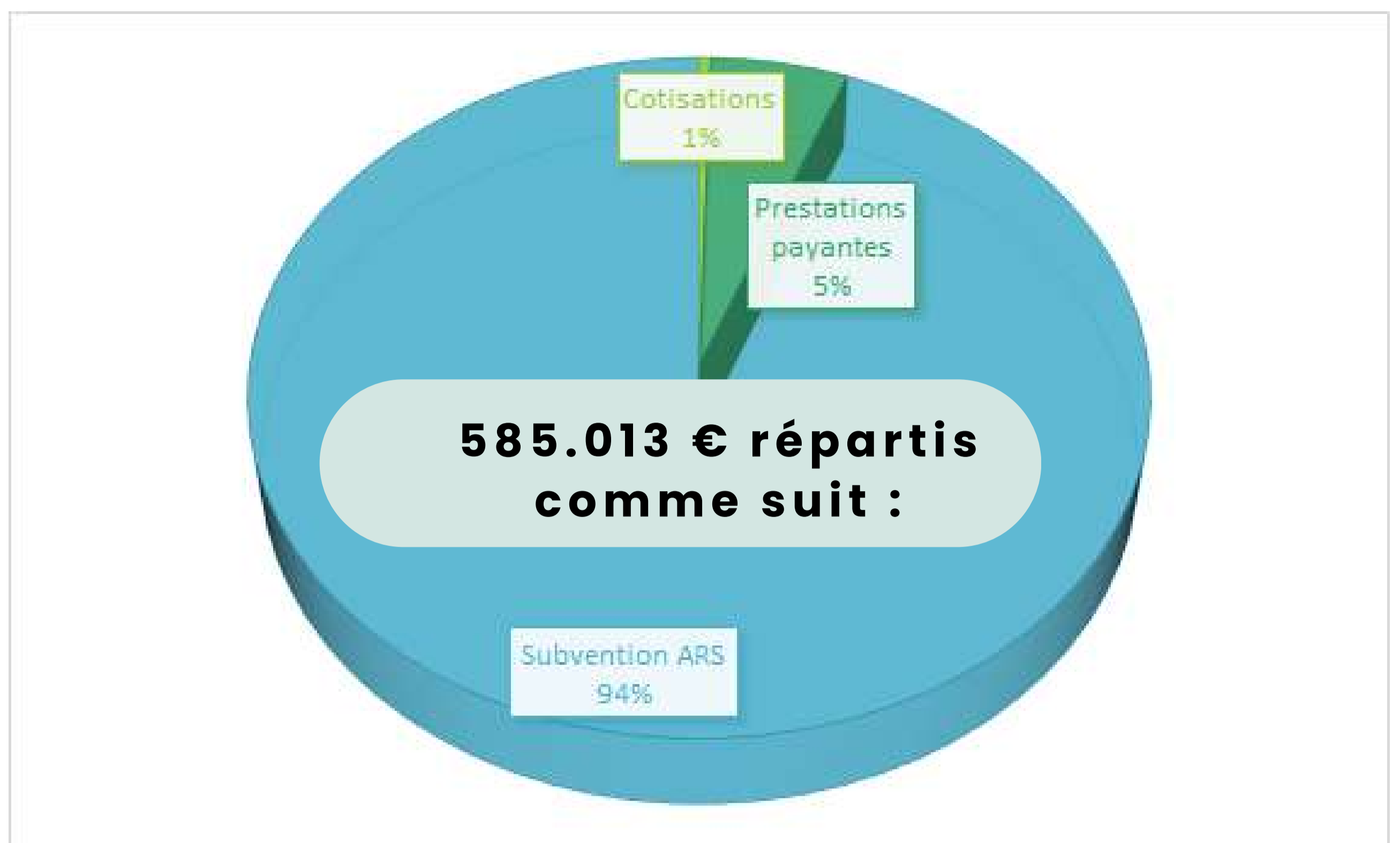
Un conseil d'administration élargi a réuni en fin d'année les administrateurs et l'équipe afin d'échanger par thématique sur les actions conduites en 2025 et le programme de travail 2026.

La vie associative a mobilisé l'ensemble des administrateurs comme détaillé ci-dessous, pour un total d'environ 250 heures dans l'année.

Réunions	Nombre et cumul d'heures
Président/Directrice SRA	25 réunions (20h)
Bureau	20 réunions (100h)
Conseil d'administration	2 réunions (45h)
AGO/AGE	1 réunion (20h)
Bureau/équipe	1 réunion (4h)
CA / équipe	1 réunion (30h)
Dialogues de gestion ARS	8h
Expert-comptable/Commissaire aux comptes/ Banque/Partenariats	23h

**Temps bénévoles
= 250 h**

RESSOURCES 2025 DE LA SRA



L'EQUIPE : EFFECTIF AU 31.12.2025

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 2025 avec 6.6 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
Benoît LASCAUX	Chargé de mission - Médico-Social	06/01/25	1

MOUVEMENT DE PERSONNEL

NOMS	Diplômes	Fonction	Date d'arrivée	Date de départ	ETP
LASCAUX Benoit	Master Management de la Qualité	Chargé de mission MS	5/01/2025	16/12/2025	1

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 2025	Dates missions
Arthur DEMANESSE	Master Qualité et Gestion des risques en Santé	7h	27/02 28/02
Xavier LANDA	Master Management des établissements sanitaires et sociaux Option Ressources humaines	14h	22/07 23/07 16/12 17/12
Sandrine NEDELEC	Master Ingénierie Conseils et formation	14h	13/03 29/04
Estelle LORIGEON	IDE Licence de management des structures médico-sociales	9h	27/11
TOTAL		44h	6j



LES PARTENARIATS EN RÉGION

En 2025 QUALIRIS a poursuivi et développé un certain nombre de partenariats avec les acteurs régionaux :

- Les membres du RReVA dans le cadre des Réunions Régionales de Sécurité Sanitaire (RRSS) animées par l'ARS, avec des temps d'échanges et d'informations.
- L'OMÉDIT : contribution du médecin de la SRA au groupe de travail relatif au guide régional « Urgences en EHPAD » publié en mai.
- Le réseau PERINAT dans le cadre de la SSP et de leur journée régionale.
- FAS : anticipation d'une action en 2026 avec le renouvellement des RU.
- Le GRADES qui héberge notre site internet, temps d'échanges et présence à leur journée régionale.
- Les IFSI et IFAS.
- L'université de Tours Master qualité/risques en santé.
- L'université d'Orléans Master MESCAA.
- L'ERTS d'Olivet.
- L'ITS de Tours dans le cadre de la formation CAFERUIS et d'une convention pour nos actions de formation.
- L'URPS IDEL et la fédération des URPS dans le cadre du projet CREX Lib et d'une demi-journée des coordonnateurs de CPTS.
- L'ERERC pour un webinaire sur le questionnement éthique en ESSMS qui va aboutir à la publication d'un guide début 2026.
- L'URPS des SFL dans le cadre du thème de la SSP.

UNE ÉQUIPE ENGAGÉE NOTAMMENT DANS LES TRAVAUX FORAP

Dès sa création et désignation par l'ARS CVDL en 2018, QUALIRIS a rejoint la FORAP (Fédération des SRA), dont elle est membre actif.

Engagée dans tous les groupes de travaux (Cf ci-après), elle contribue à la mutualisation des compétences, lui permettant de proposer en région :

- des guides et outils type "Fiches Kézako" pour les établissements de santé, fiches Reflexe sur les EIGS, ...
- des actions telles que le challenge EIAS ou encore des campagnes d'enquêtes

Participation QUALIRIS en 2025 :

46
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	10
E-FORAP	3
Ville	2
Enquête COGRAS	8
Formation	1
Collège et AG	8

NOS ACTIONS DE COMMUNICATION 2025



COMMUNICATION ET VISIBILITÉ

- Refonte du site internet et modernisation de l'interface.
- Actualisation de la plaquette institutionnelle.
- Création du catalogue de prestations.
- Poursuite de la newsletter mensuelle QUALI'BRÈVES (depuis juin 2024).
- Publication de 6 vidéos sur notre chaîne YouTube.
- Renforcement de la présence sur LinkedIn (hausse des publications et du nombre d'abonnés).

OUTILS

- Actualisation du manuel EI.
- Développement et mise à jour d'outils pour le médico-social (fiches, guides).
- Publication de la première fiche REX.
- Déploiement d'outils pour la SSP.



ÉVÈNEMENTS ET PARTENARIATS

- Poursuite des webinaires pour le secteur sanitaire et médico-social.
- Co-organisation d'une journée régionale avec la HAS et l'ARS.
- Webinaires SSP dont un avec Perinat et un avec l'URPS Sages-femmes



**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

Qualiris a intensifié son action à l'attention des établissements sanitaires de la région, pour les accompagner

- collectivement dans l'appropriation du 6ème cycle de certification, lancé par la HAS en janvier avec des 1ères visites à partir de septembre
- Individuellement en cas de décision pejorative suite à la visite du 5ème cycle



3 WEBINAIRES

APPORT D'INFORMATIONS ET TEMPS D'ÉCHANGES AVEC LES ÉTABLISSEMENTS

- 28 mars : décryptage du 6ème cycle avec un focus sur les nouveautés du référentiel en partenariat avec la STARAQS (SRA d'IDF).
- 20 juin : focus sur "Les rencontres sécurité".
- 19 septembre : aide à la maîtrise des critères impératifs spécifiques maternité dans le cadre du thème de la SSP.



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...).
- Établissements accompagnés :
 - 8 établissements de la région ont été accompagnés en 2025.





Programme 27 novembre 2025

“Journée Régionale Certification HAS - Sécurité des soins”

Visio-conférence
09h30 - 12h00
14h00 - 16h30

Matinée consacrée au 6ème cycle de certification

- 9h30** Introduction
Mme C. de Bort, Directrice Générale - ARS CVDL
M. TM Camus, Président - SRA Qualiris
- 10h00** Bilan régional du 5ème cycle
Enseignements suite aux 1ères visites du 6ème cycle
M. P. Méchain, Chef du Service certification des établissements de santé - HAS
Mme G. Couespel, Cheffe de projet, Référente région CVDL, Service certification des établissements de santé - HAS
- 11h00** Retour d'expérience d'établissements suite à leur visite
Mme V. Bly, Directrice - Clinique Belle Allée (45)
Mme C. Candio, Responsable Qualité - Hôpital Forcilles (77)
- 11h30** Réponses à vos questions

Après-midi consacré à la sécurité des soins

- 14h00** Introduction
Mme A. Thouet, Directrice adjointe Santé Publique et Environnementale - ARS CVDL
Mme C. Leroy, Vice-Présidente - SRA Qualiris
- 14h15** Feuille de route 2023 - 2025
Mme C. Bizet, Cheffe de projet - Direction Générale de l'Offre de Soins
- 14h45** Améliorer le retour d'expérience : un levier pour faire progresser la sécurité des soins
Mme N. Terrien, Présidente de la FORAP
- 15h15** REX d'une analyse d'EIGS inter-établissements
Dr J. Dolo, gestionnaire des risques associés aux soins - SRA Qualiris, avec les témoignages de professionnels ayant participé à l'analyse
- 15h45** Enquête COGRAS - Premiers enseignements
M. J. Le Drévo, Ingénieur Qualité - SRA Qualiris
- 16h15** Conclusion
Direction de la Stratégie - ARS CVDL
Mme B. Lecomte, Directrice - SRA Qualiris



**CO-ORGANISATION d'une
journée régionale avec l'ARS
la HAS, la DGOS et la FORAP**

Participation :

Matin : 98

Après-midi : 81

Nombre d'établissements : 79

Soit + de 80% des ES de la région

replays

[Cliquez ICI](#)

Accès : qualiris.esante-centre.fr > Evènements >

Retour sur la Journée Régionale ARS/HAS/

QUALIRIS : certification HAS

Certification HAS (suite)



PADLET (MUR D'INFORMATIONS) DÉDIÉ À LA CERTIFICATION

Mise à jour complète du padlet dans le cadre de la mise en oeuvre du 6ème cycle :

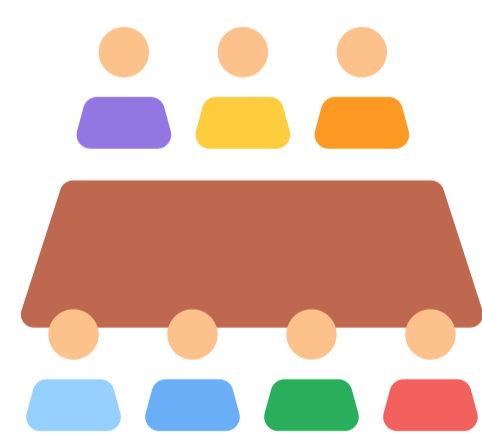
- Fiches pédagogiques, vidéos, fichiers à télécharger, liens etc...



OUTILS FORAP 2025

Contribuer à la création d'outils FORAP pour accompagner les établissements :

- **Dans le cadre du groupe de travail FORAP Certification**
 - **De nouveaux outils pour accompagner les équipes :**
 - Fiches Repères « Engagement dans la dynamique qualité » et « Evaluation des Pratiques Professionnelles »
 - Guides d'entretien : TC Isolement et contention, TC ECT
 - Guide identitovigilance en collaboration avec le 3 RIV
- **Dans le cadre du groupe de travail FORAP Engagement patient**
 - **Un groupe de travail FORAP avec la participation de délégations de France Assos Santé :**
 - Fiche Kezako : « L'expérience patient »
 - Fiche Kezako : « PREM'S »
 - Fiche Kezako : « AMPPATTI »
 - Fiche Kezako : « Focus groupe »



HAS

- **Echanges réguliers avec la capitaine de région HAS.**
- **Suivi en continu des actualités de la HAS (webinaires, communication...)**
- **Participation aux réunions ARS HAS trimestrielles.**

Autres actions

Programme
2025



Partenariat avec France Assos Santé Centre-Val de Loire

- Programmation d'une demi-journée Représentants des Usagers (RU) / services qualité reportée à T1 2026, car renouvellement des RU en 2025.
- Préparation du programme 2026.



Réponse aux demandes spécifiques

CHU Orléans : Présentation du programme PACTE

- 28/03/2025 en visio
- Présentation des objectifs et des enjeux, des différentes étapes et des outils associés



**SECTEUR
MÉDICO-SOCIAL**

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



En 2025, l'accompagnement du secteur médico-social s'est poursuivi par :

- L'animation d'un cycle de webinaires mensuels.
- Des actions de communications à destination des ESSMS.
- L'animation d'un réseau régional de référents qualité.

1. Nos accompagnements collectifs et individuels



1. Actions de communication auprès des ESSMS :

1. Recueillir les besoins des ESSMS :

- Public cible : environ 1000 ESSMS.
- Actions : Envoi d'un questionnaire de recueil des besoins (taux de réponse = 5%), analyse des résultats.
- Les résultats montrent que la démarche d'évaluation des ESSMS et les évènements indésirables sont les 2 sujets prioritaires en lien avec la démarche qualité. L'échange entre pairs et le soutien méthodologique pour maintenir la démarche qualité sont les 2 besoins des ESSMS.

2. Faire connaître la SRA :

- Actions : Conception d'une présentation format vidéo présentant les actions de la SRA pour le secteur medico-social, communication via la Quali'Breve + mailing et mise en ligne Youtube.
- Public cible : ESSMS n'ayant jamais eu aucun contact avec QUALIRIS (environ 450 établissements).



2. Webinaires :

- **Objectif** : Accompagner les établissements médico-sociaux dans l'appropriation du manuel d'évaluation de la qualité HAS.
- L'orientation prise en 2025 est de proposer des sujets en lien avec le bilan HAS des évaluations 2024 ainsi que les résultats du questionnaire envoyé aux ESSMS de la région. Dans cette perspective, des sujets plus spécifiques ont été proposés : recueil et traitement des EI, plan de gestion de crise et plaintes et réclamations, le questionnement éthique avec la participation de l'ERERC. 2 webinaires de retour d'expérience ont été animés, ils suscitent toujours beaucoup d'intérêt. Enfin, un webinaire a été organisé avec les autorités ARS et HAS.
- Le nombre de participants reste stable par rapport à 2024 : **221 personnes en 2025**
- **4 webinaires** sont mis en ligne sur notre chaîne Youtube (dont les retours d'Expérience).



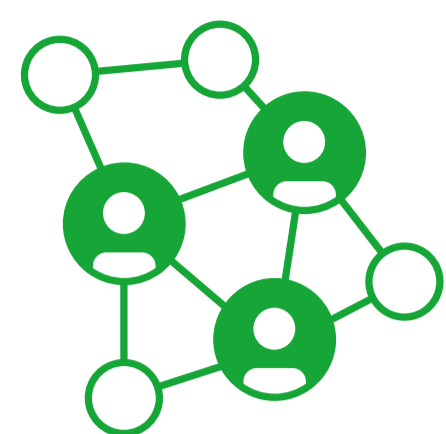
Planning webinaires MS 1^{er} semestre 2025

Thèmes	Objectifs	Public	Pré-requis	04/02/25	06/03/25	03/04/25	15/05/25	05/06/25
Focus objectif 3.13 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables	<ul style="list-style-type: none"> • Décrypter l'objectif 3,13 pour initier son auto-évaluation et préparer son évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction d'ESSMS • Référent Qualité • Professionnels sensibilisés à la démarche qualité 	Connaître l'essentiel des modalités d'évaluation HAS	✓				
Modalités de l'évaluation HAS	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les points principaux du dispositif d'évaluation HAS • Connaître les ressources de votre SRA : outils, webinaires, formations, projets 	Tout public	Aucun		✓			
Coordonner son auto-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Faire de son auto-évaluation un projet stratégique. • Faire de son auto-évaluation un tremplin de la démarche qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction d'ESSMS • Référent Qualité • Professionnels sensibilisés à la démarche qualité 	Connaître l'essentiel des modalités d'évaluation HAS			✓		
Retour d'expérience de visite d'évaluation HAS d'ESSMS ATTENTION DURÉE 1H30	<ul style="list-style-type: none"> • Partager les retours d'expérience d'établissements évalués • Utiliser ces REX pour préparer les futures évaluations 	Tout public	Aucun				✓	
Après l'évaluation : du pré-rapport au plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les éléments de réponse incontournables lors de la relecture du pré-rapport dans Synae • Utiliser le rapport d'évaluation pour initier un plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> • Direction d'ESSMS • Référent Qualité • Professionnels sensibilisés à la démarche qualité 	Connaître l'essentiel des modalités d'évaluation HAS					✓



Planning webinaires MS - 2^{ème} semestre 2025

Thèmes,	Objectifs	Public	Pré-requis	04/09/25	02/10/25	04/11/25	04/12/25
LE QUESTIONNEMENT ÉTHIQUE DANS LES ESSMS AVEC LA PARTICIPATION DE L'ERERC	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les incontournables d'un questionnement éthique. • Connaître les missions de l'ERERC. 	Tout public	Aucun	✓			
Retour d'expérience de visite d'évaluation HAS d'ESSMS ATTENTION DURÉE 1H30 (11h30 -13h)	<ul style="list-style-type: none"> • Partager les retours d'expérience d'établissements évalués • Utiliser ces REX pour préparer les futures évaluations 	Tout public	Aucun		✓		
FOCUS SUR PLAN DE GESTION DE CRISE ET PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter l'appropriation des attendus des critères impératifs. • Traitement des plaintes et réclamations. • Plan de gestion de crise. 	Direction d'ESSMS Référent Qualité Professionnels sensibilisés à la démarche qualité	Aucun			✓	
POINT D'ÉTAPE DES ÉVALUATIONS AVEC LES TUTELLES	<ul style="list-style-type: none"> • Retour sur les résultats d'évaluation au niveau national et régional. • Echanges avec les tutelles (HAS, ARS) 	Direction d'ESSMS Référent Qualité Professionnels sensibilisés à la démarche qualité	Aucun				✓



3. Réseau Quali'centre

- Objectifs : Offrir aux professionnels des ESSMS en charge de la qualité un espace de partage et d'échanges de ressources.
 - Le réseau QUALICENTRE en ESSMS, créé en 2024, est ouvert à tous les professionnels de la région en charge ou impliqués dans la démarche qualité. L'une des principales fonctions du réseau est de permettre ou faciliter l'échange entre pairs.
- Utilisation de Reso pro e.Santé Centre-Val de Loire (plateforme collaborative).



2

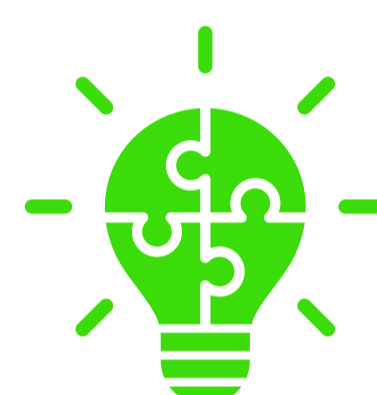
groupes de travail en autonomie sur le thème de la prévention des risques de maltraitance et de violence.

36

participants fin 2025

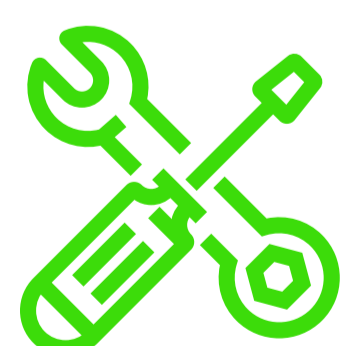
4

réunions collectives + des réunions en sous-groupe : plan de prévention des risques de maltraitance et violence et cartographie des risques



4. Réponse à des sollicitations individuelles

- Les ESSMS sollicitent Qualiris pour des conseils et demandes d'informations, d'outils, des prestations sur la thématique de l'évaluation.
- Le nombre de sollicitations en 2025 (40) reste stable par rapport à 2024.
- Certaines demandes ont abouti à des interventions/ateliers au sein des établissements demandeurs sur la thématique de l'auto-évaluation de la qualité ou des événements indésirables.



5. Outils

- La publication par la HAS des fiches pratiques sur l'évaluation a nécessité une mise à jour importante des Guides « Accompagné Traceur » et « Evaluation ».
- Plusieurs outils d'appropriation du manuel d'évaluation ont été créés ainsi que des outils facilitant la mise en oeuvre de l'auto-évaluation. Ils sont utilisés dans le cadre d'ateliers ou de formation.



2. Notre offre de formation

La priorité de Qualiris est de répondre au plus près des besoins des établissements dans la conception et l'animation des formations.

Les bilans des formations démontrent une pédagogie facilitant l'appropriation des points essentiels et la mise en pratique des acquis de la formation.

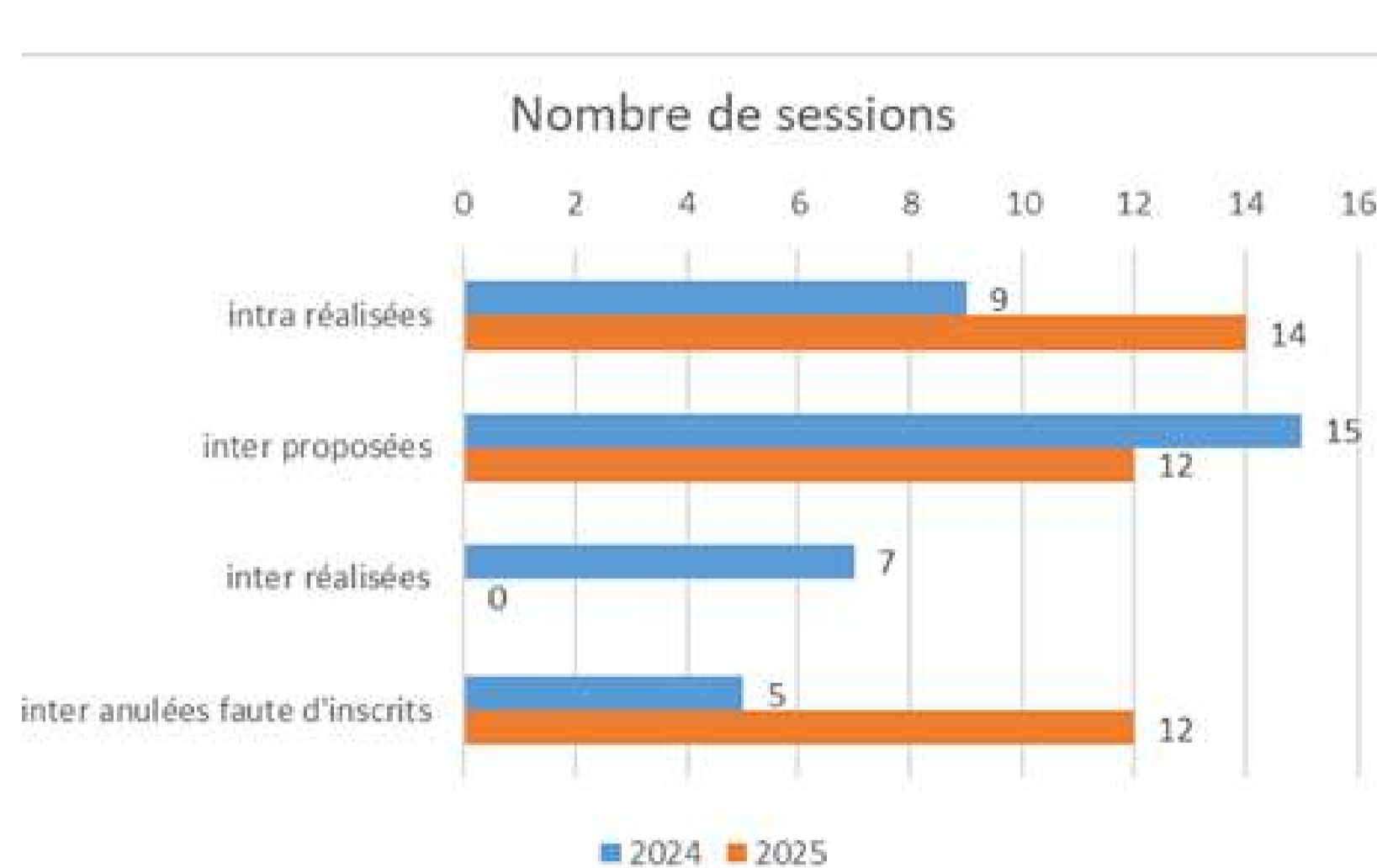
L'adaptation au contexte professionnel, la maîtrise du domaine d'intervention par les formateurs intervenants sont également des points forts.

Formations auprès des établissements

- 14 Sessions en intra réalisées (+64% par rapport à 2024).
- Concernent 2 Thématiques : Auto-évaluation et Repérer les situation à risque de maltraitance

 Les formations proposées en inter établissements ont toutes été annulées faute d'inscrits

- L'ensemble des formations réalisées concerne le secteur médico-social.
- On note une fidélisation des établissements demandeurs.





Catalogue

DES PRESTATIONS

2026

Préparation du Catalogue des prestations 2026

2 nouvelles formations ont été conçues pour une mise en œuvre en 2026 :

- Secteur sanitaire : Annonce d'un dommage lié aux soins.
- Secteur médico-social : Plaintes, réclamations et évènement indésirables : répondre aux attendus du référentiel de la Qualité HAS.

3. Contribution aux formations continues sur la démarche qualité, gestion des risques

123
heures

- dispensées en 2025 en IFAS, IFSI, MASTER, CAFERUIS.
- Stabilité par rapport à 2024.
- La moitié des heures délivrées auprès des élèves aide soignants.

35
interventions

2
Thématiques

- Gestion des évènements indésirables.
- Certification et Evaluation HAS.



**ENQUÊTES /
OUTILS D'AUTO-
DIAGNOSTIC**

Secteur sanitaire

Mise à disposition d'outils d'auto-diagnostic



1. Enquête COGRAS nationale

SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS : TOUT SAVOIR SUR LA FEUILLE DE ROUTE 2023-2025

UN PLAN D'ACTION EN :

5 AXES PRIORITAIRES

- Axe 1 | valoriser le travail en équipe
- Axe 2 | encourager les déclarations d'événements indésirables graves (EIGs) associés aux soins
- Axe 3 | capitaliser sur les retours d'expérience
- Axe 4 | poursuivre des actions ciblées pour certaines thématiques
- Axe 5 | promouvoir le rôle des patients et de leurs proches

... ET 2 OBJECTIFS TRANSVERSES

- 1 | communiquer auprès des professionnels de santé, des usagers et des patients
- 2 | former les professionnels et les patients à la culture de sécurité

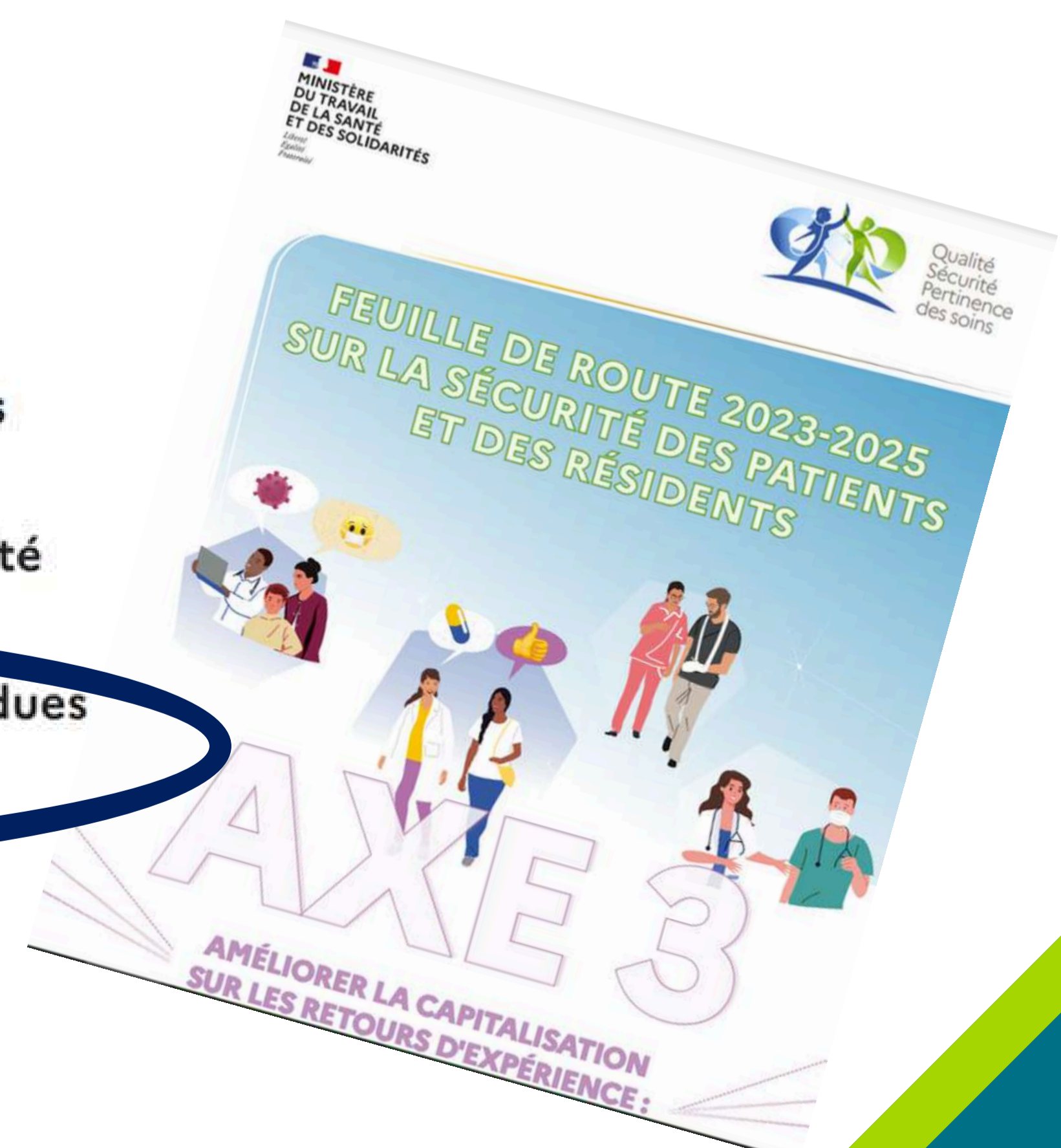
www.sante.gouv.fr

UN PARTENARIAT NATIONAL ENTRE



La 1^{ère} feuille de route nationale du ministère sur la sécurité des soins

- **Action 1** | Organiser des réunions de partage d'expérience au niveau national
- **Action 2** | Organiser un partage et une mutualisation des retours d'expérience au niveau régional
- **Action 3** | Inciter à la mise en œuvre de revue mortalité morbidité ville-hôpital
- **Action 4** | Clarifier le positionnement et les compétences attendues en matière de coordonnateur de la gestion des Risques associés aux soins

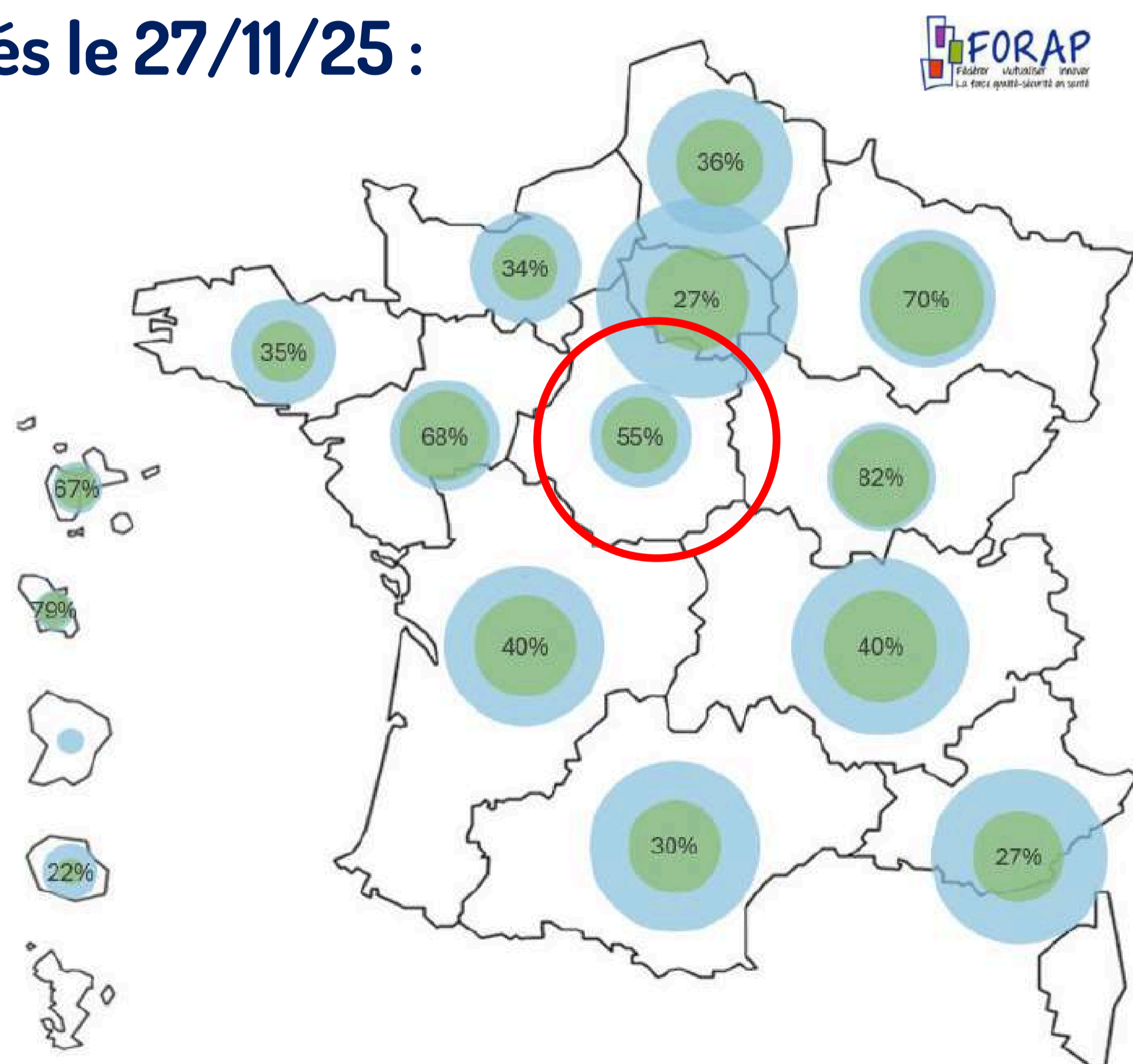




- Participation à l'enquête nationale DGS FORAP sur les coordonnateurs de la GDRAS en établissement de santé, proposée aux ES de la région.
- Objectif : réaliser un état des lieux de la fonction COGRAS en établissement de santé.
- Outil e-FORAP.
- Enquête réalisée du 19 mai au 7 juillet 2025.

➔ Les enseignements restitués le 27/11/25 :

- 52 établissements sur 94 ES (55% de participation) :
 - Au niveau national, 952 établissements ont participé sur les 2.348 recensés en France (41% de participation).
- 17 COGRAS (sur 52) ont complété l'enquête (33%).
- Au niveau national, 356 COGRAS ont complété l'enquête (37%).



Vécu du COGRAS : résultats similaires entre la région et le niveau national

Facteurs favorisants perçus par le COGRAS

- Son expérience et sa connaissance du terrain
- Un environnement institutionnel favorable (vision et moyens)
- Compétences techniques existantes au sein de l'établissement

Facteurs limitants perçus par le COGRAS

- Manque de temps
- Surcharge d'activité
- Culture de sécurité / adhésion insuffisante des professionnels

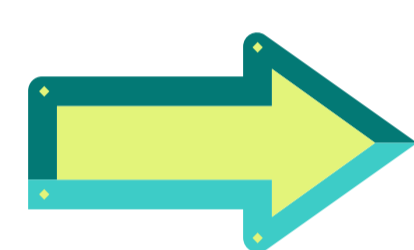
Réseau d'échanges et d'appui

- Réseaux informels / au sein des groupes d'établissements largement mobilisés par les COGRAS
- Des espaces d'appui et d'échanges via la SRA QSSP sont mobilisés dans 12/14 régions (dont CVDL)

Secteurs sanitaire et MS

2. Mise à disposition d'enquêtes e-FORAP

En plus de la campagne annuelle d'enquête régionale gratuite, Qualiris propose depuis mai 2025, dans le cadre de la FORAP (mutualisation d'outils dont des auto-diagnostics) **4 enquêtes « clés en main »**, mises à disposition sur notre site Internet :



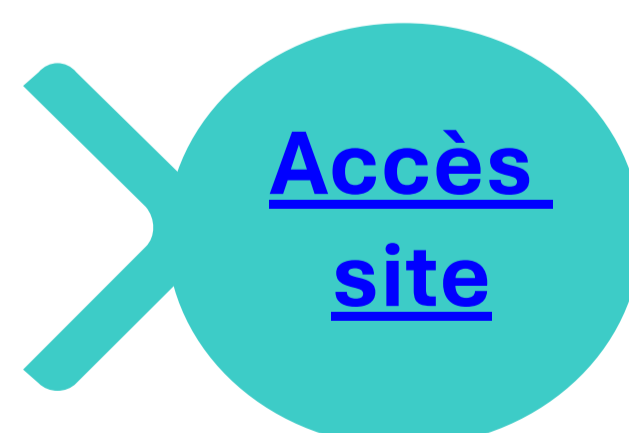
Peu de sollicitations, sauf pour l'enquête culture de sécurité des soins en ES.

Expérience des patients et des personnes accompagnées vis-à-vis de la douleur

Promotion de la bientraitance : "Regards croisés sur la bientraitance"

Mesure de la Culture de Sécurité en EHPAD

« Mesure de la Culture de Sécurité des Soins » en établissements de santé



[Accès site](#)



**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.



1. Poursuite de l'accompagnement au projet de CREX Libéral, en lien avec la fédération des URPS et l'URPS IDEL

CREXL : plateforme de déclaration des EI pour les professionnels libéraux.

- Réunions de travail, puis intégration de QUALIRIS dans les COPIL trimestriels et COMOP mensuels à partir de mai 2025.
- 25/11/2025 : Co-préparation et co-animation d'un webinaire de présentation de la plateforme CREXL et de sensibilisation aux EI auprès des professionnels libéraux (URPS, ARS, QUALIRIS).
- 20 participants.

2. Réponse aux sollicitations des acteurs :

- Intervention d'une demi-journée en CPTS 28 (présentation de Qualiris).
- 1er contact et intervention auprès des sages-femmes libérales lors de la SSP.





**ORIENTATION
STRATÉGIQUE N°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 d'un EI ou d'un EIGS (après volet 1 ou volet 2)



1. RREVA

Participation de Qualiris aux réunions régionales de sécurité sanitaire organisées chaque mois par l'ARS, jusqu'à leur arrêt en septembre 2025.



2. Travaux internes à Qualiris

- Actualisation et publication du "Petit manuel sur l'événement indésirable".
- Actualisation des procédures internes (en cours).
- Publication suite aux actualités dont l'évolution du protocole de Londres.



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 2025, des appuis sont plus longs et plus "lourds" : appuis multisites et difficultés pour récupérer certaines données.

3. L'activité EIGS en quelques chiffres :

24 appuis ont été débutés ou suivis en 2025 :

17 appuis dans le domaine sanitaire ou mixte

6 appuis dans le domaine médico-social

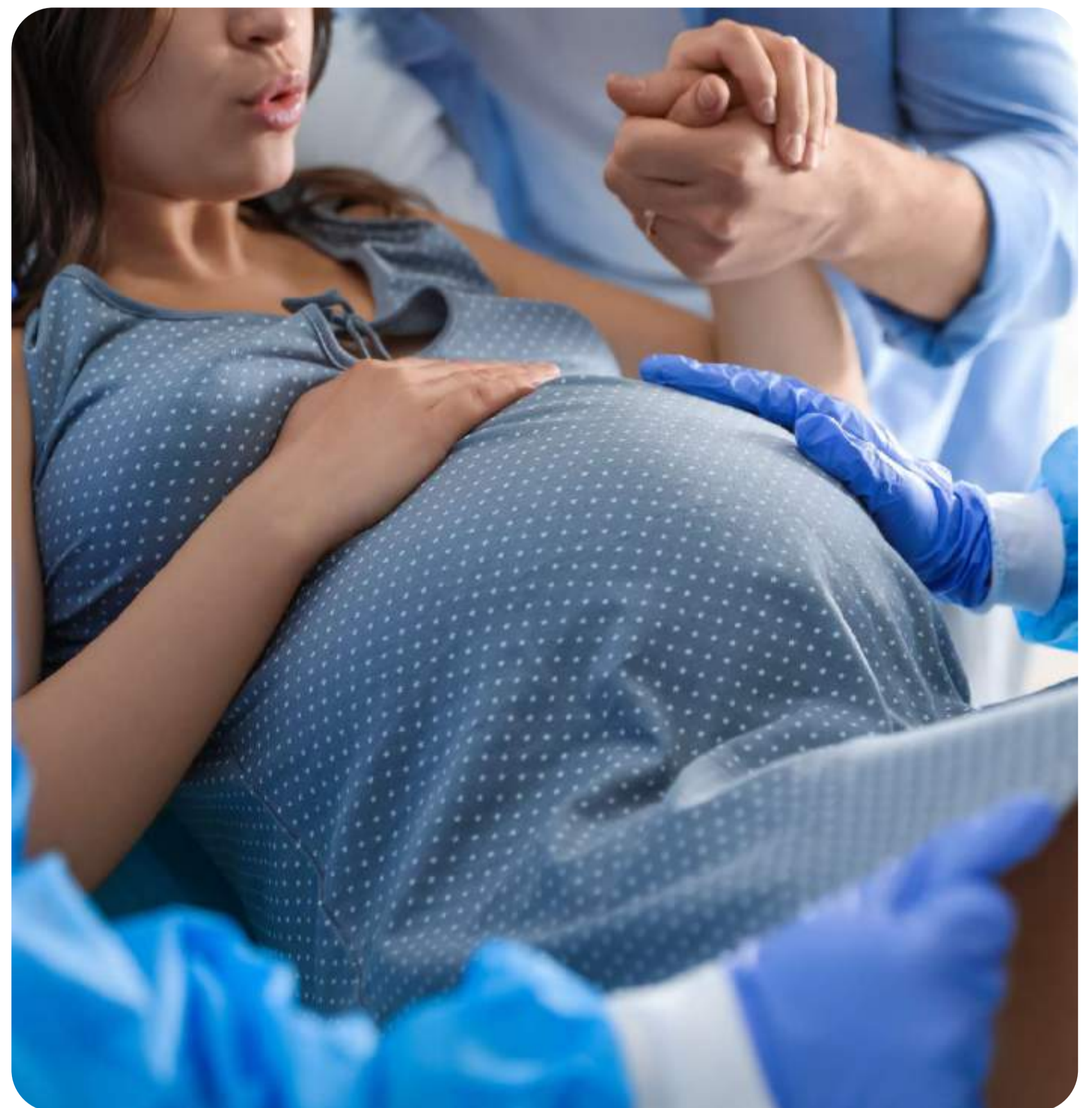
1 appui "ville" non abouti

14 appuis complets

10 appuis partiels

➡ **21 appuis EIGS**

➡ **3 appuis EI/dysfonctionnement grave**



NATURE DE L'ÉVÈNEMENT

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

Les appuis ont été réalisés à la demande de l'établissement déclarant ou de l'ARS


CULTURE POSITIVE DE L'ERREUR

- Elle est primordiale pour analyser un EI
- Elle est malheureusement souvent absente dans certains établissements


CONSTATS ET PRECONISATIONS de notre médecin gestionnaire des risques associés aux soins

1. Informations et communication


- LA FIABILITÉ DE LA **CIRCULATION DES INFORMATIONS** MÉDICALES EST UN ÉLÉMENT FONDATEUR DE LA **SÉCURITÉ DES PARCOURS** DE SOINS :

 Le DMP national doit encore être optimisé avant d'apparaître comme un outil fluide de communication plébiscité : soyez agiles pour son évolution à partir des remontées des utilisateurs.

- L'INFORMATISATION DOIT APPORTER UNE AIDE ET UNE VALEUR AJOUTÉE **INTÉGRÉES AU FLUX DE TRAVAIL** PROFESSIONNEL DU SOIGNANT.


 Ce n'est pas au soignant de se contraindre à des applications insuffisamment finalisées. Toute nouvelle application devrait par obligation réglementaire posséder les capacités d'interopérabilité avec les anciennes avec lesquelles elle va œuvrer en synergie : stop à la re-saisie.

- **DISPOSER D'UNE INFORMATION PATIENT DE QUALITÉ**

 Nécessité d'une **synthèse** dans le **dossier patient informatisé DPI** de chaque structure, à valoriser comme outil de **communication** dans :

- la demande d'exploration complémentaire
- les demandes d'avis d'experts
- la relation avec les cabinets de télé-imagerie
- la demande de place d'accueil au réanimateur
- la demande de vecteur médicalisé auprès du SAMU
- la transmission au médecin transporteur

surtout au cours des transmissions internes entre IDE ou/et MED.

 Cet effort de synthèse abondé le vendredi avec l'aide de l'IA pourrait, à l'occasion de la codification PMSI, faciliter la saisie dans le DMP.

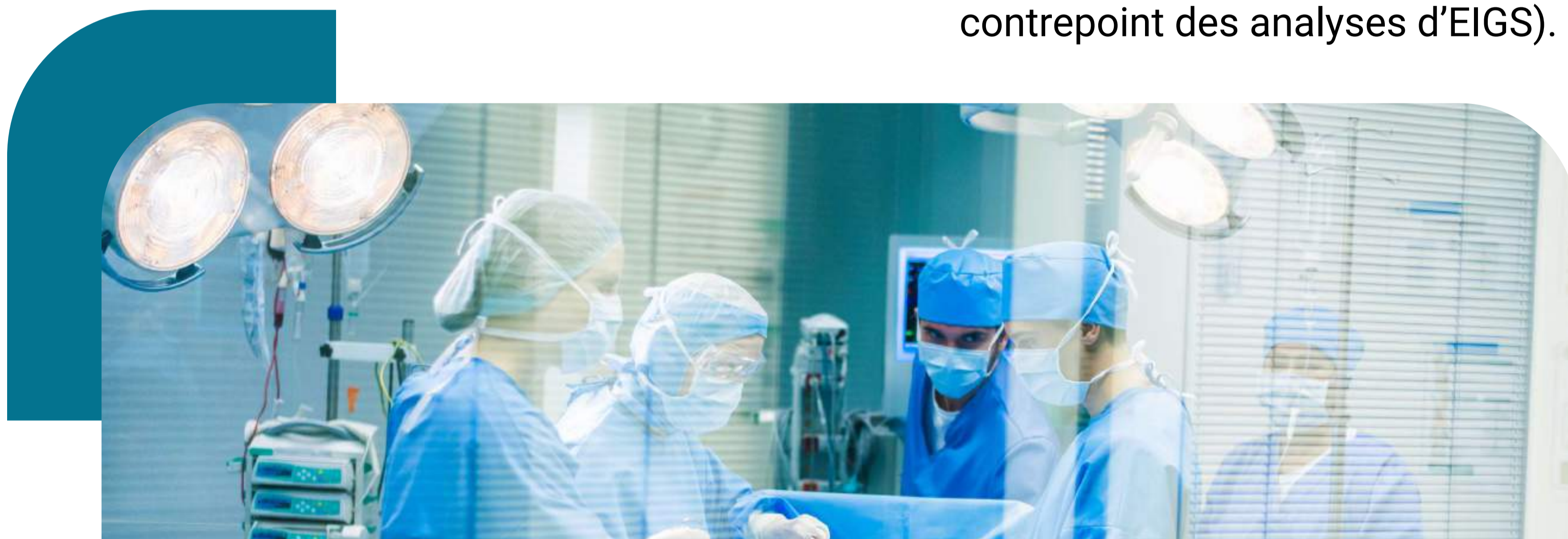
2. Mieux faire connaître les protocoles régionaux des filières vasculaires cardio, neuro, ... et digestive

Positionner l'**IDA** (ischémie digestive aiguë) au même niveau d'urgence que les **infarctus** du myocarde ou les **AVC** auprès des décideurs : TIME IS BOWEL !

Optimiser les PEC dans les CH périphériques comme si le patient était en attente de passage au bloc ou en radiologie interventionnelle dans le centre de référence en faisant promotion des protocoles régionaux.

S'assurer que les **protocoles de filières régionales** sont bien parvenus aux **effecteurs**.

Valoriser ensemble les 3 filières vasculaires par un **REX régional** sur des événements heureux (faire le contrepoint des analyses d'EIGS).



3. Accueil du patient



Planifier l'accueil. Réduire les délais

Les transferts interhospitaliers demandent régulièrement beaucoup d'acharnement organisationnel (Vous avez un vecteur, mais vous n'avez pas l'équipe médicalisée; vous avez les deux, mais vous n'avez plus la place finale, ...).

Pour les patients dont l'avenir ne se passe qu'en CHU, il ne faut pas manquer l'opportunité d'un transfert dans une unité d'attente le positionnant à quelques mètres de son plateau technique salvateur.

4. FOCUS sur quelques situations analysées

Cette sélection de commentaires sur les appuis EIGS a été choisie en écho à l'évolution du Protocole de Londres (grille ALARME) : la 8ème cause favorisant des EIAS : technologie et informatisation



Le traumatisme de la **personne âgée** incitera à recourir d'autant plus facilement à l'imagerie que son traitement comprend des anti-agrégants plaquettaires et/ou des **anticoagulants**.



Partager l'idée d'une **imagerie post-mortem** si l'option autopsie ne semble pas réaliste.



Tenter de **résoudre l'incertitude** par le dialogue avec un **pair** ou avec **l'IA**, qui peut réactiver notre raisonnement par une ouverture du champ des possibles.



Dans les hôpitaux périphériques, en cas d'urgence vitale, d'impasse diagnostique, pensez à vos confrères des urgences pour déclencher un SMUR interne, à ceux d'anesthésie ou de réanimation et bénéficier d'une aide confraternelle : **tirez la meilleure organisation des ressources lorsqu'elles sont minimales**.



Pendant les périodes de **maintenance lourde** des scanners ou IRM, opter pour **faire venir** la technologie d'imagerie mobile **au patient** plutôt que de surbooker l'organisation des transferts de patients

5. Sortie du patient



Avec l'élan de l'ambulatoire, la dynamique de la RAAC, la réduction des durées de séjour, les patients à personnalité immature ou de conditions socio-économiques défavorisées voient leurs critères de sortie difficiles à évaluer : consacrez-leur un jour de plus si vous avez le moindre doute.



Le manque de lit d'aval couplé à la surcharge des urgences conduisent à faire retourner, souvent en pleine nuit, dans leur établissement médico-social, des patients dont le traitement entrepris n'a pas eu le temps d'être évalué, voire dont le problème n'est pas du tout solutionné.




6. Formation des professionnels



Une **expérience du secteur médico-social** serait bénéfique à la fonction de médecin **régulateur** au SAMU.



Le temps de **formation** continue des personnels permanents, le temps de formation des nouveaux arrivants ou d'évaluation des acquis des intérimaires, n'est aujourd'hui pas suffisant dans les ESSMS qui prennent en charge des **résidents** de plus en plus **pathologiques**.



SENSIBILISATION



ANIMER DES ATELIERS « EI EN SECTEUR MS »

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.

56

participants sensibilisés
en 2025

dont

43 participants en
inter et **13** en intra

4

départements

Propositions pour 2026 :

- Ouverture de l'atelier au secteur sanitaire pour élargir les perspectives et les échanges.
- 2 sessions en visioconférence afin d'offrir davantage de souplesse et d'accessibilité.
- Un niveau 2 proposé pour approfondir les acquis et aller encore plus loin dans la pratique.



**ATELIER
QUALIRIS**

Secteur médico-social

« Grave ou pas grave, apprendre à
analyser un évènement indésirable »

Rapport d'activité 2025

SEMAINE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Qualiris était présente !



SSP 2025
DU 15 AU 19 SEPTEMBRE 2025

Thème : "Des soins sûrs pour chaque nouveau né et chaque enfant"
Programme prévisionnel



Thèmes	Actions	Type d'actions	Coordo.	Public	Lundi 01	Lundi 15	Mardi 16	Mercredi 17	Jeudi 18	Vendredi 19
Améliorer l'analyse des EI en lien avec le nouveau né / enfant	Infographie des facteurs favorisants Fiche REX	Mise à disposition d'outils	Qualiris Perinat	S	Diffusion					
Sécuriser la prise en charge maternelle et néo-natale	Les attendus du 6ème cycle HAS / critères spécifiques maternité	Webinaire	Qualiris Perinat	S						Webinaire 13h-14h
	Intervention lors du RDV "Parole d'Experts" de l'URPS des Sages Femmes CVL	Webinaire	URPS SF Qualiris	Ville			Webinaire 12h-14h			
Promouvoir la culture positive de l'erreur Améliorer la gestion des EI	Challenge EIAS	Webinaire	FORAP	S, MS, Ville						
	Culture positive de l'erreur, pour prévenir les EI et les récurrences	Webinaire	Qualiris	MS			Webinaire 11h30 - 12h			
	Manuel EI	Webinaire Mise à disposition d'outils	Qualiris	S, MS, Ville		Webinaire avec vidéo 13h-14h				
Développer la déclaration des EI(GS) pour améliorer les pratiques	Manuel EI - Volet 1 / EIGS	Webinaire Mise à disposition d'outils	Qualiris	S, MS, Ville				Webinaire avec vidéo 13h-14h		
	Manuel EI - Volet 2 / EIGS / méthode ALARME							Webinaire avec vidéo 13h-14h		

91

structures ont suivi les webinaires organisés par Qualiris (50 an 2024)

6

Webinaires proposés en région

70%

des professionnels inscrits aux webinaires y ont effectivement participé

1

infographie relative aux facteurs favorisants de la sécurité de la prise en charge en maternité

1

fiche REX en lien avec des analyses d'erreurs sur la prise en charge de réanimations maternelles

CHALLENGE FORAP “ENSEMBLE, AGISSONS POUR LA SECURITE DES PATIENTS”

4ème édition

CHALLENGE

Ensemble,
agissons pour
la sécurité
des patients
et des personnes
accompagnées



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.

2025

5

Réunions GT FORAP

1

Webinaire
lancement Challenge

70%

Webinaire clôture
Challenge

Clôture de la 4ème édition du challenge

22

établissements
inscrits

8

Participants
(établissements sanitaires
et medico-sociaux)

8

Fiches REX
reçues

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

Restitution

19

Etablissements présents lors de la présentation
des REX des lauréats

FORMATION CONTINUE - CREX

En 2025, QUALIRIS a poursuivi l'organisation de formations CREX, assurées par un prestataire externe depuis plusieurs années en région (AFM42).



3

Sessions initiation (2j)

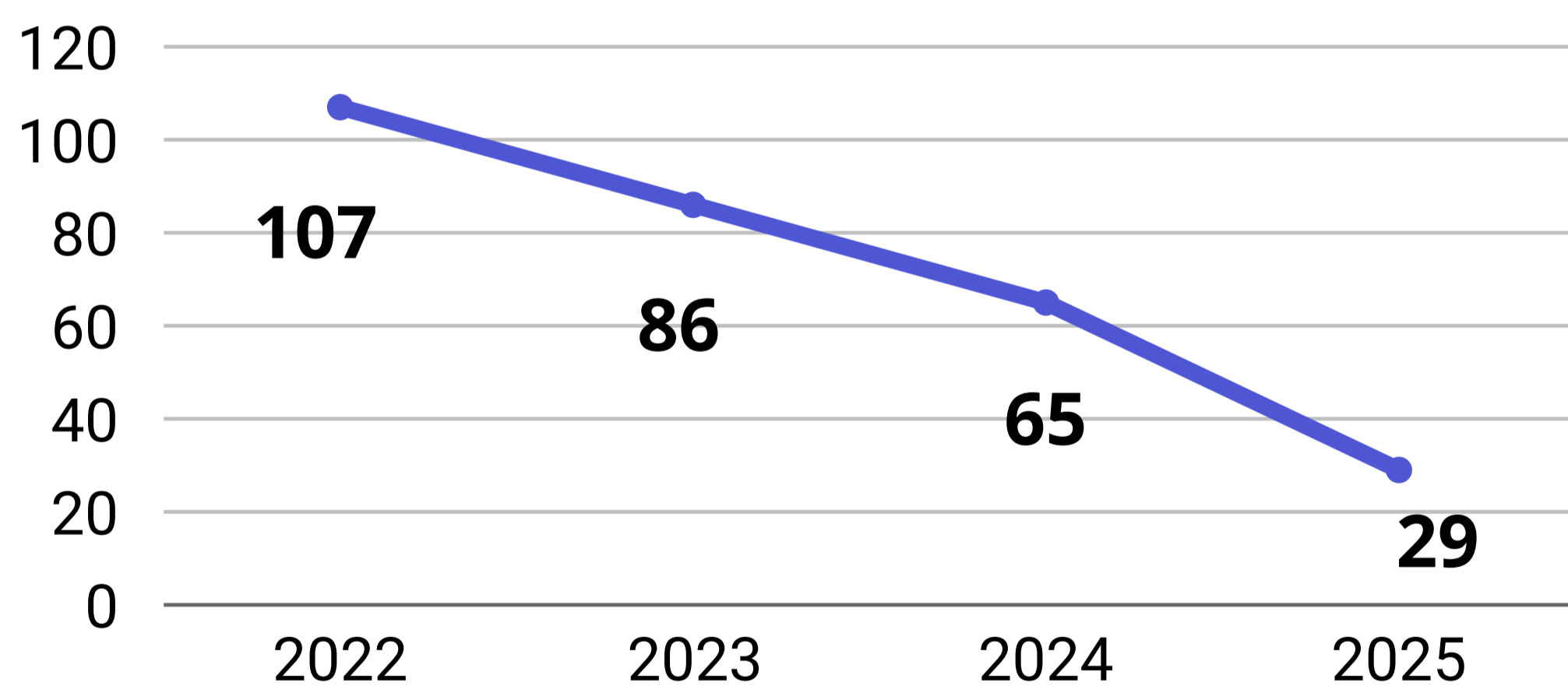
3

Sites de formation (Orléans, Blois Tours)

29

Professionnels formés

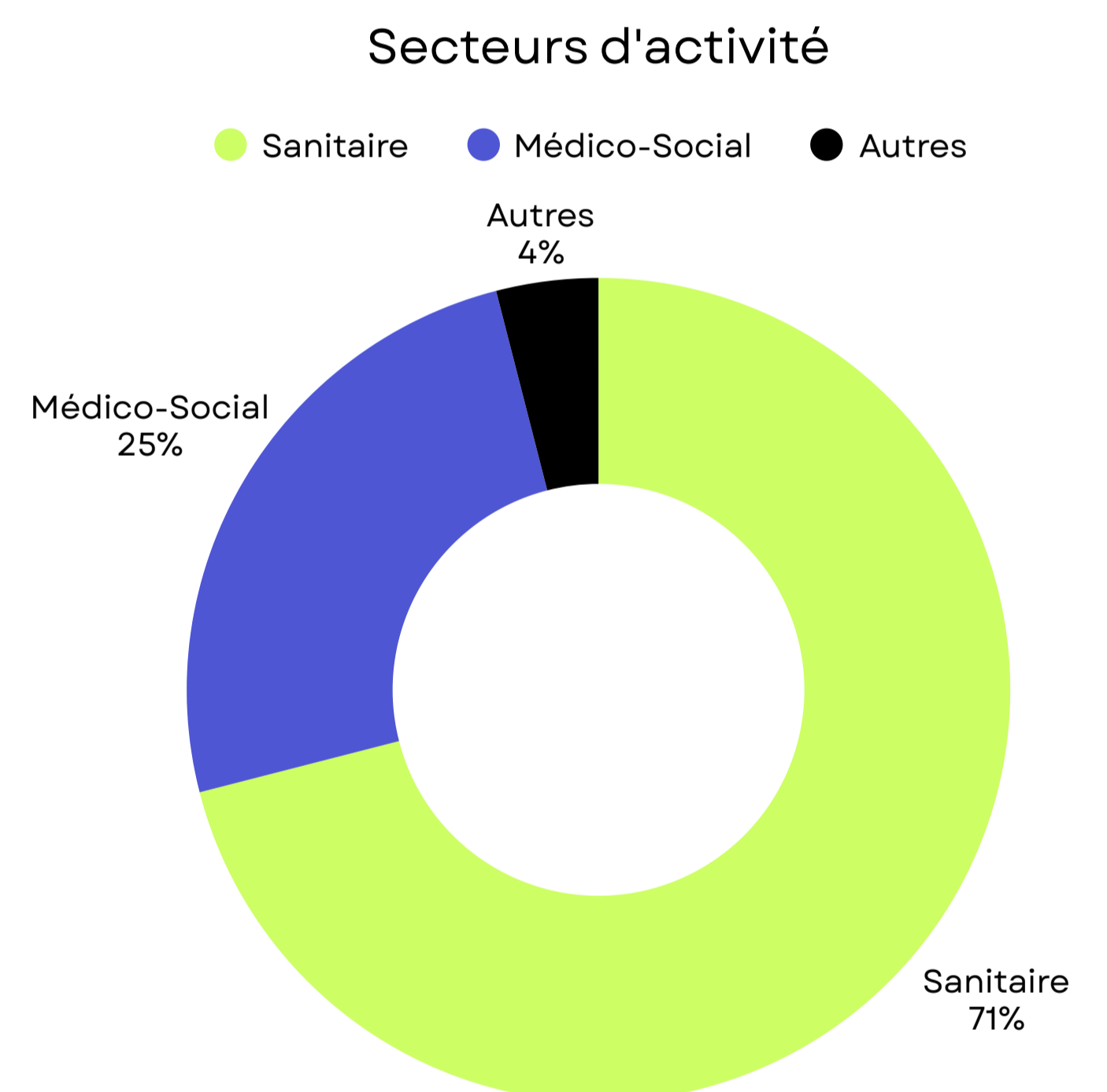
Evolution de la participation
2022-2025



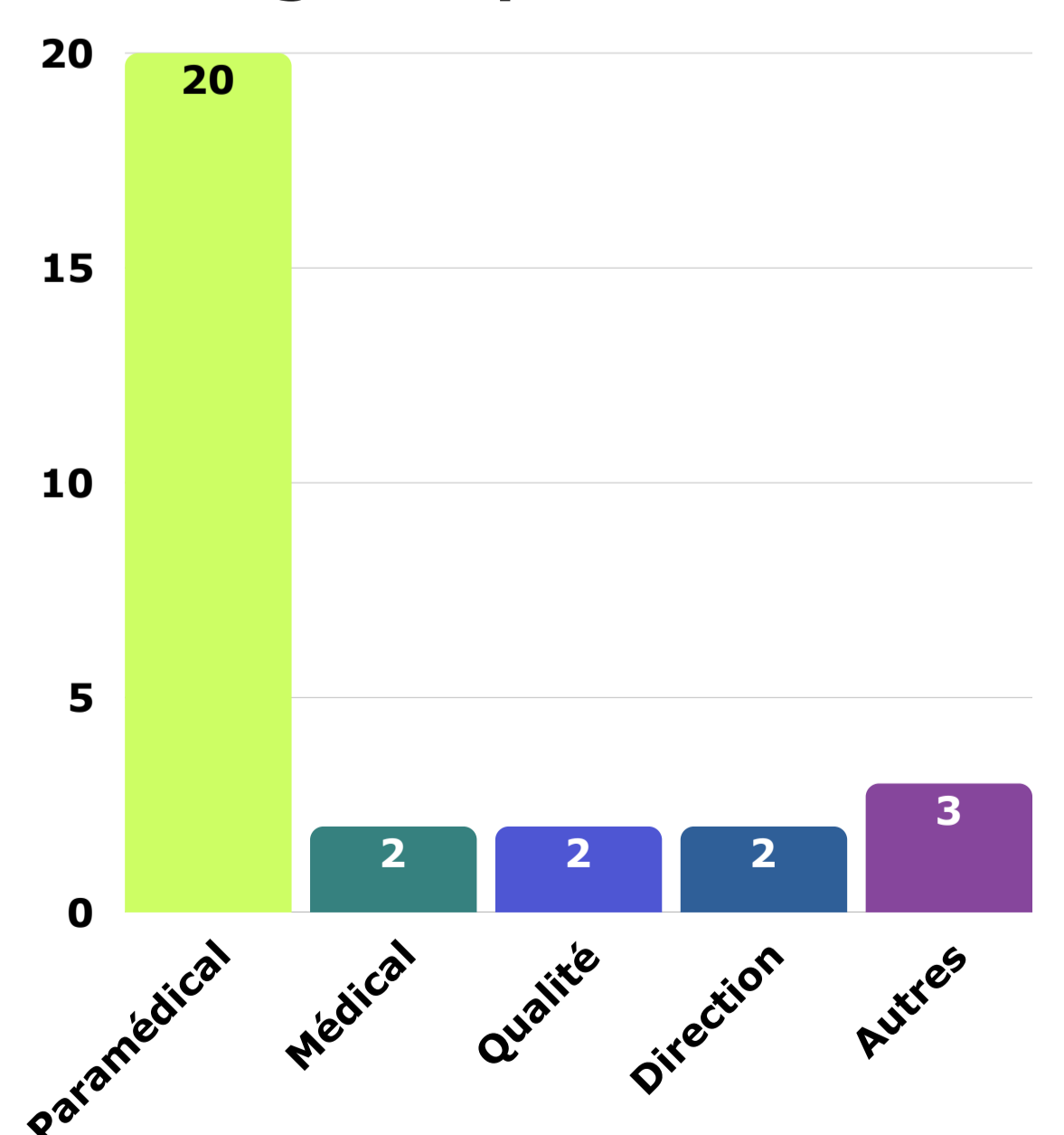
1 session initiation et 1 session perfectionnement (1j) annulées faute d'un nombre suffisant de participants.

La diminution des inscriptions depuis 2022 se poursuit. Cette tendance peut s'expliquer par deux facteurs principaux :

- l'augmentation du nombre de formations CREX-ORION organisées en intra par l'AFM42 au sein des établissements sanitaires de la région ;
- le fait que les professionnels ne se déplacent plus hors de leur établissement.



Catégories professionnelles



Organisation d'une veille documentaire interne



**Suivi quotidien des actualités
qualité des soins /
accompagnements**



**Documents concernés :
réglementation, articles,
recommandations, outils, ...**



**Création d'un fichier de suivi
Excel et partage aux
collaborateurs concernés**



**Mise à jour / tri dans les dossiers
informatiques QUALIRIS**



**Sources : HAS, LinkedIn, AP News,
Hospimedia, Institut Droit et
santé, ...**

Nous tenons par ailleurs à exprimer nos sincères remerciements à tous les professionnels et établissements qui viennent témoigner lors de nos webinaires, journées ... ou nous accueillent gracieusement dans leurs locaux et sans lesquels nos actions ne pourraient se dérouler.



Annexes

Annexes

- **Plaquette Qualiris**
- **Padlets (sanitaire, médico-social, EIGS)**
- **Formations : catalogue prestations Qualiris et planning CREX**
- **Atelier sensibilisation EI en médico-social : flyer**
- **Guides MS révisés (accès via les padlets)**
- **Manuel EI révisé et Infographie sur l'évolution du Protocole de Londres**
- **Outils FORAP, fiches Kezako, guides etc... (cf. padlets sur notre site)**
- **Affiches SSP**
- **Programmes SSP**
- **Fiche REX**
- **Rapport régional enquête COGRAS**
- **Support Webinaire CREX Lib 25.11.25**

SRA QUALIRIS

CENTRE-VAL DE LOIRE



 02 38 74 43 42

 qualiris@chu-orleans.fr