



**BILAN D'ACTIVITÉ 2009**

**PERSPECTIVES 2010**

**Rédacteurs** : Xavier Fouquet, Isabelle Mahé-Galisson, Leïla Moret, Cécile Paillé



## Sommaire

Introduction .....	3
A. Fonctionnement des Instances et Gestion .....	3
B. Etablissements adhérents .....	4
C. Actions du réseau .....	5
1. Actions de formation et accompagnement méthodologique.....	5
a. Ateliers de formation.....	5
b. Groupes de travail thématiques.....	9
c. Interventions et conseils.....	11
d. Autres actions.....	11
2. Actions de communication .....	12
a. Interventions publiques.....	12
b. Développement d'un site internet et d'une lettre d'information.....	12
3. Lien avec les partenaires régionaux et nationaux .....	13
a. Echanges avec l'ensemble des réseaux des Pays de Loire, dans le cadre de la création d'une structure régionale.....	13
b. Participation au Comité Régional du Médicament et des Dispositifs Médicaux (CRMDM).....	13
c. Participation au projet européen PATH de l'OMS.....	13
d. Partenariat avec le MFQM.....	14
e. Adhésion du réseau à la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé (FORAP).....	14
f. Partenariat avec la Haute Autorité en Santé .....	15
D. Perspectives 2010.....	16
E. Annexes .....	19



## Introduction

Après quatre années complètes d'activité, le réseau QualiSanté44 s'étend sur tout le département de Loire-Atlantique. Ses adhérents sont au nombre de 40 (16 établissements de santé publics, 13 PSPH et 11 privés), représentant la quasi-totalité des établissements du département.

Il se structure autour de deux pôles de proximité :

- Le territoire de santé de Saint-Nazaire, qui prend appui sur le réseau RACQESEL
- Les territoires de santé de Nantes-Ancenis et Châteaubriant

Ses interlocuteurs privilégiés sont les services qualité/risques/évaluation, les directions et commissions médicales d'établissement, les instances régionales et nationales, l'Agence Régionale de l'Hospitalisation, la Haute Autorité en Santé, le comité régional du médicament et des dispositifs médicaux (CRMDM), l'antenne régionale de lutte contre les infections nosocomiales (LIN).

Le réseau développe aussi des partenariats avec les autres réseaux départementaux et régionaux notamment dans le cadre de la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques (FORAP) et le Mouvement Français pour la Qualité du Management. Enfin, le réseau collabore à des projets de recherche nationaux ou européens (PATH, COMPAQH).

## A. Fonctionnement des Instances et Gestion

Pour l'année 2009, l'Agence Régionale d'Hospitalisation des Pays de Loire a versé une subvention non reconductible à hauteur de 180 k€ au CHU de Nantes pour le réseau QualiSanté 44.

A la date d'élaboration du bilan d'activité, les données concernant le bilan de l'exercice n'étaient pas disponibles.

L'assemblée générale des adhérents a eu lieu le 15 juin. Lors de cette réunion, il a été présenté les points suivants : présentation du bilan d'activité 2008, échanges sur la mise en place de la plate-forme régionale, adhésion du réseau à la FORAP, développement du Site internet du réseau et les perspectives d'actions au second semestre.

Le conseil de gestion s'est réuni 2 fois en 2009 (2 avril et 8 décembre 2009 – cf. comptes rendus en annexe 1).

La réunion d'avril a été consacrée à l'étude préalable des points présentés en assemblée générale (Bilan d'activité 2008, mise en œuvre de la plate-forme régionale, adhésion du réseau à la FORAP, site internet du réseau, enquête adhérents 2009, perspectives d'actions au second semestre).

Lors la réunion de décembre, il a été discuté les points suivants :

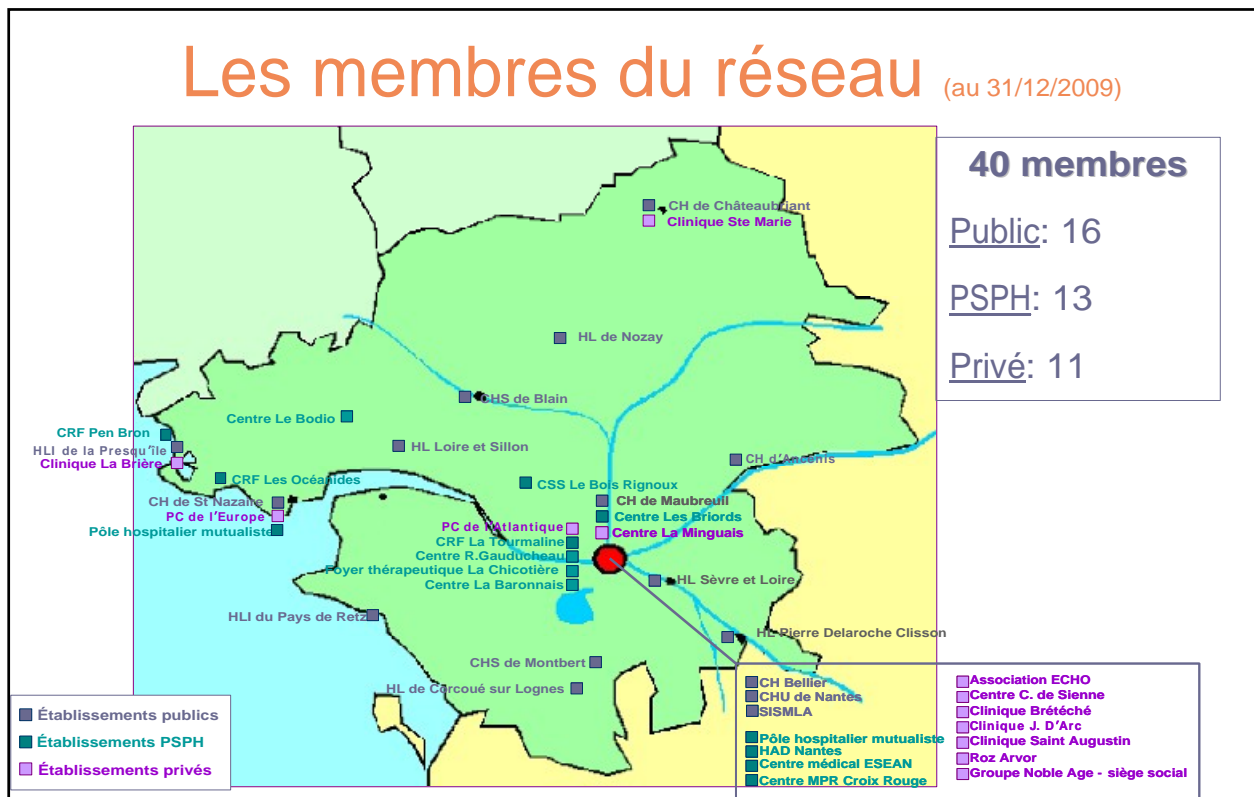
- Bilan de l'activité 2009 : nouveaux adhérents, ateliers 2009, groupes de travail, interventions dans les établissements, communications lors de congrès ;
- Projets de la FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé) ;
- Mise en œuvre de la plate-forme régionale ;
- Programme des actions du 1er semestre 2010 – Recueil des attentes des membres.

Conformément aux statuts du réseau, le renouvellement des membres du conseil de gestion devrait être organisé en 2010. Cependant, compte tenu de la mise en place d'une plate-forme régionale des réseaux, de nouvelles modalités de fonctionnement et de financement sont en cours de définition.

Suite au développement des activités du réseau, il a été demandé pour 2010 un renforcement des moyens à hauteur d'un poste de secrétariat au premier semestre et d'un poste médical temps partiel à partir du second semestre. Le financement à hauteur de 180 k€ s'avère nécessaire pour assurer la pérennité du fonctionnement et la poursuite de la structuration des activités.

## B. Etablissements adhérents

Trois nouveaux établissements ont adhéré au Réseau en 2009 : Le Groupe Noble Age - Siège Social (privé, Nantes); le SISMLA (Syndicat Inter-hospitalier de Santé Mentale en Loire-Atlantique (public, Nantes) et la Clinique La Brière (privé, Guérande). Un départ a été demandé, il s'agit de la Clinique Sourdille (privé, Nantes) adhérente au BAQIMEHP de la Générale de Santé.



16 Établissements publics	13 Établissements PSPH	11 Établissements privés
Hôpital local de Nozay	CRF Pen Bron, La Turballe	Association ECHO, Nantes
Hôpital Intercommunal du Pays de Retz, Pornic	CRF Les Océanides, Pornichet	* Association Hospitalière de l'Ouest (Nantes) – Clinique Saint-Augustin & Clinique Jeanne d'Arc
Hôpital local Pierre Delaroché, Clisson	CRF La Tourmaline, Saint Herblain	Centre Catherine de Sienna, Nantes
CH de Châteaubriant	CSS Le Bois Rignoux, Vigneux de Bretagne	*Clinique Brétéché, Nantes
*CH de Saint-Nazaire	*Centre de convalescence et de soins de suite Le Bodio, Pont-Chateau	Clinique Sainte-Marie, Châteaubriant
Hôpital local intercommunal de la Presqu'île, Guérande	*Centre Les Briords, Carquefou	*Polyclinique de l'Europe, Saint Nazaire
CHS de Blain	*Pôle Hospitalier Mutualiste de Nantes	*Polyclinique de l'Atlantique, Nantes
Hôpital local Loire et Sillon, Savenay	Centre René Gauducheau, Saint Herblain	Etabl. de soins de suite Roz Arvor, Nantes
CHS de Montbert	Les Apsyades (Nantes) - Foyer thérapeutique La Chicotière et Centre la Baronnais	Centre de postcure psy. de La Minguais, Carquefou
* Centre Hospitalier Bellier, Nantes	Pôle Hospitalier Mutualiste de Saint-Nazaire	Groupe Noble Age (siège social – Nantes)
CHU de Nantes	*Hôpital à Domicile de Nantes et sa région	Clinique La Brière, Guérande
*Hôpital Intercommunal Sèvre et Loire Vertou & Le Loroux-Bottereau	Centre médical ESEAN, Nantes	
*Hôpital local de Corcoué sur Logne	Centre MPR de la Croix Rouge (Antenne de Nantes)	
CH de Maubreuil, Carquefou		
CH Francis Robert, Ancenis		
SISMLA, Nantes		

\* = Établissements membres du conseil de gestion

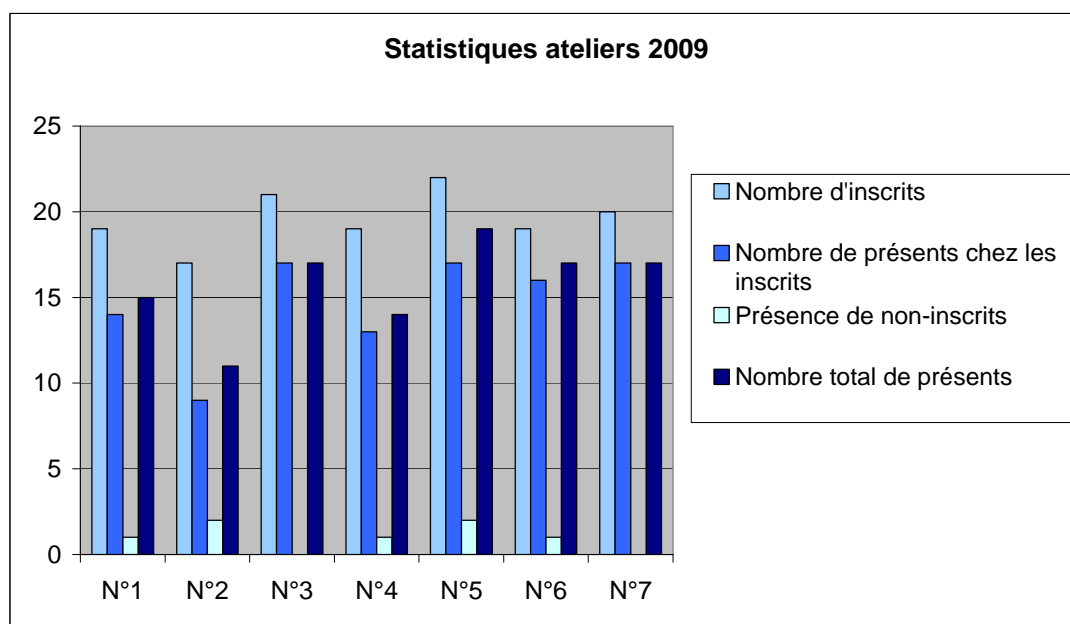
## C. Actions du réseau

### 1. Actions de formation et accompagnement méthodologique

#### a. Ateliers de formation

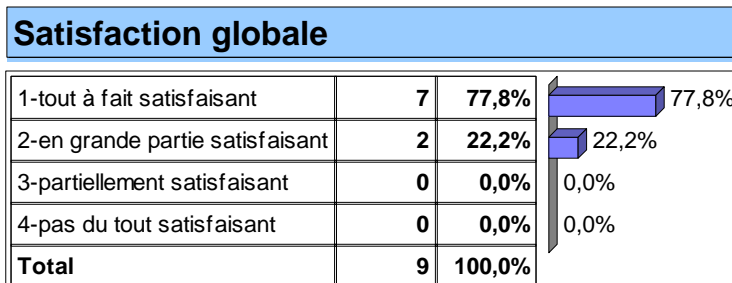
Les évaluations de la satisfaction des participants réalisées à la suite des ateliers 2008, ainsi que l'enquête de satisfaction auprès des adhérents effectuée début 2009, ont permis de définir le programme des ateliers pour l'année 2009.

Le réseau a organisé 7 ateliers (voir détails ci-dessous) en 2009 (soit 1 de plus qu'en 2008), correspondant à un total de 110 participants. Le taux de participation moyen est de 75,2% et s'élève à 80,3% si on ajoute la présence de personnes non-inscrites. Les participants aux ateliers en sont majoritairement « tout à fait » ou « en grande partie » satisfaits.



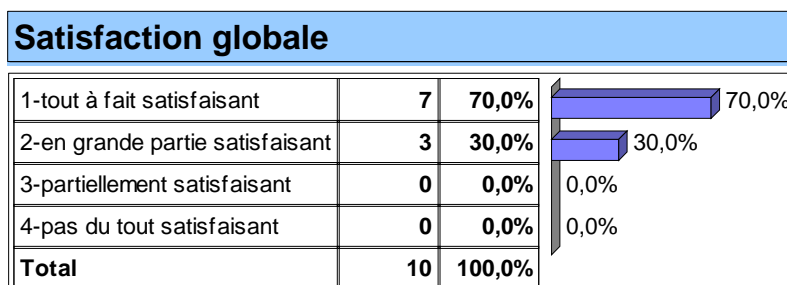
- **Atelier n°1 : Analyse des causes des évènements indésirables liés aux soins (6 février 2009)**

L'atelier a réuni 15 participants. Il a été animé par Mme le Dr ABBEY (CHU de Nantes) et M. le Dr TOURRÈS (Polyclinique de l'Atlantique), qui ont présenté des méthodes et outils relatifs à l'analyse des causes des évènements indésirables tels que la méthode ALARM, l'arbres des causes, etc ...



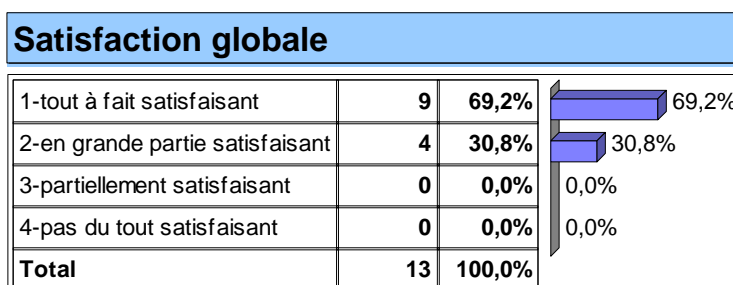
- **Atelier n°2 : Revue de pertinence et audit clinique (26 mars 2009)**

Onze personnes ont participé à cet atelier animé par Mme le Dr MORET et Mme le Dr PAILLÉ (CHU de Nantes). Une présentation comparative de la revue de pertinence et de l'audit clinique (objectifs, méthodologie, ...) a été proposée.



- **Atelier n°3 : Certification V2010 (24 avril 2009)**

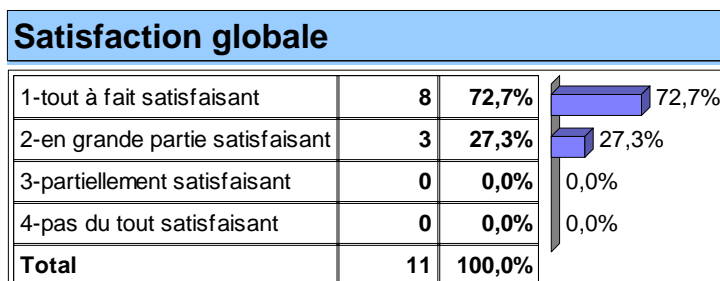
Dix-sept personnes ont participé à cet atelier. Mme MAHEGALISSON a présenté les principes méthodologiques de la certification V2010 (principes, évolution par rapport à la V2007, manuel, organisation des groupes d'auto-évaluation, résultats et restitution). Mmes MALVAUX (CRLCC René Gauducheau) et MARCOUL (CHU de Nantes) ont fait un retour d'expérience de l'auto-évaluation au sein de leur établissements respectifs.



- **Atelier n°4 : Information du patient (29 mai 2009)**

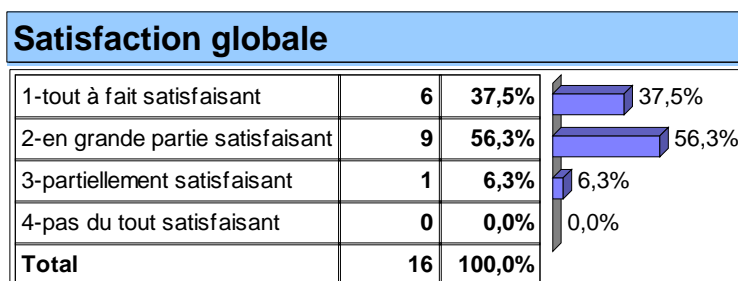
Mme le Dr MORET, Mme ROBIN-SANCHEZ (Directrice des Usagers, des Risques et de la Qualité, CHU de Nantes) et Mme le Dr ROCHEDREUX (Directrice du PAQ de l'information médicale délivrée au patient., CHU de Nantes) ont animé cet atelier, auquel 14 personnes ont participé.

Mme MORET a présenté le cadre réglementaire général de l'information du patient. Mme ROBIN-SANCHEZ a ensuite présenté les obligations réglementaires d'un établissement de santé en termes d'information du patient et fait le lien avec les aspects relatifs aux plaintes et contentieux. Enfin, Mme ROCHEDREUX a exposé les modalités pratiques d'information du patient.



• **Atelier n°5 : Outils de diagnostic « Développement Durable » (25 juin 2009)**

19 personnes ont participé à cet atelier, au cours duquel Mme MAHEGALISSON a explicité la notion de développement durable et les dimensions qu'il recouvre. Mme RABILLARD (Responsable qualité du CHS Montbert) a ensuite présenté un inventaire d'actions menées par des établissements de santé en France en lien avec une démarche de développement durable.



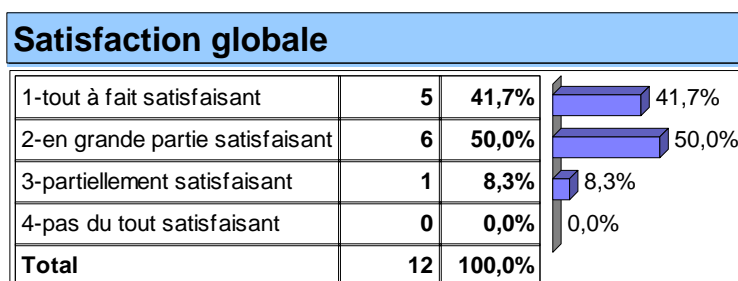
L'analyse des questionnaires de satisfaction a mis en évidence les fortes attentes des participants sur cette nouvelle thématique. Le contenu de l'atelier ne répondait pas à toutes les préoccupations mais le lancement d'un groupe de travail était prévu en septembre.

• **Atelier n°6 : Cartographie des risques (20 octobre 2009)**

L'atelier a réuni 17 participants.

Mme SAINT-SULPICE (Responsable qualité du CHS BLAIN) et M. PICHON (Responsable qualité ECHO) ont fait part de leurs expériences respectives en matière de cartographie des risques.

Suite à un travail des participants répartis en sous-groupes, Mme MAHEGALISSON a présenté quelques éléments théoriques.

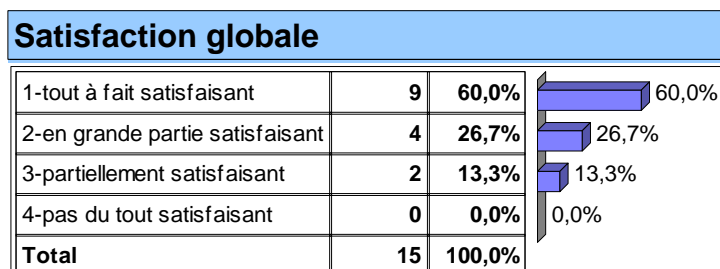


L'analyse des questionnaires de satisfaction a mis en évidence un besoin d'approfondissement des apports théoriques sur ce thème. Il a ainsi été envisagé sous réserve des possibilités financières, l'organisation d'une formation sur l'analyse préliminaire des risques à l'attention des membres du groupe de travail sur la gestion des risques.

• **Atelier n°7 : Identification du patient (4 décembre 2009)**

Mme le Dr ABBEY et Mme le Dr PAILLÉ (CHU de Nantes), ainsi que Mme HOUSSIN et Mme LOTRIAN (CH Maubreuil) ont animé cet atelier. Celui-ci a réuni 17 participants.

Mme ABBEY a présenté la problématique et le contexte réglementaire de l'identification du patient, ainsi que la réflexion menée au CHU de Nantes dans le cadre des travaux du PAQ Identito-vigilance. Mme HOUSSIN et Mme LOTRIAN ont ensuite rapporté l'expérience du CH Maubreuil en la matière.



Par ailleurs, le second séminaire EPP de la commission FMC du CHU de Nantes du 30/01/09 a été ouvert aux établissements du réseau QualiSanté44. Ce séminaire portait sur l'approche juridique de l'EPP, et concernait préférentiellement le corps médical et les cadres de santé.

Comme les années précédentes, chaque participant aux ateliers 2009 était invité, à l'issue de ceux-ci, à s'exprimer dans la fiche d'évaluation à propos des thèmes souhaités pour les prochains ateliers.

Les sujets suivants ont été retenus pour l'année 2010 :

- Développement Durable
- Gestion des risques et gestion de crise
- Thématiques des Pratiques Exigibles Prioritaires (PEP) de la V2010 : Bienveillance, Douleur etc...
- Retour d'expériences sur le recueil des indicateurs

Par ailleurs, les membres du réseau souhaitent être plus actifs au sein des activités du réseau et prolonger la réflexion au-delà de la participation à un atelier.

Au cours de l'année, 3 ateliers ont déjà évolué en groupes de travail internes au réseau :

- Certification V2010 (Installation le 12 novembre 2009) ;
- Développement Durable (Installation le 24 septembre 2009) ;
- Cartographie des risques (Installation à programmer en 2010).

## **b. Groupes de travail thématiques**

Les groupes de travail se sont réunis en moyenne chacun 2 fois au cours de l'année et de nouveaux thèmes ont démarré (V2010, Développement Durable).

### **• Groupe «Évaluation des pratiques professionnelles en Psychiatrie »**

Le groupe de travail, animé par Mme MAHEGALISSON et M.FOUQUET, s'est réuni le 19 février 2009 afin d'échanger sur le recueil et les résultats des indicateurs expérimentaux COMPAQH (Utilisation des Chambres d'Isolément, traitement par Electro-Convulsivo-Thérapie, Sevrage du Patient Alcoolo-Dépendant).

Suite à ces premiers travaux, le réseau a été sollicité pour coordonner, en lien avec l'équipe COMPAQH, la seconde phase de test sur la région Pays de la Loire pour le recueil Sevrage du Patient Alcoolo-Dépendant (SAD). Deux personnes du réseau ont participé à une formation de formateurs, le 2 octobre 2009, par COMPAQH à la HAS.

Après appel à candidatures auprès des adhérents du réseau et auprès des autres réseaux départementaux de la région des Pays de Loire, une journée de formation a été organisée par le réseau QualiSanté44, le 22 octobre, avec l'ensemble des établissements participants au recueil:

- CHS Blain (44) ;
- CHU de Nantes – Service d'addictologie (44) ;
- CH de Saint Nazaire, membre du panel national COMPAQH (44) ;
- CH de Laval (53) ;
- CH du Haut-Anjou (Château-Gontier – 53) ;
- Service Crisalid -CHD Vendée (Luçon –85).

Le réseau a assuré, en lien avec l'équipe COMPAQH, la coordination du recueil au niveau régional ainsi que l'accompagnement des établissements participants. Chaque établissement a organisé son recueil entre novembre 2009 et janvier 2010 pour transmission des données au réseau fin janvier 2010.

En parallèle au recueil, l'équipe COMPAQH a planifié un test de reproductibilité de l'indicateur SAD (20 dossiers évalués deux fois par deux personnes différentes de l'équipe COMPAQH). Le CHU de Nantes, le CH de Laval ainsi que le CH de Saint Nazaire ont été sollicités pour y participer .

Une réunion de partage d'expériences et de résultats sera programmée au 1<sup>er</sup> semestre 2010, en fonction de la date de retour des résultats par COMPAQH.

### **• Groupe « Revue de pertinence en SSR »**

Le groupe 'Revue de pertinence en SSR' initié fin 2006 par le Dr Leïla MORET et Romain GUILLE, interne de santé publique, et repris par Cécile PAILLE, Assistante hospitalo-universitaire, s'est réuni 2 fois en 2009.

Une première réunion en février a permis de présenter aux établissements participants les résultats globaux de l'étude réalisée en 2008. Les 18 établissements ayant participé à l'étude avaient reçu auparavant leur rapport individuel, et le rapport général a été finalisé et mis en ligne sur le site du réseau en novembre 2009.

La seconde réunion du groupe (en mars) a été consacrée à l'amélioration de la grille d'analyse des causes de non pertinence, et au partage d'expériences entre établissements.

La mise en œuvre d'une nouvelle revue de pertinence des journées d'hospitalisation en SSR sera proposée aux établissements du réseau en 2010.

- **Groupe « Critères d'admission en SSR après une Fracture de l'Extrémité Supérieure du Fémur »**

Le Comité de suivi régional SSR a sollicité le réseau pour travailler sur des critères d'orientation des patients en SSR suite à une Fracture de l'Extrémité Supérieure du Fémur.

Le réseau a mis en place un groupe de travail pluriprofessionnel et pluridisciplinaire, placé sous la responsabilité de Sophie FERREOL (Médecin en SSR polyvalent au CHU Nantes), et avec le soutien logistique de Cécile PAILLE et Xavier FOUQUET.

Trois réunions du groupe ont eu lieu sur le 2<sup>nd</sup> trimestre et ont permis l'élaboration d'un arbre décisionnel sous forme de logigramme, et du mode opératoire associé.

Sophie FERREOL présentera les travaux du groupe lors d'une prochaine réunion du Comité de suivi régional SSR (en attente de programmation).

- **Groupe de travail SECURIMED44**

Ce groupe ne s'est pas réuni en 2009 mais, une journée de formation a été proposée aux établissements souhaitant se lancer dans la démarche.

Trois nouveaux établissements (CH Saint Nazaire, Association Hospitalière de l'Ouest, CH Maubreuil) se sont ainsi formés à la méthode SECURIMED, le 13 mai 2009.

Il faut noter que ce groupe de travail s'inscrit plus largement dans l'action du Comité Régional du Médicament et des Dispositifs Médicaux (CRMDM) auquel le réseau QualiSanté44 participe.

- **Groupe de travail IPAQSS (MCO et SSR)**

Une demi-journée d'échanges sur la conduite du projet dans les établissements membres participants a été organisée le 12 décembre 2008.

Elle a regroupé une douzaine d'établissements et a permis d'échanger sur les problématiques de recueil des données et de maniements de la plateforme QUALHAS.

Une seconde rencontre a eu lieu le 5 mai 2009 afin de partager les résultats.

Dans le prolongement d'IPAQH-MCO, la Haute Autorité de Santé a généralisé en 2009 les indicateurs relatifs au Dossier patient pour la filière SSR. Les thématiques abordées sont :

- Tenue du dossier patient,
- Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation,
- Traçabilité de l'évaluation de la douleur,
- Dépistage des troubles nutritionnels,
- Prévention du risque d'escarres.

Une réunion de partage d'expériences et de résultats IPAQSS MCO et SSR sera programmée au 1<sup>er</sup> semestre 2010.

- **Groupe de travail Développement Durable :**

Dix huit établissements participent à ce groupe et la réunion d'installation a eu lieu le 24 septembre.

Les objectifs définis sont :

- Analyser en commun les exigences du manuel de certification V2010 sur le développement durable afin d'identifier les actions à mener au sein des établissements,
- Partager les expériences des établissements sur les actions déjà mises en œuvre,
- Définir en commun une méthodologie à adopter pour la réalisation d'un diagnostic ou la gestion d'un projet DD.

Une fiche projet a été élaborée avec un programme de travail sur les différents thèmes du DD jusqu'en juin 2010. Un partenariat est en place avec le club DD du Mouvement Français pour la Qualité et le Management des Pays de la Loire.

Une grille de critères pour la réalisation d'un diagnostic, élaboré par un groupe multi sectoriel du MFQM, a ainsi été mis à disposition du groupe DD du Réseau.

Un partenariat est en cours de définition avec le C2DS pour recueillir les indicateurs IDD sur l'ensemble des établissements volontaires du réseau. Des actions DD pourront ensuite être menées en commun.

• **Groupe de travail sur la V2010:**

Dix sept d'établissements participent à ce groupe et la réunion d'installation a eu lieu le 12 novembre.

Les objectifs définis sont :

- Analyser en commun les exigences du manuel de certification V2010 (PEP, EPP),
- Partager les approches méthodologiques choisies pour les différentes étapes de la préparation de la certification.

Une fiche projet a été élaborée avec un programme de travail jusqu'au second semestre 2010.

*c. Interventions et conseils*

Les professionnels de la cellule de coordination du réseau sont intervenus tout au long de l'année, pour apporter de l'aide aux professionnels des établissements, principalement pour la certification et les EPP.

Le réseau a apporté une aide méthodologique personnalisée notamment auprès du pôle Hospitalier Mutualiste de St Nazaire et de l'HAD de Nantes, sur le choix des thèmes d'EPP, l'organisation des EPP, la question des EPP pour les médecins libéraux mais aussi, sur la certification HAS.

Le réseau est également sollicité pour réaliser des investigations et recherches documentaires sur des sujets spécifiques. Une synthèse est réalisée et transmise à l'ensemble des membres. Ces synthèses sont publiées sur l'espace sécurisé du site internet.

*d. Autres actions*

Le réseau sert également de support en matière de ressources humaines, car il permet la diffusion d'offres d'emploi dans la région. Il est également sollicité pour des stages, à la fois par des étudiants et par les établissements recherchant des stagiaires.

## 2. Actions de communication

### *a. Interventions publiques*

Mme MORET est intervenue lors de la journée de la CRIQUE VENDEENNE le 4 juin 2009 sur le thème de la Réunion de Concertation Pluridisciplinaire hors cancérologie et du Staff-EPP en établissement de santé : comment et pourquoi mettre en place une de ces démarches d'EPP ?

Mme MAHE-GALISSON a présenté avec Mme Catherine GALOPIN, ingénieur qualité au CH Saint Nazaire, lors du colloque annuel du réseau RACQESSEL le 6 octobre, les résultats du recueil de la phase 1 des indicateurs expérimentaux COMPAQH en 2008 (Utilisation des Chambres de soins Intensifs, Electro-Convulsivo-Thérapie, Sevrage du patient Alcoolo-Dépendant).

Les travaux du groupe 'Revue de pertinence en SSR' du réseau ont fait l'objet d'une part d'une publication dans une revue internationale (Guilé R, Leux C, Paillé C, Lombrail P, Moret L. Validation of a tool assessing appropriateness of hospitals days in rehabilitation centres. *Int J Qual Health Care* 2009 Jun;21(3):198-205) et, d'autre part, d'une communication affichée dans un congrès international en mars (Paillé-Ricolleau C, Guilé R, Leux C, Georgiou C, Mahé-Galisson I, Moret L. Assessing and improving appropriateness of hospitals days in rehabilitation centers and sub-acute care units (International Forum on Quality and Safety in Health Care, Berlin) – cf. annexe 5).

Un second article concernant plus particulièrement la validation de la grille d'analyse des causes de non pertinence est en cours d'écriture, et sera soumis prochainement à une revue internationale.

Le réseau a participé aux Journées Internationales de la Qualité Hospitalière (JIQHS), en novembre 2009. Le réseau était intégré au Village des Réseaux dans le cadre de la FORAP. Une plaquette de communication a été élaborée ainsi qu'un poster (cf. annexes 3 et 4). Mme MORET a également présenté, lors de la session « Indicateurs », les résultats des travaux menés par le programme OMS-PATH autour de l'absentéisme des professionnels et de son lien avec la satisfaction des usagers.

### *b. Développement d'un site internet et d'une lettre d'information*

Le projet de développement d'un site internet pour le réseau a démarré en 2008. Pour rappel, celui-ci permet notamment la mise en ligne de documents méthodologiques, les compte-rendus des réunions et les diaporamas présentés lors des ateliers, grâce à un accès sécurisé. La demande d'hébergement auprès de Télé-Santé Pays de Loire a été validée.

Le site a été mis en ligne début août 2009. Début 2010, 82 personnes possèdent des droits d'accès à l'espace sécurisé.

Le réseau édite une lettre d'information bimestrielle à destination des établissements adhérents. Celle-ci a pour objectifs de :

- Présenter l'actualité du réseau (actions en cours, groupes de travail, ateliers, ...) ;
- Informer les adhérents des événements et manifestations en lien avec les thématiques qualité, gestion des risques et évaluation aux niveaux régional, national et international ;
- Faire un point de veille documentaire et réglementaire.

En 2009, cinq lettres ont été diffusés (9 février, 8 avril, 17 juin, 14 septembre et 6 novembre) aux directeurs et responsables qualité des établissements adhérents (cf. annexe 2).

Cette lettre est favorablement perçue par l'ensemble des adhérents.

### 3. Lien avec les partenaires régionaux et nationaux

#### a. Echanges avec l'ensemble des réseaux des Pays de Loire, dans le cadre de la création d'une structure régionale

Fin novembre 2008, Monsieur SALAUN, Directeur du Centre de Santé Mentale Angevin (CESAME) et Président par intérim du conseil de gestion du réseau AQUARES 49 a été missionné par M. PAILLE, directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation (ARH) pour mener une étude sur l'organisation régionale des réseaux qualité. Un certain nombre d'éléments ont été fixés et des propositions ont été faites à l'ARH.

A la suite d'une réunion inter-réseaux en janvier 2009, M. SALAUN a remis un premier rapport à l'ARH, préconisant la mise en œuvre d'une fédération des réseaux départementaux. Ce document ne correspondait pas aux attentes de l'ARH. La mission de M. SALAUN a été prolongée en lui demandant de s'orienter vers la création d'un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS).

Une seconde réunion inter-réseaux départementaux a été organisée le 24 juin 2009 au CH CESAME, où a été présenté un nouveau projet de structure régionale de type GCS. Cette proposition introduit notamment le principe d'une cotisation annuelle d'adhésion, dont le but est de financer la constitution de réseaux départementaux en Sarthe et Mayenne (qui n'en disposent pas à l'heure actuelle), dans la mesure où l'enveloppe régionale allouée par l'ARH n'est pas extensible.

A la suite de cette réunion, le réseau QualiSanté44 a sollicité l'avis de ses adhérents sur le projet. La création d'une structure de type GCS est perçue comme un facteur alourdissant inutilement le fonctionnement et l'organisation du réseau.

M. SALAUN a pris note de ces remarques pour l'élaboration de son rapport final. Celui-ci a été transmis à l'ARH fin 2009. Cependant, une nouvelle rencontre a été planifiée en 2010 sur les modalités financières. Le calendrier de mise en œuvre n'a pas encore été défini.

#### b. Participation au Comité Régional du Médicament et des Dispositifs Médicaux (CRMDM)

Le réseau QualiSanté44 a intégré en 2008 le sous-groupe de travail sur la « Sécurisation du circuit du médicament » du Comité Régional du Médicament et des Dispositifs Médicaux (CRMDM).

Dans l'attente d'une lettre de mission, le réseau n'a pas participé aux réunions du sous-groupe en 2009.

Le réseau a poursuivi le développement du projet SECURIMED auprès de ses établissements adhérents, notamment par l'organisation d'une journée de prise en main de la méthode le 13 mai 2009.

#### c. Participation au projet européen PATH de l'OMS

Le projet PATH porte sur l'amélioration de la performance hospitalière au travers de l'utilisation et l'analyse d'indicateurs qualité.

Il a regroupé pour la partie française des établissements des régions Auvergne, Aquitaine et Pays de Loire, et concernait les établissements MCO.

Quatre établissements du réseau y ont participé: la Clinique Brétéché, le Centre hospitalier de St Nazaire, le CHU de Nantes et la Clinique Sainte Marie de Chateaubriant.

Au total, ce projet piloté par le bureau européen de l'OMS a rassemblé 180 établissements en Europe, dont 48 en France.

En 2009, le réseau QualiSanté44 a contribué au projet PATH, notamment par sa participation :

- A la cellule de coordination,
- Aux réunions de synthèse sur la région Pays de Loire.
- A la réunion du 5 mai 2009, consacrée à la validation par l'encadrement soignant des cahiers des charges des indicateurs relatifs à la gestion des ressources humaines.

Des établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR) ont montré beaucoup d'intérêt pour le projet PATH, mais n'y ont pas participé, étant donné qu'il concernait principalement les activités MCO.

Aussi, afin de répondre à une attente des établissements, un groupe spécifique travaillera, à partir de 2010, sur l'élaboration et la mise en place d'indicateurs pour les secteurs de SSR.

#### *d. Partenariat avec le MFQM*

Le réseau est partenaire du Mouvement Français pour la Qualité du Management en Pays de Loire et, à ce titre, les établissements adhérents participent aux réunions du groupe santé, à des diners-débats, visites d'entreprises, matinales et formations.

Il est représenté au conseil d'administration du MFQM par Mme MAHEGALISSON et au comité de pilotage du groupe sanitaire et médico-social régional.

Dans le cadre du club Développement Durable, Mme MAHEGALISSON anime un atelier sur les méthodes et outils pour réaliser un diagnostic DD.

Compte tenu des nouvelles exigences du manuel de certifications HAS sur ce thème, l'objectif est ensuite de décliner les applications dans le domaine de la santé.

Un atelier a été réalisé en 2009 pour les établissements du réseau avec une présentation de l'état des lieux des démarches en santé, des résultats du groupe de travail du MFQM sur méthodes et outils et des retours d'expérience.

Le groupe de travail DD du réseau a ensuite commencé ses travaux spécifiques (cf plus haut).

#### *e. Adhésion du réseau à la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé (FORAP)*

Le conseil de gestion a validé au mois de mai 2009 l'adhésion du réseau QualiSanté44 à la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé (FORAP).

Une réunion téléphonique est organisée toutes les 6 semaines entre les différents réseaux, à laquelle participe le réseau QualiSanté44. En complément, le réseau participe à des sous-groupes de travail de la FORAP.

Cette adhésion permet au réseau d'être intégré de façon plus étroite aux projets proposés par la HAS ou par d'autres instances nationales et de participer au développement d'une dynamique inter-régionale (partage de méthodes et outils, partenariats sur des projets de recherche, participation à la promotion de l'évaluation des pratiques professionnelles, de la qualité et de la gestion des risques).

Elle s'inscrit dans la disparition annoncée des organismes agréés au profit des collègues par spécialités.

#### *f. Partenariat avec la Haute Autorité en Santé*

Le réseau QualiSanté44 participe, depuis 2008, aux réunions d'échanges entre la HAS et les structures régionales qualité, dans le cadre de la FORAP.

Les 3 réunions 2009 ont été l'occasion de débattre de la nouvelle procédure de certification V2010, du développement du recueil des indicateurs et du projet de mise en place de structure régionale d'évaluation (SRE).

Par ailleurs, Mme MAHEGALISSON participe en tant qu'expert visiteur et coordonnateur de visite aux réunions et formations spécifiques liées à ces fonctions.

De plus, Mme MORET est Chargée de Mission Régionale pour l'Évaluation de la HAS et Médecin Expert Extérieur.

## D. Perspectives 2010

En 2010, le programme des actions du réseau s'articule autour de 3 axes principaux :

- **Poursuite des actions d'animation et d'accompagnement des établissements (ateliers de formation, groupes de travail thématiques, interventions personnalisées..)** :

1) Ateliers de formation programmées au 1<sup>er</sup> semestre 2010 :

4 après-midi en partenariat avec les ateliers organisés par l'Unité Qualité-Risques-Evaluation du SEME sont ouvertes aux professionnels du réseau (à hauteur de 8 places par atelier) :

- 26/01/2010 : Principes de l'analyse des causes profondes des événements indésirables et Revue de Morbi-Mortalité
- 12/02/2010 : Staff-EPP et Réunion de concertation pluridisciplinaire.
- 08/04/2010 : Audit Clinique et Revue de Pertinence des Soins.
- 28/05/2010 : Mesure de la satisfaction du patient.

2 après-midi spécifiques organisées par le réseau

- 05/02/2010 : IPAQSS SSR : Formation des hôpitaux locaux au recueil des indicateurs IPAQSS en SSR
- 18/03/2010 : Gestion de crise : Apports théoriques et échanges d'expérience sur la gestion de crise

2 journées d'approfondissement des méthodes d'EPP sont également proposées aux adhérents du réseau en partenariat avec l'Unité Qualité-Risques-Evaluation du SEME (à hauteur de 8 places par atelier)

- 30/04/2010 : Déployer d'autres outils pour la gestion des risques cliniques.
- 04/06/2010 : Mettre en place un plan d'amélioration et des indicateurs de suivi.

Cela porte le nombre d'ateliers prévisionnels au premier semestre 2010 à 8.

Au second semestre, d'autres ateliers seront programmés.

Enfin, un séminaire EPP organisé au CHU de Nantes pour l'ensemble des professionnels est ouvert à tous les établissements adhérant au réseau. Cette année, il est programmé le 25/11/2010 entre 14H et 18H30. Les thèmes retenus sont : retour d'expériences sur l'analyse des causes profondes des événements indésirables graves et retour d'expérience sur la pratique de Revue de Morbi-Mortalité.

2) Groupes de travail thématiques :

6 groupes de travail thématiques poursuivront leurs actions ou seront mis en œuvre en 2010 sur :

- Le recueil et l'analyse comparée des *indicateurs qualité en psychiatrie* (COMPAQH et IPAQSS) ;
- Le partage d'expériences concernant le *recueil des indicateurs obligatoires* (IPAQSS), notamment en SSR et dans les hôpitaux locaux ;
- Le *développement durable* ;
- La *cartographie des risques* ;
- La *certification V2010*, avec un travail spécifique sur les Pratiques Exigibles Prioritaires (PEP) et la bientraitance ;

- Le *développement d'indicateurs de performances hospitalières en SSR*, sur le modèle développé depuis 2004 en court séjour dans le cadre du projet PATH-OMS avec le lancement d'un groupe de travail ad hoc.

En fonction des besoins des établissements, la thématique « *Sécurisation du circuit du médicament selon la méthode SECURIMED* » sera activée.

Les thématiques évolueront en 2010 en fonction des demandes des établissements, de sollicitations régionales ou nationales.

- **Poursuivre le développement des outils de partage d'informations :**

- Publication d'une lettre d'information bimestrielle sur les thèmes de la qualité, la gestion des risques et l'évaluation des pratiques professionnelles,
- Actualisation et mise à disposition d'une bibliothèque de projets et d'un annuaire des professionnels du réseau,
- Développement et maintenance du site Internet sur la plate-forme régionale Télésanté.

- **Renforcer les échanges régionaux et nationaux :**

- Participer à l'élaboration d'une plate-forme régionale à la demande de l'ARH, en lien avec les autres réseaux départementaux de la région,
- Maintenir le partenariat avec le MFQM sur le développement durable,
- Poursuivre la participation au comité régional du médicament (CRMDM), dans le cadre du groupe de travail sur la sécurisation du circuit du médicament,
- Poursuivre la participation aux réunions d'échanges des structures régionales organisées par la HAS dans le cadre des travaux de la FORAP,
- Poursuivre l'animation du projet IPAQSS en proximité,
- Poursuivre la participation aux projets de recherche nationaux : partie française et SSR du projet PATH de l'OMS, expérimentation du recueil des indicateurs COMPAQH en psychiatrie,
- Participer au groupe de travail HAS-FORAP sur la bientraitance.



## E. Annexes

Annexe 1 : Comptes rendus des conseils de gestion 2009 :

- 2 avril,
- 8 décembre.

Annexe 2 : Lettres d'information « *Qualité, Gestion des Risques et Evaluation* » publiées en 2009

- N°1 - février - mars,
- N°2 - avril - mai,
- N°3 - juin - août,
- N°4 - septembre - octobre,
- N°5 - novembre - décembre.

Annexe 3 : Plaquette de présentation du réseau QualiSanté44 (2009-2010).

Annexe 4 : Poster présenté aux 11èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière et en Santé - Paris 2009.

Annexe 5 : Poster présenté à l'International Forum on Quality and Safety in Health Care - Berlin 2009.

