



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Demi-journée régionale
« Qualité en établissement de santé »**



Programme de la Demi-journée

1. Introduction – Arnaud CORVAISIER, Directeur de l’Offre de Soins, ARS d’Île-de-France
2. 13h45 – 14h15 : Stratégie du pilotage de la démarche qualité en établissements de santé dans la région en lien avec la certification – ARS Île de France
3. 14h15 – 14h45 : Certification des établissements de santé : résultats de certification dans la région, outils mis à disposition des établissements par la HAS, point prospectif sur prochaine itération du référentiel – Loïc KERIBIN, adjoint à la cheffe de service de certification des établissements de santé, Haute Autorité de Santé
4. 14h45 – 15h30 : Accompagnement pour promouvoir les bonnes pratiques après une décision défavorable et retour d’expérience – STARAQS, structure régionale d'appui à l’amélioration de la qualité des soins.
5. Clôture et Remise des Trophées de la qualité des soins – Fabien PERUS, Directeur du pôle efficience, Direction de l’offre de soins ARS d’Île-de-France

- **1. Introduction**
Monsieur Arnaud CORVAISIER,
Directeur de l'Offre de Soins,
ARS d'Île-de-France

- **2. Stratégie de pilotage de la démarche qualité en établissement de santé par l'ARS**

Anne de Saunière
ARS Île-de France

Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

Tout patient, quel que soit son lieu de vie doit avoir accès à des soins de qualité

● Efficaces et Sûrs

Utiliser les données validées de la science ;

Suivre les recommandations ;

Prendre en considération la balance bénéfiques / risques.

● Pertinents

Des moyens adaptés aux objectifs ;

Choisir entre différentes options en connaissance de cause (en adéquation avec les besoins du patient et de ses préférences) ;

Coordination du parcours et des acteurs (lettre de liaison).

● Efficients

Des moyens adaptés aux résultats attendus ;

Équité grâce à des gains d'efficacité (éviter le gaspillage et actes inutiles) pour garantir l'équité d'accès.



Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

Les leviers de l'ARS pour garantir la qualité en établissement de santé

- Autorisations délivrées par l'ARS
- Contrats : CPOM, CAQES...IFAQ
- Inspections
- Les appels à projets pour faciliter la dynamique et l'innovation :
 - Trophées de la qualité
 - AAP expérience patients <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/deployer-une-demarche-dexperience-patient-avec-des-questionnaires-prems-et-proms>
- Le suivi de la certification

Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

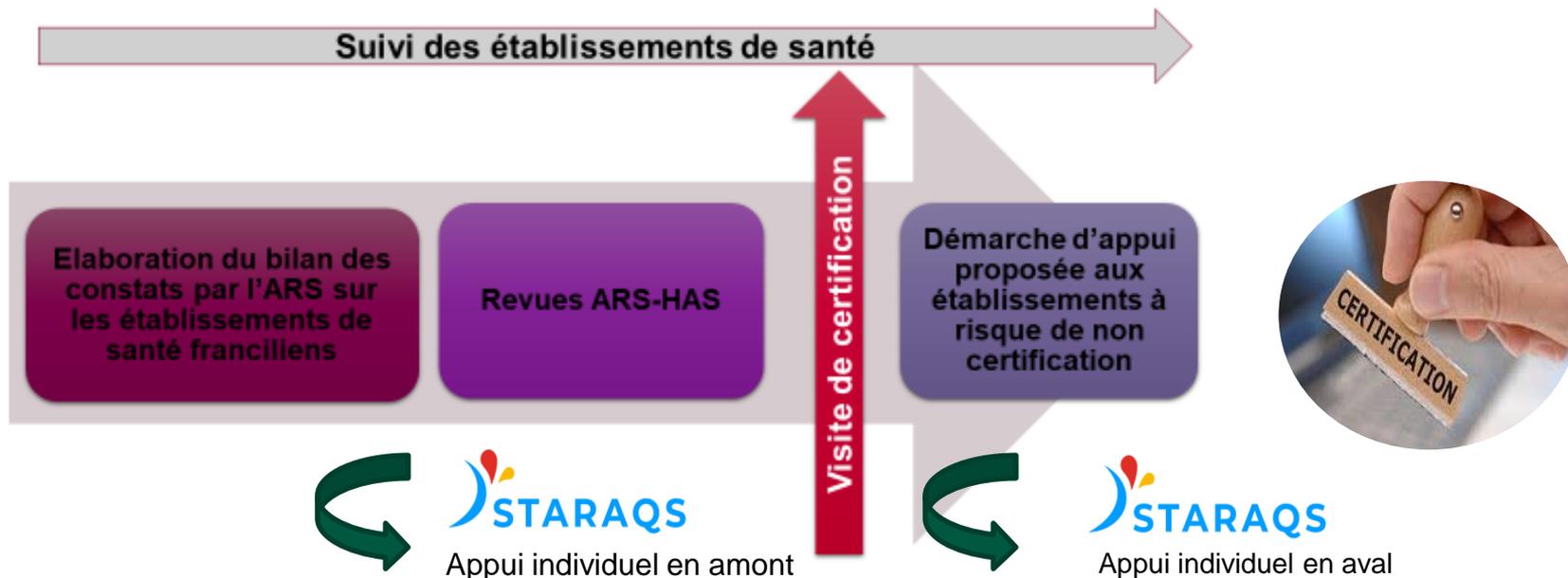
La certification, pilier de la qualité des soins en établissements de santé

- Les **retours d'expériences régionaux** ont permis de capitaliser sur les réussites de chacun et de créer une véritable communauté d'échange et de partage entre professionnels.
- L'implication et l'engagement de la **gouvernance** sont indispensables pour fédérer les équipes dans la démarche de certification
- Les **équipes et les usagers** sont au cœur de la démarche pour mieux prendre en compte la réalité du terrain. Les équipes de soins analysent la pertinence et les résultats de leurs pratiques afin d'améliorer la prise en charge du patient
- La certification associe l'ensemble des professionnels et favorise le travail en équipes. Elle valorise davantage **l'implication des patients, des représentants d'usagers et des associations de malades**
- La certification impulse une **dynamique territoriale** en renforçant le lien ville-hôpital au profit de l'amélioration du parcours patient : lettre de liaison à la sortie

Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

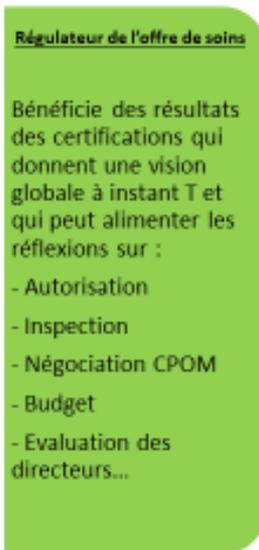
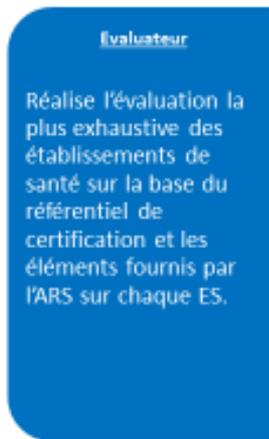
Une mobilisation de l'ARS et de la STARAQS en amont et en aval de la certification

ARS d'Île-de-France – Département Politique du Médicament et de la Démarche Qualité Pertinence



Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

Des échanges réguliers entre l'ARS et la HAS pour agir en cohérence auprès des établissements



➤ Prise en considération des résultats de la certification dans le cadre du **renouvellement des autorisations**

Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France

Suivi et implication de l'ARS auprès des établissements, avec la HAS, et la STARAQS

L'ARS adresse pour toutes décisions



- Un courrier circonstancié du Directeur de l'Offre de Soins à l'établissement

En cas de décision de non-certification : *analyse fine des fragilités par l'ARS*

- L'Agence Régionale de Santé s'assure que les mesures correctrices urgentes nécessaires ont été mises en place et que la gouvernance se saisit complètement des enjeux liés à cette décision pour garantir un retour à la qualité (transmission du PAQSS)
- Après échange avec l'ES, la STARAQS (structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins) peut être sollicitée par l'ARS pour un appui méthodologique au sein l'établissement lorsque cela s'avère nécessaire « Course contre la montre »

Respect des prérogatives de chacun, de l'indépendance de chacun et de la confidentialité des échanges

« Culture positive de l'erreur »



Démarche qualité en établissement de santé en Île-de-France



● 3. Certification des établissements de santé : HAS

● 4. Accompagnement des établissements de santé : STARAQS

- **5. Remise des trophées de la qualité
Monsieur Fabien PERUS,
Directeur du pôle efficacité, Direction de
l'offre de soins, ARS d'Île-de-France**



Et les lauréats sont...

Etablissement :	Titre du projet :	Descriptif du projet
HOPITAL FOCH	Plateforme "Handi Consultation"	Outil permettant d'adapter le parcours des patients en situation de handicap au sein de l'établissement (Consultations spécialisées, hôpital de jour, hospitalisation conventionnelle) par une approche centrée sur la personne et ses besoins spécifiques,
CENTRE HOSPITALIER VICTOR DUPOUY	Culture qualité et évènements indésirables graves : construisons une collaboration durable entre représentants des usagers et équipes de soins	Participation des représentants des usagers (RU) aux analyses des évènements indésirables graves (EIGs)
INSTITUT MUTUALISTE MONTSOURIS	Expérience Patient et Gestion des Risques : intégration de la voix du patient à l'analyse des EIAS et des patients partenaires au CREX et RMM	Recueil du ressenti patient pour l'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS)
HOPITAL SAINT ANTOINE	Sécurisation de la prise en charge médicamenteuse à l'hôpital Saint Antoine : Ateliers de simulation « Evitons les erreurs »	Sensibilisation les professionnels sur la sécurisation du circuit du médicament grâce à la simulation en santé (armoires des horreurs, potassium, insuline, déclarations des erreurs)
Centre Hospitalier Intercommunal de Meulan - les Mureaux	Olympe	Mise en place d'une plateforme collaborative de nouvelle génération pour l'hygiène et l'usage des anti-infectieux comprenant des protocoles de soins, de précautions standards et précautions complémentaires, livret thérapeutique y compris les anti-infectieux, information en temps réel les médecins sur le niveau de résistance des germes, annuaire téléphonique pour contact H24
HOPITAL DE FORCILLES	Un Jour à l'Hôpital	Tournage d'une mini-série pour renforcer la culture Qualité des équipes de terrain et l'intégration du patient et/ou de ses proches dans cette dynamique



Et les lauréats « coups de cœur » sont...

Etablissement :	Titre du projet :	Descriptif du projet
Hôpitaux du GHU AP-HP. Université Paris-Saclay	Engagement des équipes via des rituels managériaux Qualité	Création d'un "Espace Qualité" (avec séances spécifiques associées) au sein des 250 services/unités du GHU Paris Saclay pour manager par la qualité.
HOPITAL SAINTE MARIE	Des outils pour améliorer le travail en équipe et la culture sécurité des soins	Mise en place de la démarche PACTE au regard d'une réorganisation des conditions de travail





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

Liberté

Égalité

Fraternité



Merci à tous !