

## Compte rendu de la réunion AFQHO du 19 mars 2007 à Paris

A l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF), 28 place Saint Georges.

### Etaients présents :

- Annie RIGAUT, présidente de l'AFQHO, directrice du GIP-REQUASS, Limoges
- Christophe GEISLER, vice-président AFQHO
- Alain BRAILLON, vice-président AFQHO, praticien hospitalier CHU d'Amiens
- Marielle AUDOUIN, secrétaire AFQHO et responsable qualité, Clinique Milan à Paris
- Alain MIQUEL, trésorier AFQHO
- Philippe BAILLOT, chargé de mission Gip-Reqquass, Limoges
- Nadia AGUINI, qualitiicienne, Institut Gustave Roussy
- Henri BONFAIT, coordonnateur qualité, NDPS, Levallois Perret
- Christine CASTAING, chargée de mission, GH Pitié Salpêtrière
- Kathia FOUCHER, qualitiicienne, Hôpital Foch
- Claude GEST, RAQ, Hôpital La Musse
- Gwenaëlle REGNIER, responsable accréditation qualité gestion des risques, CH Aubusson
- Martine SENE-BOURGEOIS, coordination certification, AP-HP
- Julie SWAENEOEL, responsable qualité, Hôpital Foch
- Pascal FORCIOLI, président d'honneur de l'AFQHO, était excusé
- Sophie KRAWCZYKOWSKI, secrétaire AFQHO, CH Vitry-Le-François était excusée

### Ordre du jour :

- Bilan des groupes de travail de l'AFQHO,
- Programme d'activités 2007

## BILAN DES GROUPES DE TRAVAIL

### 1 - Groupe de travail « Soutien aux équipes médicales dans l'EPP »

Pilote Marielle Audouin, Clinique Milan, Paris.

Suite aux cinq réunions qui ont eu lieu entre juin 2006 et mars 2007, le groupe de travail a finalisé l'atelier 2006 « Soutien aux équipes médicales dans l'EPP ».

Porte parole de ce groupe, Marielle nous présente le bilan du groupe ainsi que la production d'un kit à destination de la personne chargée de communiquer et de mettre en place le projet qualité, et plus précisément le Responsable Qualité. Ce kit regroupe des outils méthodologiques et des messages concernant la communication sur ce sujet.

Le travail du groupe a également abouti à la création d'un poster de sensibilisation des praticiens à la démarche EPP.

[Le kit sera diffusé sur le site afqho.com prochainement avec la mise en place de liens renvoyant aux documents mentionnés.](http://afqho.com)

Le groupe « Soutien aux équipes médicales dans l'EPP » étant terminé, l'ensemble des participants remercie vivement tous les acteurs de ce groupe pour leur participation et le résultat de ce travail qui sera fort utile pour les établissements.

### 2 - Groupe de travail « Base de données EPP »

Pilote Dr Josselyne Bertrant-Barat, CHU de Bordeaux

En cours de certification V2, J. Bertrant Barat n'a pu être présente à cette journée et n'a pas présenté la base de donnée EPP. Il en sera rendu compte prochainement ainsi que des suites qui seront proposées.

### 3 – Groupe « Diffusion externe et boucle d'amélioration d'une première EPP »

Pilote Sophie KRAWCZYKOWSKI, CH Vitry-Le-François  
Absente, elle n'a pu présenter son travail.  
Il en sera rendu compte lors de la prochaine réunion.

### 4 – Adhésion de l'AFQHO à l'ESQH "European Society for Quality in Health"

Pilote : Annie Rigaut

ESQH est l'association nationale dédiée à la qualité dans le secteur santé. Elle existe depuis quelques années déjà.

Elle est constituée de 17 membres. On y trouve la Croatia, Czech Republic, Denmark, Finland, Germany, Greece, Ireland, Italy, Lithuania, Luxembourg, The Netherlands Norway, Poland, Spain, Sweden, Turkey, The UK.

Depuis début 2007, la France est officiellement représentée par l'AFQHO. Elle est donc membre à part entière de cette association.

En effet, l'AFQHO a déposé en septembre 2006 un dossier d'adhésion à l'ESQH. Suite à un entretien et une présentation de nos activités devant les membres de l'ESQH et après étude de nos statuts et de nos adhérents, l'ESQH a reconnu l'AFQHO comme représentant de la qualité hospitalière française. L'AFQHO a sollicité le Professeur Bernard Descottes afin de participer aux échanges et aux différentes réunions.

Une réunion de l'ESQH a eu lieu le 17 mars 2007 à Porto. Le Pr Descottes donnera ses conclusions pour la prochaine réunion, mais déjà nous savons que plusieurs réflexions européennes sont en cours.

Dans le cadre de certains thèmes des JIQH (Journées Internationales de la Qualité Hospitalière), il serait intéressant d'avoir les témoignages des expériences de pays européens.

### 5 – Groupe de travail « Développement durable en établissement de soins »

Pilote : Christophe Geisler.

Publié par AFNOR en 2003, le **Guide AFNOR SD 21000** a été réalisé dans le but d'élaborer des recommandations pour la prise en compte des enjeux de développement durable dans la stratégie et le management des entreprises. Ces enjeux portent tant sur l'écologie, le développement social (droit d'expression, à la formation, intégrité physique, sécurité au travail) que sur l'enjeu sociétal (capacité d'une organisation à s'intégrer dans le tissu social). Ce guide devrait être décliné en norme ISO 26000 à l'horizon 2009.

Lors du dernier groupe de travail, il avait été souligné que :

- ce thème constituait un véritable enjeu,
- les établissements de santé n'y étaient pas ou peu préoccupés car leur activité est basée sur les soins et ne sont pas sensibilisés sur le côté pollueur,
- alors que ces derniers utilisent et manipulent des molécules plus ou moins dangereuses.

Or le Développement durable (DD) envahit les médias, non pas sous le seul effet de mode ponctuelle mais d'une prise de conscience. Les industries et les établissements de soins sont d'ailleurs déjà assujetties à des normes.

Les établissements peuvent-ils se tourner vers le développement durable ? Est-ce de la qualité ?

Le C2DS (comité pour le développement durable en santé), rencontré par Christophe Geisler, vise à mobiliser les acteurs du monde de la santé afin de les sensibiliser et de

prendre des décisions sur le développement durable. En effet, ce projet suppose la nécessaire implication de directeurs et acteurs QGR motivés.

Le projet vise donc à organiser un partenariat avec l'AFNOR et la HAS (qui suit avec intérêt les initiatives de l'AFQHO et du C2DS).

Christophe Geisler réprecise l'objectif du projet en proposant un axe de travail :

- le groupe sur le DD doit impliquer l'ensemble des établissements. Ainsi, l'AFQHO via des étudiants de Christophe Geisler est prête à faire du phoning auprès des établissements pour connaître les initiatives existantes sur ce sujet, où ils en sont.
- avancer sur la réflexion entre directeurs et entre qualitiens pour savoir ce qu'ils pensent, ce qu'ils attendent et les recommandations qu'ils émettent.
- un des points forts de ce groupe de travail pourrait être de développer une dizaine de points particuliers tels que le traitement de l'eau par exemple.
- les actions sur le DD peuvent intégrer les actions remarquables dans les 3 volets écologie, social, sociétal. Cela constituerait un des objectifs du groupe de travail que d'identifier ces actions remarquables Il serait possible de lister dans les rapports HAS des établissements les actions remarquables et voir si c'est de l'ordre du DD ou non.
- Enfin, un sous groupe plus avancé pourra développer un guide pour accompagner le référentiel 21000, afin d'expliquer les termes de ce référentiel pour une interprétation et une application possible dans le monde de la santé.

Lors d'une réunion WWF le 21 mars et d'une réunion sur le développement durable avec les directeurs, Christophe Geisler souhaite sensibiliser ces derniers à ces occasions.

Ce groupe de travail fera l'objet de 2 à 3 réunions avec des conclusions vers octobre dans la perspective de présenter ses conclusions (partielles) aux JIQH, aux fédérations, aux conférences de directeurs à la DHOS et aux ARH.

Bien évidemment, ce projet soutient le travail important réalisé par le C2DS et les travaux de l'AFQHO seront intégrés dans l'une des commissions du C2DS.

## 6 – Groupe « Tableaux de bord »

Ce groupe de travail est présenté par Philippe Baillot.

Les récentes réformes telles que la T2A, la nouvelle gouvernance et l'EPRD, légitiment la nécessité d'élaborer des Tableaux de bord prospectifs.

Une présentation des 4 axes des Tableaux de bord est réalisée (axes financier, patients, processus internes, établissement apprenant). A ces 4 axes pourrait s'ajouter l'axe développement durable qui ferait référence, par exemple, à l'intéressement dans le cadre des pôles.

Il faut pouvoir proposer dans ce projet une méthodologie pour l'application des Tableaux de Bord Prospectif.

**L'axe processus interne** reprendra certains indicateurs du projet COMPAQH. Il est précisé que des indicateurs qualité « minimums » sont définis par le projet COMPAQH, libre à l'AFQHO dans son groupe de travail « Tableau de bord » d'en développer d'autres.

Il est demandé aux ARH de réfléchir sur des indicateurs financiers. Les résultats seront connus d'ici un an. En travaillant sur ce thème (**axe financier des TBP**), les établissements pourraient ainsi proposer aux ARH, des indicateurs sur lesquels ils pourraient être évalués. L'implication des établissements est fort importante. Il est nécessaire d'avoir des indicateurs définis par les établissements qui proposeraient des indicateurs en adéquation à leurs besoins.

Ce groupe de travail se répartirait en 4 commissions, une pour chaque axe du Tableau de Bord Prospectif. En contactant les établissements, qui ont précédemment répondu favorablement quant à leur participation à ce groupe de travail, il sera demandé dans le mail d'indiquer dans quelle commission la personne souhaite s'inscrire. Les commissions se réuniront et un pilote sera désigné. Les réunions de chaque commission ont pour objet de déterminer quels sont leurs objectifs sur l'axe concerné et de là émergeront des indicateurs (une quinzaine).

La commission proposera ensuite 5 indicateurs, indicateurs essentiels pour l'axe.

Plan d'action du groupe de travail Tableau de Bord Prospectif :

- Un document précisant les attentes sur chacun des axes va être envoyé aux participants du groupe avant le 5 avril
- Ces derniers se positionneront sur un ou plusieurs axes dans la perspective de définir l'organisation des groupes (réponse au 30 avril)
- **Fin avril**, une présentation théorique des TBP sera proposée sur une matinée. L'après midi fera l'objet de la présentation de cas pratiques
- Lancement des commissions
- Mise en commun des 4 commissions le **11 juin 2007**
  - Le matin pour une mise en commun et des échanges
  - L'après midi pour que les commissions avancent sur leurs axes respectifs

## 7 – Plan de communication de l'AFQHO

Le CHU de Rabat (MAROC) a sollicité son adhésion à l'AFQHO. Le but serait de leur faire partager les expériences françaises.

Comme défini lors de la précédente journée de travail, il a été présenté la plaquette de communication de l'AFQHO. Les participants y ont apportés des modifications.

Les membres présents listent les organismes à rencontrer pour communiquer de l'existence et des actions de l'AFQHO. Des participants de la journée de travail commencent à choisir les instances qu'ils iront rencontrer. Il sera fait appel aux autres membres de l'AFQHO pour participer à cette action.

Alain BRAILLON propose de créer une newsletter tous les 15 jours à destination des membres de l'AFQHO afin d'échanger et de faire partager des informations de façon régulière. Pour cette newsletter, il se propose de centraliser les informations et d'envoyer la lettre aux membres de l'AFQHO qui alimenteront cet échange. Le n°1 est paru et accessible sur le site [www.afqho.com](http://www.afqho.com)

Enfin, pour favoriser la communication sur les activités, il est proposé de créer un blog pour chaque groupe de travail, blogs qui seraient accessibles sur le site de l'AFQHO.

***Au terme de la réunion, la Présidente, Annie Rigaut, salue la qualité du travail accompli, remercie les intervenants de leur présence et de leur participation puis lève la séance.***

**AFQHO – Association Francophone pour la Qualité Hospitalière**

50, rue Alphonse Melun - 94230 Cachan

tél. : 01 45 46 19 00 – fax : 01 45 46 21 87 – e-mail : [mateda@atefo.fr](mailto:mateda@atefo.fr) – [www.afqho.com](http://www.afqho.com)

Association n° W943000833 à la Sous-préfecture de L'Hay-les-Roses