

AFQHO

Compte rendu de la réunion AFQHO du 24 janvier 2007 à Paris

A la Clinique Médico-Chirurgicale de la Porte de Pantin.

Encore merci à Jean-Paul Lévy d'avoir préparé cette réunion et de nous avoir accueillis.

Etaients présents :

- Annie RIGAUT, Présidente de l'AFQHO, Directrice du GIP-REQUASS, Limoges
- Sophie KRAWCZYKOWSKI, secrétaire AFQHO, Responsable qualité, CH Vitry-Le-François.
- Marielle AUDOUIN, secrétaire AFQHO et responsable qualité, Clinique Milan à Paris
- Jean-Paul LEVY, secrétaire AFQHO, CMCPPà Paris
- Christophe GEISLER, vice-président AFQHO
- Alain MIQUEL, trésorier AFQHO
- Philippe BAILLOT, Chargé de mission Gip-Reqquass, Limoges
- Isabelle Robineau, EPS Ville Evrard
- Dr Sylvie Gerard, CRF Le Belloy
- Nadia Agui, Institut Gustave Roussy
- Brigitte Cabanne, Fondation ophtalmologique Rothschild
- Henri Bonfait, NDPS, Levallois Perret
- Christine Castaing, GH Pitié Salpêtrière
- Marie-Dominoque Naël, CH Montfermeil
- Farid Baddache, UVSQ
- Pascal FORCIOLI, Président d'honneur de l'AFQHO, était excusé

Ordre du jour :

- Bilan des groupes de travail de l'AFQHO,
- Perspectives 2007 et programme d'activités
- Assemblée générale annuelle et renouvellement du Bureau

BILAN DES GROUPES DE TRAVAIL 2006

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

Pilote Marielle Audouin, Clinique Milan, Paris.

Le groupe de travail est pluridisciplinaire. Il a abouti à la production d'un kit méthodologique comprenant :

- Des outils de communication
- Des outils méthodologiques
- Un « poster » de sensibilisation des praticiens hospitaliers à l'EPP.

[Voir ce kit sur le site afqho.com \(disponible en mars\).](http://afqho.com)

Quelques conclusions collectives :

- La façon de présenter les EPP est déterminante.
- Il est conseillé de faire appel à un médecin indépendant de l'établissement pour participer à la présentation initiale des EPP à la CME (plusieurs exemples de démarches réussies selon ce modèle).
- Les rôles du directeur et du président de CME sont importants.
- Les services qualité ont un rôle de facilitateur, de secrétariat, de méthodologie, d'interface voire de médiateur et d'animateur. La HAS apporte des aides méthodologiques simples.
- Il est aussi important de choisir de vrais sujets d'EPP, utiles aux médecins. C'est la meilleure façon de les impliquer.

- Reste que le CME entre dans l'EPP avec des a priori, pensant souvent que les EPP sont « sanctionnantes » (et pénalisantes pour ceux qui se font « épingler »). Or la HAS a adopté une approche d'EPP formative.
- Trois incontournables :
 - lier l'EPP, la FMC et l'accréditation individuelle des médecins.
 - Se donner les moyens de mesurer les améliorations (contacter les sociétés savantes, les confrères)
 - S'informer des méthodes et des indicateurs retenus dans d'autres établissements
- Reconnaître que leur mission n°1 est d'exercer leur activité médicale tout en faisant passer l'idée que s'évaluer est un facteur de progrès collectif qui mérite quelques efforts. Pratiquer l'EPP est un changement culturel autant que la mise en oeuvre d'une méthodologie. La dimension communication et relationnelle et le facteur temps importent beaucoup.

2 - Groupe de travail « Charte Marianne »

Pilote Sophie Krawczykowski, CH Vitry Le François

Rappel : la Charte Marianne s'applique à tous les établissements publics depuis le 31 décembre 2005. Les Psph sont donc concernés.

Le groupe de travail est constitué de responsables qualité. Il a abouti à la production de deux diaporamas en « powerpoint » comprenant :

- Une interprétation de la Charte Marianne (dont 90% s'applique en l'état aux établissements de soins et dont une part importante figure à divers endroits de la certification V2 et dans la charte du patient hospitalisé) ; mais il existe quelques points spécifiques supplémentaires qui peuvent aiguillonner utilement la réflexion pratique, comme les horaires d'ouverture ou les emplacements de parking pour handicapés, pour prendre des exemples concrets qui touchent les usagers).
- Une expérimentation spécifique de Qualimarianne, qui est une déclinaison de la charte Marianne pour établissements de santé suivie par la HAS et la DGME, délégation générale à la modernisation de l'Etat. Les établissements qui suivent la procédure qualimarianne reçoivent un label Marianne. Voir Béatrice Guillou, RQ du CH du Pays d'Eygurande, Limousin.

→ Action pour suite et fin du groupe de travail :

Un groupe projet relatif à l'évaluation de la mise en place de la charte Marianne dans les services publics de l'Etat est actuellement conduit par la DGME. Sophie KRAWCZYKOWSKI a contacté la DGME afin de participer à ce groupe, au nom de l'AFQHO. Les actions de l'AFQHO ne peuvent en effet être dissociées de celles menées par les autres organismes ; une synergie doit au contraire être recherchée. Le groupe de travail AFQHO pourrait alors être sollicité soit pour décliner la charte Marianne aux établissements de santé, soit pour créer un kit pédagogique (plus digeste que la circulaire !), soit encore pour intervenir dans la rédaction ou la diffusion de Qualimarianne.

→ [Voir ces diaporamas sur le site afqho.com](http://www.afqho.com) (disponibles en février).

3 - Groupe de travail « Base de données EPP »

Pilote Josselyne Bertrant-Barat, CHU de Bordeaux

En pleine V2, J. Bertrant Barat n'a pu présenter la base de donnée EPP. Il en sera rendu compte prochainement ainsi que des suites qui seront proposées.

4 – Adhésion de l'AFQHO à l'ESQH “European Society for Quality in Health”

Pilote : Annie Rigaut

L'ESQH réunit les associations qualité des pays européens. Les conditions sont :

- Ne pas être une association gouvernementale ou territoriale.
- Être centré sur l'activité hospitalière, la qualité et la gestion des risques.
- Être pluridisciplinaire.

Annie Rigaut et Philippe Baillot ont rencontré les responsables de l'ESQH qui compte pratiquement tous les pays d'Europe sauf la France !

Pascal Forcioli a demandé au Pr Bernard Descottes de bien vouloir nous représenter dans cette instance et d'établir des relations d'échange constructifs dès les prochaines réunions. Nous le remercions vivement d'avoir accepté cette responsabilité.

→ Action : Dès les 15 et 16 mars, lors de la prochaine réunion ESQH. Les premières discussions pourront porter sur :

- La présentation des travaux de l'AFQHO et la possible contribution de membres de l'ESQH
- La présentation des JIQH et une invitation de l'ESQH aux prochaines JIQH
- Qu'est-ce que l'Afqho peut apporter à l'ESQH ?
- Quels sont les chantiers de l'ESQH ?

→ Le résumé écrit du congrès ESQH de mars sera diffusé sur le site afqho.com.

5 – Projet de groupe de travail « Développement durable en santé »

Pilote : Christophe Geisler

Rappel : il y a déjà de nombreuses réglementations qui s'appliquent aux établissements de soins mais il n'y a pas de démarche globale qui facilite leur suivi ni qui guide l'action. La prochain V3 inclura des dispositions plus contraignantes sur ce sujet.

La notion de Développement durable recouvre celles de lutte contre les nuisances, contre les risques, de responsabilité sociale de l'établissement, d'écologie opérationnelle au niveau de l'établissement, d'éthique, etc. En clair : le social, le sociétal et l'environnemental.

- Rencontre avec le C2DS (contacts avec Annie Rigaut puis avec Christophe Geisler et de Farid Baddache, professeur à l'université de Versailles-Saint-Quentin, le 16 janvier 2007)
- Le C2DS, comité pour le développement durable en santé, a été créé par Olivier Toma, directeur de la clinique Champeau, premier établissement à avoir été certifié ISO 14 000 en France. Le C2DS est un réseau rassemblant tous types d'experts du secteur de la santé : professionnels de santé, chimistes, architectes, économistes, juristes, acheteurs, etc. Conclusions :
 - Les établissements sont souvent en pleine « contradiction inconsciente », utilisant des matières dangereuses pour la santé de leurs usagers et de leurs personnels ; constat du morcellement et de l'incohérence des actions ; risque d'essoufflement ; manque d'information sur les possibilités réelles de subventions et d'aides de la part d'organismes tels que l'Ademe ou les CCI
 - La préoccupation DD progresse partout, l'année 2007 est une année tremplin sur ce sujet : chez la citoyens/patients, chez les professionnels de santé qui, par vocation, sont sensibles à cet enjeu, chez les politiques et dans les conseils d'administrations des établissements ; la notion d'établissement labellisé « Charte du développement durable » est en plein accord avec la vocation fondamentale des établissements de santé
 - Le C2DS demande à l'Afqho de le soutenir. Deux offres ont été validées :
 - → Au sein de l'AFQHO Créer un groupe de travail DD en établissement de soins en partenariat avec le C2DS (voir ci-après)
 - → Lors des JIQH, organiser deux ateliers sur des réalisations DD dans les établissements de soins
 - A savoir, la HAS suit avec intérêt les initiatives de l'AFQHO et du C2DS.

LANCEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL 2007

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

Interrogée sur ce sujet, la HAS est très intéressée et pourra soutenir l'AFQHO sur ce chantier. L'AFQHO présentera ce groupe de travail à la HAS en avril. Les responsables EPP des ARH et la DHOS peuvent être également intéressés.

Pilotes pressentis : Sophie Krawczikowski et Henri Bonfait, avec Christophe Geisler

Plusieurs équipes pressenties pourraient bientôt rejoindre ce groupe de travail.

Comment poursuivre la boucle du progrès dans la durée ? Notamment, quelle(s) EPP présenter dans les sociétés savantes ? quelle collaboration engager avec telle ou telle société savante ? quel suivi minimum organiser avec d'autres établissements pour continuer de faire progresser l'EPP et de consolider ses résultats ? dans ces conditions, comment conduire la deuxième itération de l'EPP en s'appuyant sur les acquis de la première et la collaboration d'autres spécialistes ? (aspects méthodologiques)

→ Ce sujet fera l'objet d'une contribution aux prochaines JIQH.

2 – Groupe « Développement durable en établissement de soins » : « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs »

LAFQHO présentera ce chantier à la HAS en avril. L'AFNOR en a déjà approuvé le principe.

Co-pilote et pilote : Philippe Baillot et Farid Baddache qui fera l'interface avec le C2DS

L'idée est d'organiser un partenariat avec l'AFNOR et la HAS, piloté par l'AFQHO, en relation étroite avec le C2DS.

L'objectif :

- expérimenter le référentiel SD 21000* et le traduire en langage « établissement de santé »
- indiquer les conditions d'une charte (ou d'un label) développement durable pour les établissements de soins et de santé
- diffuser de l'information et de la connaissance sur ce sujet, mobiliser les leaders potentiels

Cela implique des directeurs motivés par le projet et des acteurs QGR en appui technique et en animation.

Nota : La Clinique Milan (Marielle Audouin) a bénéficié d'une subvention et a enclenché une démarche à l'aide du référentiel SD 21 000 et de la chambre de commerce. Elle est le premier membre du groupe de travail.

Le résultat du groupe de travail sera présenté aux JIQH, aux fédérations, aux conférences de directeurs et aux ARH.

→ action pour février mars : créer deux groupes de travail (pilote Farid Baddache) et leur apporter des ressources

- au niveau des directeurs
- au niveau des acteurs QGR

A faire :

- courrier de présentation et d'appel à participation
- préparation et animation de 2 réunions de lancement à destination des 2 publics cibles

→ action pour mars à novembre :

- constituer le partenariat avec l'AFNOR et la HAS,
- concevoir le nouveau référentiel adapté (version à tester sur le terrain)
- préparer, animer et débriefer sur les GT (en prévoir 3)
- tester sur 3 sites expérimentaux français (une clinique, un hôpital de taille moyenne, un CHU par exemple ?) le nouveau référentiel pour en valider la pertinence et l'enrichir
- recueillir les témoignages des établissements testés

- préparer les outils de communication pour les JIQH sur ce sujet
- confronter le référentiel à l'international (Canada, Belgique, Allemagne). Se rendre sur place éventuellement pour croiser les travaux.
- assurer le lien permanent avec l'équipe du C2DS tout le long du travail

→ action pour les JIQH (décembre) : présenter les premiers résultats aux médias, aux fédérations, aux directions et aux services QGR

** 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 (de toutes tailles), administrations, organisations diverses... pour le bien de tous. Il propose des bases pour aider à adapter techniquement et culturellement le système de management d'une entreprise afin d'intégrer progressivement les objectifs du développement durable. Ce guide devrait être décliné en norme ISO 26000 à l'horizon 2009.*

3 – Groupe « Tableaux de bord »

L'AFQHO présentera ce chantier à la HAS en avril.

Pilote pressenti : à préciser. Philippe Baillot y participera dans le cadre de son mémoire.

Cela fait partie des objectifs des Arh que de stabiliser les indicateurs qualité des établissements de soins. Les indicateurs seront l'un des fils rouges de la future V3.

Deux objectifs :

- 1) avec des directeurs : aboutir à un cahier des charges pour les directeurs, leur permettant de mettre en place une logique de *tableaux de bord prospectifs* dans leurs établissements, sur les quatre volets : financier, soins + QGR, personnel, partenaires (en liaison avec la nouvelle gouvernance et la T2A) ; ce tableau de bord se décline au sein des pôles et des unités ; il est prévu d'inviter le président du club balance score card (nom donné outre Atlantique au Tableau de bord prospectif)
- 2) avec des acteurs QGR : guider les responsables qualité et GR dans l'élaboration du tableau de bord qualité des pôles (fond et forme, méthodologie, ressources, mise en place, formation et déploiement opérationnel)

Le résultat du groupe de travail sera présenté aux JIQH, aux fédérations, aux conférences de directeurs et aux ARH.

→ action pour février mars : créer les deux groupes de travail (pilote Christophe Geisler et Philippe Baillot)

- Groupe 1 au niveau des directeurs (participants à définir)
- Groupe 2 au niveau des acteurs QGR, avec Christine Castaing et Philippe Baillot

→ action pour mars à novembre :

- conduire les travaux

→ action pour les JIQH (décembre) : présenter les premiers résultats aux directions et aux services QGR

4 – Groupe de travail « Connexion des réseaux qualité et nouvelles synergies »

L'AFQHO présentera ce chantier à la HAS en avril.

Pilote pressenti : Annie Rigaut, avec Christophe Geisler

L'idée est que l'AFQHO devienne le réseau des réseaux ou l'interface entre les réseaux, autant que le réseau d'accueil des « sans réseaux ».

→ action pour 22 mars :

- co-organiser la journée inter-réseaux, à Paris, avec le Ccecqa, le réseauxantéqualité, la Crique, le Réquamip, le Gip Requass, l'Anrq Psy, le Cepral, le Requa Franche Comté, etc.

→ action pour mars à novembre :

- à décider le 22 mars

- il s'agira, pour ceux qui n'intègrent pas des réseaux qualité, de démontrer que l'AFQHO peut leur apporter des réflexions, des expériences, des outils
- action pour les JIQH (décembre) : présenter les réseaux et leurs travaux mis en commun.

5 – Chantier pour améliorer la communication interne + externe de l'Afgho, et développer les adhésions et la participation aux groupes de travail

Pilote pressenti : Annie Rigaut, avec Philippe Baillot, Alain Miquel et Christophe Geisler
L'idée est que l'Afgho devienne le réseau des réseaux ou l'interface entre les réseaux, autant que le réseau d'accueil des « sans réseaux ».

→ actions d'ici mars :

- Faire plaquette AFQHO (un A3 plié en 2).
- Faire une charte graphique.
- Faire plan de communication + kit de communication vers directeurs, vers QGR et vers les fédérations
- Faire participer les membres Afgho à cette communication
- Faire participer les réseaux spécialisés à cette communication

Une large communication sera faite pour signaler la publication des dossiers des groupes de travail qui seront mis en ligne sur le site afgho.com.

6 – Eléments pour les JIQH 2007 (lundi 10 et mardi 11 décembre à La Villette)

Suggestions d'ateliers thématiques aux JIQH :

- Faire une présentation des applications informatiques « qualité et gestion des risques » par leurs utilisateurs et en présence de leurs fournisseurs : Apta, Qualios, Médi-Blue, etc.
- Faire un ou deux ateliers sur le développement durable dont l'un avec la SD 21000
- Créer un stand AFQHO : présentation de ses activités, de ses groupes de travail, de son site ; organiser une animation, à la fois simple et utile, comme un participant l'a suggéré : pourquoi ne pas demander aux participants des JIQH de venir avec un exemplaire de leur livret d'accueil, de les mettre en consultation lors des JIQH et d'organiser un prix du meilleur livret d'accueil décerné par les participants aux JIQH ?

7 – Divers

L'AFQHO continuant de se développer, il faudra envisager le recrutement de stagiaires dans un premier temps, voire d'un temps plein ultérieurement.

DATE A RETENIR :

Prochaine journée de travail AFQHO : lundi 26 mars 2007 au CMCPP à Paris

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 – www.afgho.com

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