

COMMUNIQUE DE PRESSE

Rennes, le 12/02/2024

QUALITE DES SOINS

les acteurs de santé développent les partenariats au service de la qualité

En Bretagne, les acteurs de santé accompagnent une approche associant les usagers pour améliorer la qualité des soins et des parcours. Dans cette logique, fin janvier, l'ARS Bretagne, le CAPPSS (Structure régionale d'appui à la qualité), France Assos Santé et les fédérations hospitalières ont réuni usagers du système de santé et équipes qualité des établissements dans le cadre d'une journée de travail et de retours d'expériences. L'événement s'inscrit dans la volonté plus globale de soutenir et renforcer la place donnée aux usagers dans la politique qualité des établissements.

Travailler ensemble pour améliorer les pratiques

Pas moins de 150 personnes étaient présentes à la Maison des associations de Rennes lors d'une journée d'échanges autour du travail collaboratif usagers / professionnels de santé. *"Il faut partager, mettre en commun, développer ces partenariats..."*, insistait Malik Lahoucine, Directeur général adjoint de l'ARS Bretagne en introduction. En effet, l'événement avait pour ambition de démontrer la plus-value du travail collaboratif. Parce qu'il contribue à l'amélioration des prises en charges !

La thématique s'est d'abord déclinée sous forme d'ateliers associant professionnels de la qualité et représentants des usagers d'un même établissement. Dans ce cadre, chacun a pu exprimer ses attentes et ses a priori. Les binômes qualicien/usagers ont pu identifier et expérimenter, différents niveaux de partenariat. Enfin, les plus-values obtenues grâce à plus de dialogue et de coopération ont pu être mises en évidence.

Dans la continuité, la fondation bon sauveur de Bégard, le centre hospitalier universitaire de Rennes et les Hospices civils de Lyon ont partagé des retours d'expériences sur ces thématiques. Toutes ont permis de compléter et conforter les enseignements des ateliers : il est indispensable de travailler ensemble pour améliorer les pratiques !

L'ARS Bretagne veut plus de place pour les usagers

Cette journée s'inscrit dans une volonté plus globale portée par l'ARS Bretagne. L'Agence souhaite soutenir et renforcer la place donnée aux usagers dans la politique qualité des établissements en lien avec les attentes de la nouvelle version du manuel de certification (sanitaire ou médico-social). Le projet régional de santé 2023/2028 traduit cette volonté. En effet, il liste des objectifs stratégiques en faveur de l'engagement et de la participation des usagers, dans toutes les dimensions de l'accès à la santé pour les bretons.

Contact presse

Direction de cabinet

Département communication

Tél : 02 22 06 72 64
Mél : ars-bretagne-communication@ars.sante.fr
www.bretagne.ars.sante.fr



6, Place des Colombes
CS 14250 – 35042 Rennes Cédex

Retours d'expériences : quelques projets exemplaires

Fondation Bon Sauveur

- Association systématique des représentants des usagers à la cellule bi-mensuelle de gestion des risques : *"un échange sans filtre entre usagers et équipe qualité en l'incluant pleinement dans l'analyse et la construction du plan d'action"*.

CHU de Rennes

- Apport du partenariat patient en s'appuyant sur le fonctionnement du service urologie sur la transition de genre.

Hospices civils de Lyon

- Connus et reconnus pour la maturité de leur démarche avec les usagers, les Hospices civils de Lyon ont partagé les nombreux outils et perspectives d'innovations en la matière : intelligence artificielle au service de l'analyse des verbatims patients, mise en place de focus groupe pour améliorer le parcours patient aux urgences...