

COMMUNIQUE DE PRESSE

Rennes, le 8/02/2024

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 CAPPS (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

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...

COMMUNICATION SUR LINKEDIN



Agence régionale de santé Bretagne

30 205 abonnés

1 mois • 🔒



Et le communiqué de presse associé à la thématique **#QualitéDesSoins** !
En Bretagne, les acteurs de santé soutiennent la place des usagers dans les politiques qualité des établissements

✚ d'infos ▶ <https://urlz.fr/pwEM>



Agence régionale de santé Bretagne

30 205 abonnés

1 mois • 🔒

#QualitéDesSoins ❤️ | Fin janvier, **Agence régionale de santé Bretagne**, la coordination pour l'amélioration des pratiques professionnelles en santé (CAPPS), France Assos Santé, la commission Droits des usagers de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie et les fédérations hospitalières ont réuni usagers du système de santé et représentants des établissements dans le cadre d'une journée d'échanges autour de l'information disponible au sein des établissements. Parce que mieux utilisée et partagée, elle peut contribuer à l'amélioration des prises en charges !

"Il faut partager, mettre en commun, développer le partenariat usagers / équipes qualité... Même si cette façon de travailler ne va pas forcément de soi et n'est pas toujours évidente", insistait **Malik LAHOUCINE** lors de l'ouverture de la journée.

🔍 Cette philosophie a guidé des échanges toujours constructifs 🍌 .

D'abord sous forme d'ateliers associant systématiquement les deux profils (professionnels et représentants des usagers) mais aussi lors de retours d'expériences proposées par **Fondation Bon Sauveur de Bégard**, **CHU de Rennes** et **Hospices Civils de Lyon - HCL**.

Parmi les 150 participants, beaucoup ont fait part de leur volonté d'aller plus loin. L'accompagnement proposé aux établissements par le CAPPS et France Asso santé peut constituer une première étape. Mais le renouvellement d'un tel événement reste plébiscité...

Fédération hospitalière de France (FHF) | FEHAP | Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP) | Ludovic Alaux | Samantha Dodard | Vanessa MARIE





FEHAP Bretagne

1 209 abonnés

2 mois • 🌐

+ Suivre ...

Le **CAPPS Bretagne (Structure Régionale d'Appui)**, France Assos Santé Bretagne, l'ARS Bretagne, la **FEHAP** Bretagne, la FHF Bretagne et la FHP Bretagne ont co-organisé, le 25 janvier 2024, à Rennes, une journée rassemblant plus d'une centaine de professionnels et d'usagers sur le thème « comment travailler ensemble pour améliorer la prise en charge des usagers ».

Au programme :

- Des ateliers en sous-groupes pour réfléchir à cette thématique avec un retour décalé par la Compagnie 3ème Acte.

- Des retours d'expérience d'établissements :

La **Fondation Bon Sauveur de Bégard** a ainsi présenté sa démarche qualité et de gestion des risques qui vise à associer les usagers dans tous les nouveaux projets de la fondation.

Le **CHU de Rennes** a fait un retour sur l'implication des usagers dans l'amélioration de leur accueil et de leur prise en charge dans le cadre de la chirurgie sur l'affirmation de genre féminisante.

Les **Hospices Civils de Lyon - HCL** ont apporté leur expérience sur le sujet de l'amélioration de la qualité, les relations avec les représentants d'usagers et les patients partenaires et leurs différentes formes d'engagement.



Vanessa MARIE • 3e et +

Coordinatrice régionale

2 mois • 🌐

+ Suivre ...

Malgré les barrages routiers nous sommes ravis de vous accueillir si nombreux pour cette première journée régionale. **Clélia Bassinat CAPPS Bretagne (Structure Régionale d'Appui)** **FHP Bretagne Fédération hospitalière de France (FHF)** **Nolwenn Tourniaire FEHAP Bretagne** **Samantha Dodard Agence régionale de santé Bretagne**

