



# RAPPORT D'ACTIVITE 2021

4 Avenue de Cambridge  
14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR  
02 31 95 10 59

[contact@qualva.org](mailto:contact@qualva.org)

[www.qualva.org](http://www.qualva.org)

**Mars 2022**



# Les partenaires financiers de Qual'Va en 2021



Les partenaires et sponsors à la Semaine Régionale de Qual'Va :



# PLAN DU RAPPORT D'ACTIVITE

## I. PRESENTATION DE QUAL'VA

1. Missions
2. Organisation
  - a. Unité de coordination
  - b. Ambassadeurs
  - c. Organigramme
  - d. Correspondants du réseau
  - e. Conseil d'Administration et Bureau
  - f. Conseil Scientifique
  - g. Assemblée Générale
  - h. Etablissements adhérents

## II. SYNTHESE DE L'ANNEE 2021

1. Faits marquants
2. Chiffres clés

## III. ACTIVITES EN 2021

1. Formations
2. Projets et Communautés de pratiques
3. Accompagnements
4. Partenariats
5. Rencontres Régionales
6. Programmes interrégionaux et nationaux
7. Outils disponibles développés en 2021
8. Plateformes informatiques
  - a. Plateforme collaborative
  - b. Plateforme eFORAP
9. Communications et outils de communication
  - a. Lettre « Veille documentaire et réglementaire »
  - b. Site Internet
  - c. Chaîne Youtube
  - d. Page LinkedIn
  - e. Interventions

## IV. PERSPECTIVES POUR 2022

1. Campagne d'adhésion
2. Programme d'actions

## ANNEXES

1. Membres du Conseil d'Administration de Qual'Va au 31/12/2021
2. Membres du Conseil Scientifique de Qual'Va au 31/12/2021
3. Membres de l'Unité de Coordination au 31/12/2021
4. Ambassadeurs ayant exercé des missions en 2021
5. Etablissements adhérents de Qual'Va en 2021

## I – PRESENTATION DE QUAL'VA

Qual'Va est une Association Loi 1901 créée le 2 avril 2003. Elle a été nommée Structure Régionale d'Appui à la qualité par l'ARS Normandie le 13 juin 2018. Dans ce cadre, un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens a été signé entre l'ARS Normandie et Qual'Va le 22 janvier 2019, pour une durée de 5 ans.

Qual'Va est membre de la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et Organisations de santé (FORAP).

Le réseau est organisme de formation depuis février 2012, organisme de DPC sous l'entité « Qual'Va » depuis juillet 2017, référencé Datadock depuis mars 2019 puis certifié Qualiopi pour les prestations « Actions de formation » depuis le 9 avril 2021.

Les ressources financières de la structure proviennent majoritairement d'une subvention accordée par l'ARS sur l'enveloppe Fonds d'Intervention Régional (FIR), de la cotisation forfaitaire des structures adhérentes et des formations payantes.

### 1. Missions

Dans le domaine de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, le réseau a pour missions de :

- Développer, promouvoir et accompagner une dynamique d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des soins des patients, résidents et personnes accompagnées des établissements/structures publics et privés en Normandie ;
- Connaître et valoriser les savoir-faire et les expériences régionales en facilitant les échanges entre les professionnels ;
- Réaliser des actions de formation, d'information et d'accompagnement sur la Qualité et la Sécurité des soins.

### 2. Organisation

Le réseau Qual'Va est doté d'une équipe opérationnelle constituée d'une unité de coordination et de personnes ressources, appelées « Ambassadeurs ».

#### a. Unité de coordination

L'unité de coordination, structure permanente du réseau, anime et met en œuvre le programme annuel d'activités validé par les membres du Conseil d'Administration.

Elle est composée, au 31/12/2021, de 8 personnes (cf. annexe 3) :

- Un Coordinateur Médical 0.3 ETP
- Une Coordinatrice Administrative 1 ETP
- Une Ingénieure Qualité et Gestion des Risques 1 ETP
- Une Pharmacienne Gestionnaire de risques 0.2 ETP
- Une Assistante de Direction 1 ETP
- Deux Assistantes Qualité (2x1 ETP)
- Une Assistante Administrative (1 ETP)

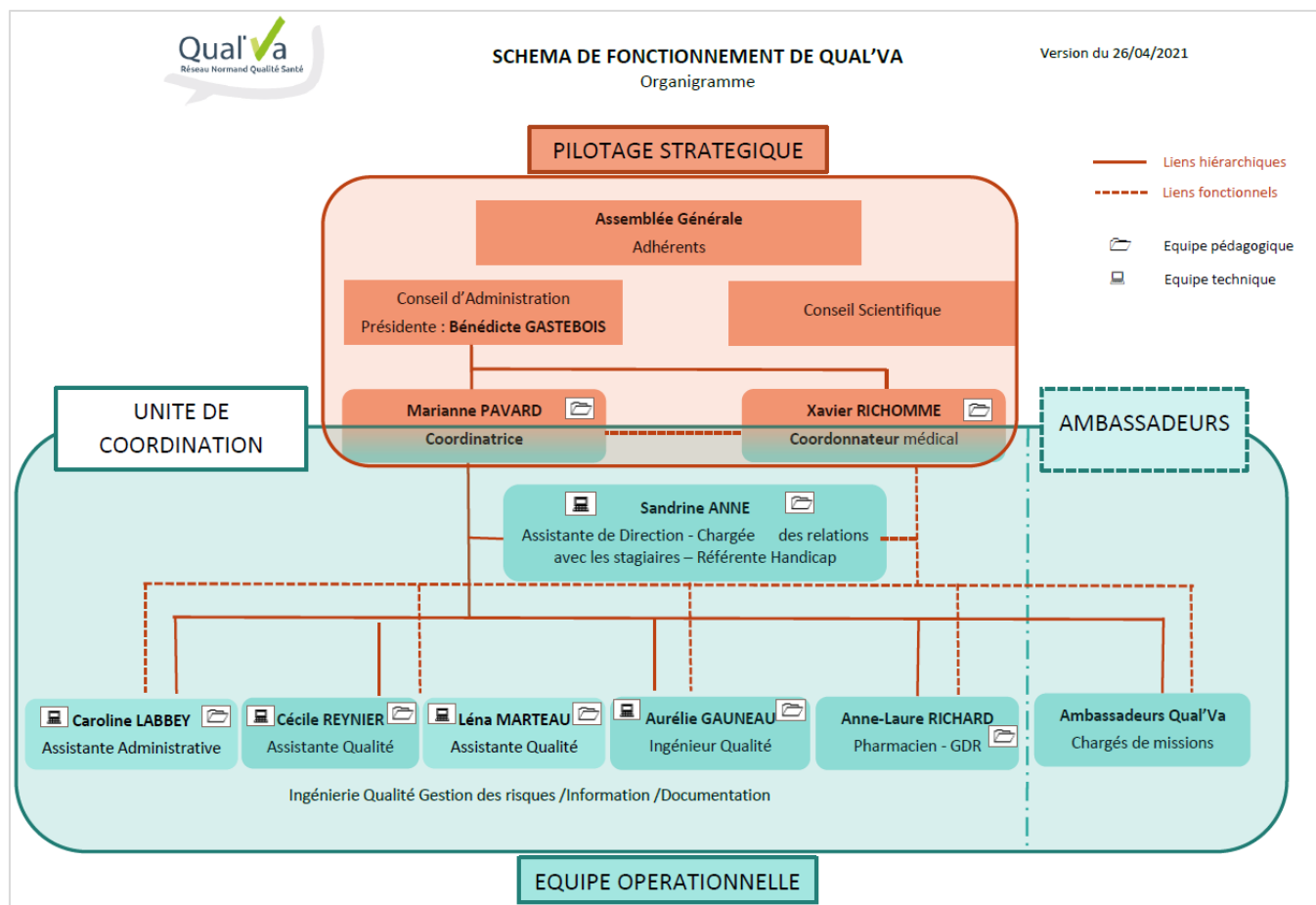
#### b. Ambassadeurs

Ce sont des professionnels de santé ou professionnels de la qualité qui exercent leurs fonctions en établissement de santé public, privé ou en libéral. Ils coordonnent des thématiques pour lesquelles ils possèdent des compétences et/ou une expertise dans le domaine. Ils font partie intégrante de l'équipe opérationnelle.

7 ambassadeurs (cf. annexe 4) sont intervenus en 2021 sur :

- Des actions de formation
- L'animation de communautés de pratiques
- L'animation de rencontres régionales
- L'animation de projets régionaux

### c. Organigramme



### d. Correspondants du réseau

S'ils ne font pas partie intégrante de l'équipe opérationnelle (à l'instar des ambassadeurs), les correspondants du réseau sont les responsables ou référents qualité des structures de santé ou représentants des usagers d'associations agréées par l'ARS. Ils assurent la communication entre la structure et le réseau.

### e. Conseil d'Administration et Bureau

En 2021, les membres du bureau du Conseil d'Administration se sont réunis 4 fois : les 10 février, 23 juin, 6 octobre et 1er décembre.

Le Conseil d'Administration s'est réuni 5 fois en 2021 : les 24 février, 31 mars, 30 juin, 13 octobre et 8 décembre.

Le renouvellement du Conseil d'Administration a été réalisé le 31 mars 2021 (cf. annexe 1).

Les 16 candidatures proposées ont été retenues, représentant ainsi les établissements de santé publics, privés, ESPIC, les établissements médico-sociaux et les associations de représentants d'usagers agréées. Les membres du Bureau ont été élus lors du Conseil d'Administration du 31 mars 2021.

Les nouveaux membres sont élus pour une durée de 3 ans, conformément aux statuts de Qual'Va.

Un compte-rendu est réalisé pour chaque réunion et envoyé aux membres du CA. Ce compte-rendu est également déposé sur la plateforme collaborative de Qual'Va.

Au-delà de l'administration de l'association, le Conseil d'Administration a travaillé sur le programme de travail de Qual'Va (validation, bilan), la Semaine régionale (présentation du programme), la revue de ses outils de communication (site internet, profil LinkedIn).

#### f. Conseil Scientifique

Pour l'année 2021, le Conseil Scientifique s'est réuni 2 fois : le 15 septembre 2021 et le 10 janvier 2022 (en remplacement de la réunion prévue le 13 décembre 2021 et reportée en raison du contexte sanitaire). Un compte-rendu est réalisé pour chaque réunion et envoyé aux membres du Conseil Scientifique. Ce compte-rendu est également déposé sur la plateforme collaborative.

Les membres du Conseil Scientifique se sont réunis pour préparer la Journée régionale 2022, préparer le programme de travail 2022 qui a ensuite été présenté au Conseil d'Administration, partager sur les formations dispensées par Qual'Va et aborder les actions du réseau en lien avec la nouvelle certification des établissements de santé (cf. annexe 2).

#### g. Assemblée générale

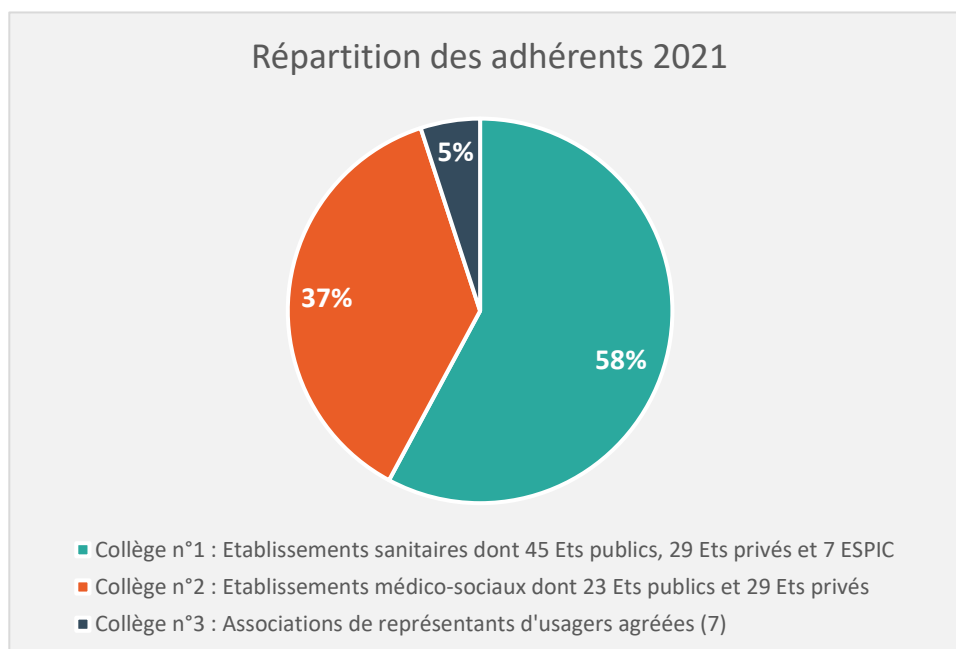
Une Assemblée Générale Ordinaire a eu lieu le 31 mars 2021, en visio-conférence.

Lors de cette assemblée, 22 structures étaient représentées (20 structures présentes et 2 structures ayant donné un pouvoir). Un représentant de l'ARS était invité.

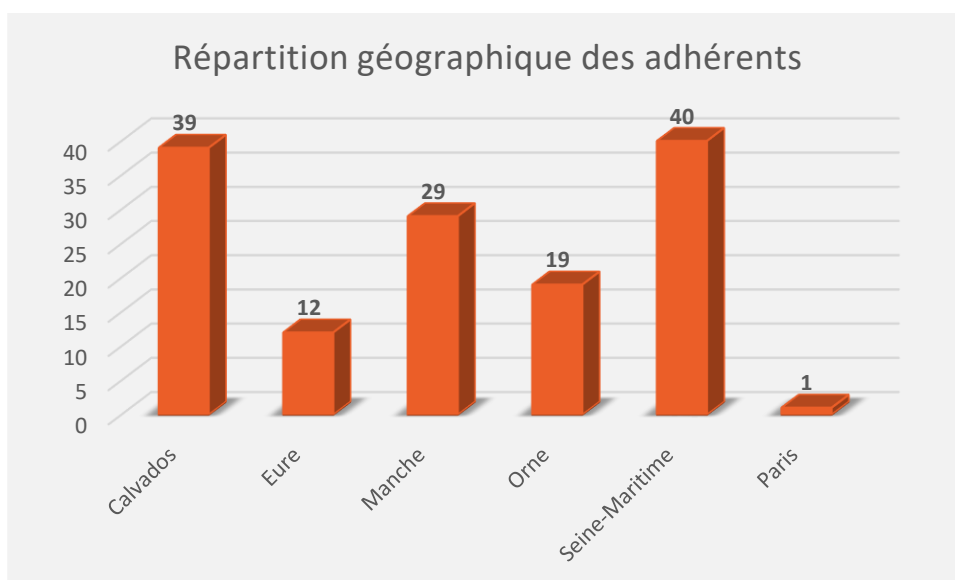
Lors de cette Assemblée, les nouveaux membres du Conseil d'Administration ont été élus, pour un mandat de 3 ans.

#### h. Etablissements adhérents

**140** établissements/structures ont adhéré à Qual'Va en 2021 (cf. annexe 5). Parmi eux, nous retrouvons :



La répartition géographique des établissements adhérents est la suivante :



(Paris : siège social d'une association de représentant des usagers agréée exerçant en Normandie)

## II- SYNTHÈSE DE L'ANNÉE 2021

### 1. Faits marquants

#### ↳ Structure

##### **Conseil d'Administration :**

Mme Corinne GUILLET, Directrice du centre de SSR Korian Côte Normande, a quitté le Conseil d'Administration en janvier 2021.

Une réélection des membres du Conseil d'Administration et du Bureau a été réalisée le 31 mars 2021, conformément aux statuts de l'association. Les membres du précédent mandat ont été réélus pour 3 nouvelles années.

##### **Conseil Scientifique :**

Mme Audrey JEANNE, Responsable Qualité au sein de l'Association en Cotentin d'Accompagnement Inclusif et Solidaire (ACAIS) a quitté le Conseil Scientifique en février 2021.

##### **Unité de Coordination :**

Afin de répondre à un surcroît d'activité, l'unité de coordination de Qual'Va a eu le plaisir d'accueillir 2 collaboratrices :

-Mme Léna MARTEAU, Assistante Qualité, en CDD depuis le 29 mars 2021. Mme Léna MARTEAU poursuit ses activités au sein de Qual'Va en CDI en tant que Chargée de mission Qualité-Communication, depuis le 28 janvier 2022.

-Mme Caroline LABBEY, Assistante Administrative, en CDD depuis le 6 avril 2021. Son CDD a été reconduit pour 4 mois supplémentaires. Mme Caroline LABBEY a ensuite contractualisé un CDI en tant que Chargée de formation au sein de Qual'Va le 8 décembre 2021.

Mme Sandrine ANNE, Assistante de Direction au sein de Qual'Va, en CDI depuis le 9 avril 2018, a quitté Qual'Va pour de nouveaux horizons le 31 décembre 2021.

Dans le cadre de la crise sanitaire et conformément aux directives gouvernementales, le télétravail a été poursuivi pour les membres de l'Unité de Coordination.

#### ↳ Activité

Malgré la crise sanitaire, le programme d'actions de Qual'Va a pu être maintenu tout au long de l'année, dans le respect des directives et des mesures barrières.

Les faits marquants concernant l'activité de Qual'Va en 2021 sont les suivants :

Pour la deuxième année consécutive, en raison du contexte sanitaire, **organisation de la Journée régionale en une Semaine Régionale** sur le thème « S'évaluer pour s'améliorer », sous forme de web échanges du 11 au 18 juin 2021, à raison d'une session d'une heure et demie chaque jour ;

**Organisation de Web-échanges** portant sur des thématiques précises et organisés sous format distanciel, en lieu et place des café-rencontre ;

**Organisation de la Rencontre régionale Certification HAS**, le 15 octobre 2021, par la Haute Autorité de Santé, l'ARS Normandie, France Assos Santé, l'OMÉDIT Normandie et Qual'Va



**Obtention de la certification Qualiopi délivrée par l'organisme certificateur AFNOR**, obligatoire pour les organismes de formation, le 9 avril 2021 pour l'activité « Actions de formation » ;

**Poursuite d'accompagnements d'établissements** (EIG, certification...), à la demande d'établissements ou suite à la sollicitation de l'ARS Normandie ;

**Poursuite de l'activité de formation** sous format présentiel, classe virtuelle ou blended-learning ;

**Coopérations et prises de contact avec d'autres réseaux régionaux** portant sur le développement de programmes de DPC et de projets communs : OMÉDIT Normandie, Normand'e-santé, ARACT Normandie, CREA Normandie...

**Création d'un nouveau site internet**, pour une mise en ligne en janvier 2022 ;

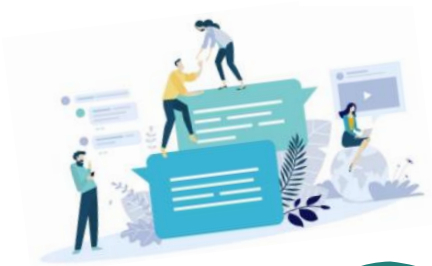
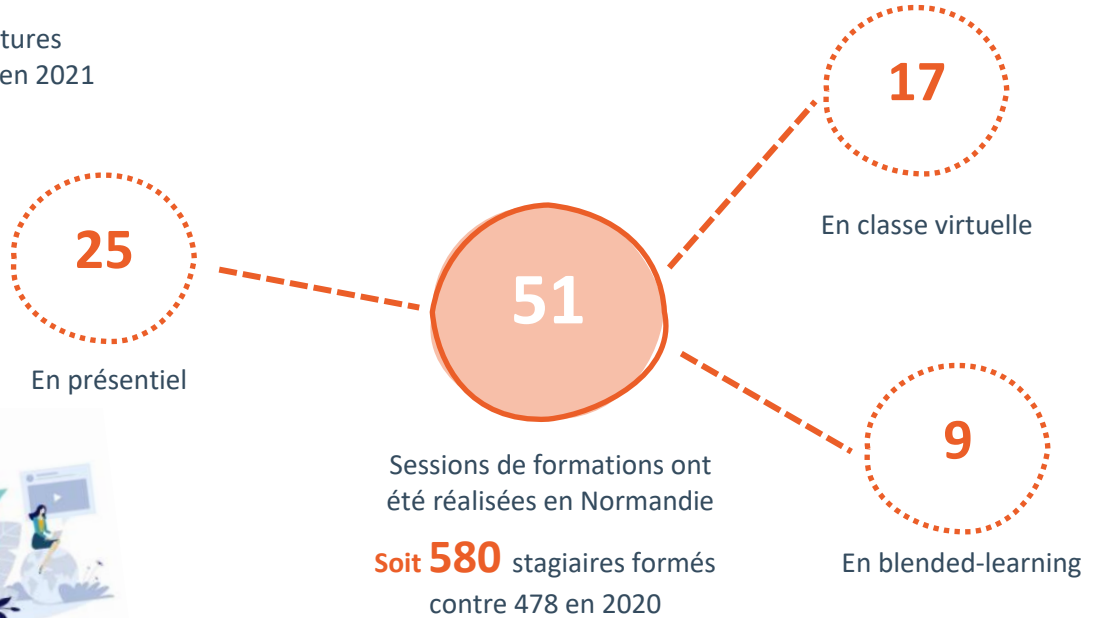
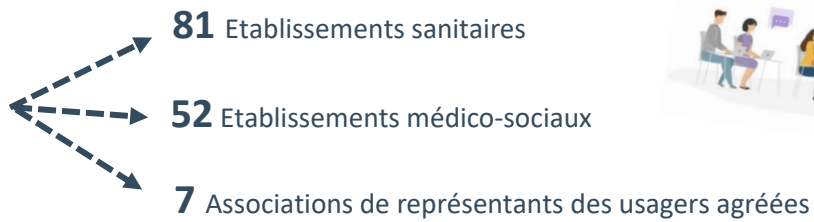
**Création de la page LinkedIn de Qual'Va**, pour une diffusion plus large des informations ;

**Membre du réseau régional des structures de vigilance et d'appui (RREVA)**, piloté par l'ARS et constitué des différentes structures de vigilance et sécurité sanitaires ainsi que des structures chargées d'améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge en santé. *Le RREVA est issu de l'article 160 de la Loi de modernisation du système de santé et s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du système de vigilance sanitaire et de la stratégie nationale de santé. Il vise à optimiser et simplifier le dispositif de vigilance en région.*

## 2. Chiffres clés



Etablissements/Structures  
Normandes ont adhéré en 2021



Participants à la **Semaine Régionale** de Qual'Va, dont **24** intervenants et **6** partenaires et sponsors



Participants aux **9** web-rencontres régionales



### III- ACTIVITES EN 2021

#### 1. Formations

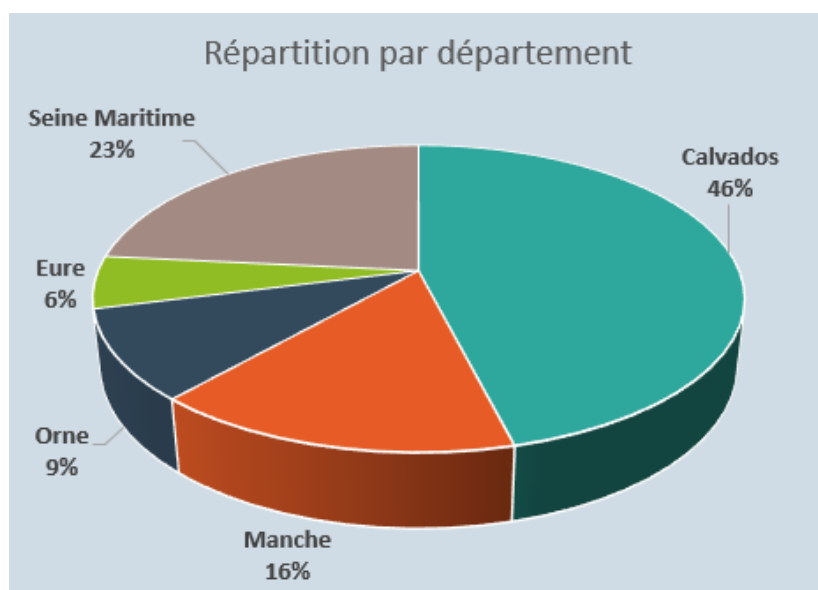
En 2021, 51 sessions de formation ont été organisées par le réseau, à titre gratuit ou payant :

- 31 en Inter
- 20 en Intra

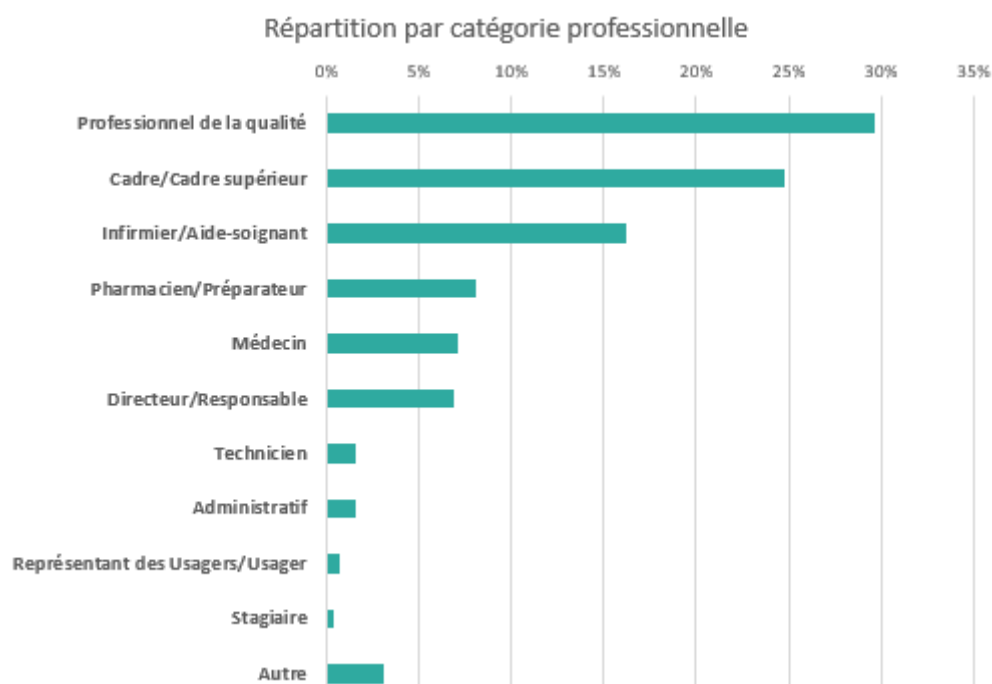
Dont :

- 25 en présentiel
- 17 en classe virtuelle
- 9 en blended-learning

**580 professionnels** ont été formés et tous les départements sont représentés.



#### Profil des stagiaires formés en 2021 :



## Thématiques des formations 2021 :

Le programme des formations a été construit en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé de Normandie et tient compte des priorités régionales, dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins sur la période 2019-2023.

### **Axe 1 – Développer une culture qualité et sécurité**

- **Information en cas de dommages liés aux soins (19 professionnels présents)**
  - 1 session en intra
  - 1 session en inter
  
- **Parcours coordonné de formation en Gestion des Risques (33 professionnels présents)**
  - 1 module « RETEX » sur le parcours 2020-2021 en inter
  - 1 module « Manager » sur le parcours 2021-2022 en inter
  - 1 module « Analyser » sur le parcours 2021-2022 en inter
  - 1 module « Cartographier » sur le parcours 2021-2022 en inter
  
- **Facteurs Humains et Organisationnels (21 professionnels présents)**
  - 2 sessions en Intra
  
- **Analyse Systémique (22 professionnels présents)**
  - 2 sessions en Intra
  
- **Gestion des risques d'erreurs médicamenteuses (72 professionnels présents)**
  - 9 sessions en blended-learning (e-learning + ateliers en classe virtuelle)
  
- **CREX/RMM (54 professionnels présents)**
  - 4 sessions en Intra

### **Axe 2 – Renforcer les relations avec les Usagers**

- **Outils de Promotion de la Bienveillance (11 professionnels présents)**
  - 1 session en Inter

### **Axe 3 – Partager sur les Certifications**

- **Comprendre la nouvelle certification (46 professionnels présents)**
  - 3 sessions en Inter
  
- **Parcours traceur (87 professionnels présents)**
  - 4 sessions en Inter
  - 2 sessions en Intra
  
- **Patient Traceur MCO/SSR (108 professionnels présents)**
  - 2 sessions en Inter
  - 8 sessions en Intra
  
- **Patient Traceur Santé Mentale (12 professionnels présents)**
  - 1 session en Inter
  
- **Traceur ciblé (73 professionnels présents)**
  - 4 sessions en Inter

- 1 session en Intra
- **Chemin Clinique (12 professionnels présents)**
  - 1 session en Inter

#### **Axe 4 – Promouvoir la qualité et la sécurité en médico-social**

- **Parcours coordonné qualité et sécurité en médico-social (10 professionnels présents)**
  - 1 module « Retours d'expériences » sur le parcours 2019-2021 en Inter

#### **Agréments et certifications :**

Qual'Va, organisme de formation depuis 2012, a obtenu la Certification Qualiopi pour ses actions de formation suite à l'audit de l'organisme AFNOR en avril 2021. Cette certification permet d'attester la qualité du processus mis en œuvre par un organisme dispensant des actions de développement des compétences, telles que des actions de formation. Elle est valable pour une durée de 3 ans. Un audit de surveillance sera réalisé au second semestre 2022 puis un nouvel audit sera réalisé en 2024 afin de maintenir cette certification.

## **2. Projets et Communautés de pratiques**

En 2021, 5 communautés de pratiques ont poursuivi leurs travaux :

#### **Communauté de pratiques « Prise en charge médicamenteuse » :**

- **Audits croisés sanitaire « Prise en Charge Médicamenteuse » (Qual'Va / OMÉDIT)**

Le principal objectif de ce projet Qual'Va-OMÉDIT est de déployer la méthode et la pratique de l'audit croisé sur la prise en charge médicamenteuse à l'échelle régionale, permettant de favoriser les échanges d'expérience et d'apporter un regard extérieur aux établissements.

Une dynamique est en place avec déjà 2 itérations réalisées : 25 établissements ont participé à la première, d'octobre 2018 à juin 2019 et 37 établissements inscrits en 2020. Cependant avec le contexte sanitaire, **20** établissements ont finalement participé avec une prolongation de la campagne jusqu'à juin 2021. Cela correspond à une participation de 37% des établissements de la région (33 services audités).

La nouvelle campagne 2020/2021 s'est basée sur des outils révisés et validés par le groupe de travail régional avec une grille spécifique pour une rencontre patient.

La formation associée se déroule en 2 temps : un e-learning pour la partie théorique et une partie en présentiel permettant une mise en situation. Cette formation est suivie de la réalisation de l'audit.

Un retour d'expérience régional de cette campagne a été réalisé en décembre 2021 avec un format « visio-conférence », sur 3 journées successives (sanitaire, EHPAD, URC/HAD/Bloc opératoire). En plus des résultats de la région et des outils disponibles, a été présentée la nouvelle itération. Un appel à candidature a été réalisé pour intégrer la méthode du Traceur ciblé Médicament.

- **Audits croisés EHPAD « Prise en Charge Médicamenteuse » (Qual'Va / OMÉDIT)**

Le principal objectif de ce projet Qual'Va-OMÉDIT est de déployer la méthode et la pratique de l'audit croisé sur la prise en charge médicamenteuse à l'échelle régionale, pour les EHPAD avec ou sans Pharmacie à Usage Intérieur.

25 structures ont participé à la première itération, en 2019. Pour la 2<sup>ème</sup> campagne en EHPAD, la grille est restée identique avec uniquement la révision de la formation (formation e-learning couplée à une ½ journée de pratique en présentiel).

La campagne prévue sur le 1<sup>er</sup> semestre 2020 a été prolongée jusqu'en juillet 2021 en raison du contexte sanitaire. 45 EHPAD se sont inscrits en 2020 mais seuls **13** ont réalisé l'audit croisé en raison du contexte épidémique.

Un retour d'expérience régional de cette campagne a été réalisé en décembre 2021 avec un format « visio-conférence » sur 3 journées successives (sanitaire, EHPAD, URC/HAD/Bloc opératoire). La prochaine campagne aura lieu en 2023 et nécessitera une adaptation préalable de la grille en raison de différents retours des participants.

Un appel à candidature a été réalisé pour intégrer un groupe de travail en 2022 afin de réviser la grille, en lien avec l'ANAP.

- **Audits croisés HAD « Prise en Charge Médicamenteuse »** (Qual'Va / OMÉDIT)

En raison des retours positifs de la méthode d'audit croisé, il a été décidé de l'étendre à d'autres thématiques du circuit du médicament dont l'HAD, en 2020.

L'objectif est de proposer au niveau de la région, des campagnes tous les 2 ans aux établissements. Un groupe de travail pluriprofessionnel exerçant en HAD a été constitué dès 2020 afin de valider des outils pour réaliser une campagne d'audit croisé puis de tester ceux-ci. Après avoir travaillé sur la grille en 2020, les tests n'ont été réalisés qu'en 2021 en raison du contexte épidémique avec un début de campagne décalé sur 2022.

4 HAD ont testé la méthode en audit croisé avec un taux de retour de satisfaction à 100%.

En 2021, ont été finalisés le kit auditeur/audité ainsi que la formation : un support de formation en e-learning (théorie) complété par un temps en visio-conférence d'échanges « questions/réponses » de 2h.

- **Audits croisés URC « Prise en Charge Médicamenteuse »** (Qual'Va / OMÉDIT)

En 2020, un groupe de travail a été constitué autour de la thématique de la préparation de chimiothérapies anticancéreuses, constitué exclusivement de pharmaciens hospitaliers et de préparateurs en pharmacie (20 participants). L'objectif est de réaliser un audit croisé pour cette thématique spécifique. En 2021, les tests de la méthode et des outils ont été réalisés par 6 auditeurs formés issus de 5 établissements différents. Le retour d'expérience a permis de valider les outils et le format de formation : une session de 2h pour présenter la grille avec un temps de questions/réponses. La campagne commencera en 2022.

Un retour d'expérience régional a été organisé en visio-conférence en décembre 2021 afin de présenter les premiers résultats et les prochaines itérations.

### **Communauté de pratiques « Relations avec les usagers :**

Cette communauté de pratiques a pour volonté première de travailler sur l'amélioration de la communication entre professionnels et usagers. Elle comprend 24 membres dont 18 professionnels et 6 représentants des usagers.

Deux projets sont mis en œuvre en 2021 dans le cadre de cette communauté, via deux groupes de travail :

- **Groupe de travail « Prendre la place « du patient/résident/personne accompagnée**

Selon le concept de « vis ma vie », les membres du groupe ont construit depuis 2018 des défis permettant aux professionnels de « prendre la place » du patient/résident/personne accompagnée sur des actes de la vie quotidienne dans le cadre d'un concours régional : Les Olympiades du soin. Pour la seconde édition, qui a commencé en 2020 et s'est terminée fin

2021, ce sont 7 défis qui ont été proposés sous forme de concours régional. 11 établissements sanitaires et médico-sociaux ont participé à ce concours en 2020-2021.

Les membres du groupe ont également préparé de nouveaux défis pour la prochaine édition, qui seront présentés en mars 2022 à l'occasion de l'annonce des trois vainqueurs du concours 2020-2021.

- **Groupe de travail « Sémantique »**

L'objectif de ce groupe est de proposer des outils ludiques et pédagogiques pour faciliter la communication entre professionnels et usagers. Le groupe de travail a élaboré un jeu de cartes permettant aux professionnels et aux usagers d'échanger ensemble sur la signification de notions, telles que les Directives anticipées. Les travaux du groupe se sont terminés en juin 2021. L'outil est depuis disponible et sera intégré aux défis des Olympiades du soin.

### **Communauté de pratiques « Culture sécurité en santé » :**

Cette communauté de pratiques a pour objectif de faire perdurer la dynamique de la promotion de la culture sécurité tout au long de l'année. L'espace collaboratif s'est ouvert en avril 2019. Fin 2021, la communauté comprend **70** membres (directeurs et encadrants, professionnels médicaux, professionnels paramédicaux, professionnels qualité et gestion des risques et représentants des usagers).

4 fils de discussion ont été créés dans le forum sur les thématiques suivantes : la Semaine Sécurité des Patients, les plans d'urgence, les événements en lien avec la thématique et les indicateurs qualité et sécurité des soins.

Dans le cadre de cette communauté, un web-rencontre a eu lieu en avril 2021 en partenariat avec l'ARACT Normandie sur la thématique « La qualité des relations, un levier de qualité de vie au travail ».

- **Indicateurs Qualité et Sécurité des soins**

En partenariat avec l'ARS de Normandie, Qual'Va a réalisé fin 2021 un état des lieux régional sur les expériences facilitatrices et les difficultés rencontrées par les établissements de la région, dans le cadre du recueil d'Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins.

L'objectif de ce projet est de capitaliser sur les leviers et les facteurs de réussite, recenser les difficultés rencontrées et identifier des actions régionales à mettre en place, afin d'améliorer les résultats obtenus sur les indicateurs ciblés. Le rapport régional de cet état des lieux sera proposé début 2022 ; il sera accompagné d'une infographie permettant de communiquer autour de ce bilan.

### **Communauté de pratiques « Certifications »**

L'objectif de cette communauté est de permettre aux professionnels des établissements de la région d'échanger sur les bonnes pratiques en matière de certification, de créer et de partager des outils facilitant la démarche. Fin 2021, la communauté comprend **88** membres (directeurs et encadrants, professionnels médicaux, professionnels paramédicaux, professionnels qualité et gestion des risques).

Cette communauté comprend un forum de discussion, qui a abordé en 2021 les thématiques suivantes : les outils FORAP dédiés à la thématique, les Minutes Qual'Va, les outils disponibles, les experts-visiteurs, le groupe de travail « Certification » de Qual'Va.

- **Groupe de travail « Certification » :**

Ce groupe avait pour objectif de tester les nouvelles méthodes d'évaluation de la certification des établissements de santé afin d'en identifier une stratégie de déploiement, les facteurs de succès et les points de vigilance. 17 professionnels se sont ainsi réunis de mars à septembre

2021 pour partager leurs expériences, permettant de mettre à disposition des établissements normands deux livrables : une synthèse des stratégies de déploiement pour l'appropriation de la nouvelle certification par les établissements et un retour d'expérience sur la réalisation des nouvelles méthodes d'évaluation.

### **Communauté de pratiques « Qualité en médico-social »**

Cette communauté de pratique permet de partager et de capitaliser les savoirs et les expériences. Lancée en janvier 2019 avec la mise en place d'un forum, elle comprend, fin 2021, **142** membres (directeurs et encadrants, professionnels médicaux, professionnels paramédicaux, professionnels qualité et gestion des risques et administratifs).

Cette communauté comprend un forum de discussion, qui a abordé en 2021 les thématiques suivantes : l'évaluation de la qualité des ESSMS (dont le projet de réforme), la satisfaction des personnes accompagnées, les événements dédiés aux ESSMS dont le web-rencontre du 10 décembre 2021.

Dans le cadre de cette communauté, 1 web-rencontre a été organisé en partenariat avec le CREA Normandie en décembre 2021, sur la thématique « Faire vivre son programme d'actions Qualité et Sécurité en Médico-social ».

## **3. Accompagnements**

- **Accompagnements suite à la survenue d'un EIG :**

Trois établissements (un sanitaire et deux médico-sociaux) ont été accompagnés en 2021 ou étaient en cours d'accompagnement par Qual'Va au 31 décembre 2021. Parmi eux, deux ont été réalisés sur sollicitation de l'ARS avec l'accord de l'établissement et un accompagnement a été réalisé sur sollicitation directe de Qual'Va par la structure.

Ces accompagnements ont été réalisés sous forme d'aide à l'analyse systémique (réalisation conjointe de l'analyse, appui méthodologique, transmission d'outils) et de relecture de documents.

- **Accompagnements Certification HAS des établissements de santé :**

En 2021, trois établissements sanitaires ont été accompagnés pour un appui relatif à la certification, sur sollicitation de l'ARS avec accord de l'établissement (un établissement) ou sur sollicitation directe de Qual'Va (par deux établissements). Un de ces accompagnements était la continuité d'un appui initié en 2019 et a consisté en la formation de professionnels à l'annonce d'un dommage associé aux soins.

Le second établissement a été accompagné en vue de sa prochaine visite de certification. L'appui a consisté à former des professionnels aux nouvelles méthodes d'évaluation des établissements de santé.

Enfin, un appui méthodologique a été réalisé auprès d'un troisième établissement.

## **4. Partenariats**

Qual'Va a poursuivi et initié des partenariats avec d'autres réseaux et structures de la région :

### **a. Réseau Régional Douleur**

En 2012, une convention a été signée entre Qual'Va et le Réseau Régional Douleur dans le cadre de la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation des pratiques professionnelles « Prise en charge de la douleur de la personne âgée ». Cette évaluation est toujours accessible aux structures qui le souhaitent.





### **b. Réseau Régional de Vigilance et d'Appui (RREVA)**

Qual'Va en tant que structure régionale d'appui à la qualité et la sécurité des soins participe aux travaux du RREVA, réseau régional de vigilance et d'appui qui regroupe l'ensemble des structures de vigilance et d'appui à la qualité et sécurité des soins de Normandie. Ce réseau a pour mission de partager les données consolidées relatives au signalement des vigilances et des évènements indésirables graves associés aux soins afin de proposer des actions régionales de prévention ou de sensibilisation concernant la qualité et la sécurité des soins.

Dans ce cadre, Qual'Va participe aux réunions trimestrielles du RREVA et aux réunions mensuelles de sécurité sanitaire. En raison de la crise sanitaire nationale, l'activité du RREVA a été suspendue en 2021.

Qual'Va a participé aux réunions mensuelles de clôture des évènements indésirables graves associés aux soins (réunions d'évaluation des analyses systémiques et des plans d'actions qui en découlent).

### **c. OMÉDIT Normandie**



Qual'Va et l'OMÉDIT Normandie sont partenaires dans le cadre du projet « Audits croisés Prise en charge médicamenteuse » depuis 2016. Déclinée sur le secteur sanitaire et celui des EHPAD, cette évaluation permet aux structures participantes de s'auditer les unes les autres sur leur processus de la prise en charge médicamenteuse. Cette évaluation a été étendue en 2021 au secteur HAD (en tant que pilote en phase test).

Les campagnes d'audits croisés initiées en 2020 ont pris fin en juin 2021 et un temps de restitution a été réalisé fin 2021.

De nouveaux groupes de travail OMÉDIT/Qual'Va ont permis la création d'outils destinés aux Unités de Reconstitution des Chimiothérapies et au bloc opératoire. Ces deux secteurs pourront ainsi réaliser des audits croisés en 2022, à l'instar des secteurs sanitaire, EHPAD et HAD.

Qual'Va et l'OMÉDIT Normandie ont également animé 9 sessions de formation à la Gestion des risques d'erreurs médicamenteuses (dispensée en e-learning pour la partie théorique et en présentiel pour la partie « mise en pratique »). Ces formations ont fait l'objet d'un programme de Développement Professionnel Continu, aidant ainsi les professionnels de santé à satisfaire à leur obligation triennale de formation DPC.

### **d. ARACT Normandie**

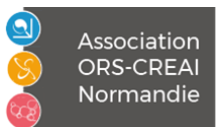


Après une première rencontre en novembre 2020, un second temps d'échanges entre l'équipe opérationnelle de Qual'Va et l'ARACT Normandie a été réalisé en janvier 2021, pour une présentation des activités respectives de chacune des structures et l'identification des complémentarités. A l'issue, deux premières actions ont été identifiées :

- La co-construction d'un café-rencontre autour de la Qualité de vie au travail ;
- L'intervention de l'ARACT Normandie lors de la Semaine régionale 2021 de Qual'Va

### **e. CREAI Normandie**

Qual'Va et le CREAI Normandie se sont réunies à l'occasion du Séminaire organisé par la HAS, l'ANCREAI et la FORAP, le 3 février 2021 au cours duquel Qual'Va est



intervenir. Par la suite, un partenariat entre Qual'Va et le CREAI Normandie a été construit autour d'une volonté commune : appuyer les structures médico-sociales de la région Normandie dans le cadre de leur démarche qualité et leur évaluation.

Différents axes de travail ont été identifiés :

- L'intervention du CREAI Normandie lors de la Semaine régionale 2021 de Qual'Va ;
- La co-construction d'un web-rencontre autour de la démarche qualité en établissement médico-social ;
- La définition d'actions à mener auprès des établissements médico-sociaux pour les aider dans leurs évaluations, dès la parution du nouveau référentiel d'évaluation spécifique à ce secteur.

Ce partenariat se poursuivra en 2022.

## 5. Rencontres Régionales

### • Semaine régionale de Qual'Va

Pour la deuxième année consécutive, en raison du contexte sanitaire, Qual'Va a proposé une Semaine régionale, du 11 au 18 juin 2021.

Cet événement, organisé autour du thème « S'Évaluer pour s'améliorer », s'est tenu sous forme de **web échanges**, à raison d'une session d'une heure et demie chaque jour. Chaque session était dédiée à une thématique spécifique :

- Nouvelle procédure de certification des établissements de santé,
- Évaluation en secteur médico-social,
- Qualité de vie au travail,
- Évaluation des pratiques professionnelles.

Les interventions ont été choisies de sorte que leur contenu puisse être accessible et réinvesti par les participants, quel que soit leur secteur d'activité.

Ces sessions comprenaient des interventions d'experts, la diffusion d'interviews de professionnels (en direct ou pré enregistrées) ou de films puis un temps d'échanges avec les participants.

La Semaine régionale s'est clôturée par l'intervention d'un Grand Témoin, le Professeur Philippe MICHEL, Président de la commission spécialisée « système de santé et sécurité des patients », qui a présenté le rôle du Haut Conseil de Santé Publique dans l'évaluation de la santé publique en France.

**281 personnes** ont participé à cette Semaine régionale, dont :

- 257 professionnels et représentants des usagers
- 17 intervenants
- 7 membres de l'Équipe Qual'Va

L'ensemble des personnes présentes et les 6 partenaires et sponsors ont ainsi participé au succès de cette semaine, avec le soutien et la participation de l'Agence Régionale de Santé de Normandie.

Cette semaine a permis de mettre en lumière la **richesse des expériences** menées par les établissements de la région, **l'engagement** des professionnels et la **complémentarité** des structures existantes en Normandie pour accompagner les établissements. Cet événement a ravi près de 90 % des personnes présentes.

Pour la 8<sup>ème</sup> année, une **session poster** a été organisée. Un établissement normand, l'Hôpital Privé Saint Martin, a partagé son projet « **Le mur des compliments** ». Son poster a été mis en ligne durant toute la semaine, sur le site internet de Qual'Va. L'Hôpital Privé Saint Martin est ainsi le vainqueur du concours poster 2021. Un prix a été remis en main propre à l'équipe.

Un **Challenge Qual'Va**, sous forme de quiz en ligne à compléter à l'issue de la semaine, a permis de récompenser trois participants pour leur assiduité tout au long de la semaine. 29 personnes ont participé à ce challenge.

- **Web-rencontre « La qualité des relations, un levier de qualité de vie au travail »**

Cette première rencontre commune ARACT Normandie-Qual'Va a été organisée le 23 avril 2021 en visio-conférence. Elle a permis de définir le concept de qualité des relations, de qualité de vie au travail, de partager les enseignements issus de la crise sanitaire, notamment autour du lien entre les relations et la qualité de vie au travail. Enfin, le positionnement des managers et des managers transversaux a été abordé.

71 personnes ont participé à ce temps d'information et d'échanges.

- **Web-rencontres « Certification HAS des établissements de santé »**

Trois rencontres en distanciel ont été organisées, afin d'aider les établissements de santé dans l'appropriation et le déploiement des nouvelles méthodes d'évaluation présentées par la HAS :

- « Nouvelle certification, par où commencer ? », qui a compté 115 participants le 17 février 2021 ;
- « Certification et médicament », organisée conjointement par l'OMÉDIT Normandie et Qual'Va, qui a rassemblé 111 personnes le 21 octobre 2021 ;
- « Retours d'expériences Certification », organisée le 15 décembre 2021 et qui a compté 77 participants.

- **Rencontre régionale « Nouvelle certification des établissements de santé »**

Prévue initialement en mars 2020 pour la région Normandie, la rencontre régionale organisée conjointement par la Haute Autorité de Santé, l'Agence Régionale de Santé de Normandie, l'OMÉDIT Normandie, France Assos Santé Normandie et Qual'Va s'est tenue le 15 octobre 2021 en visio-conférence. Cette rencontre, déclinée également dans les autres régions, avait pour objectif de présenter les nouvelles exigences en matière d'évaluation des établissements de santé et de partager des expériences d'établissements et de représentants des usagers. Le rôle et la complémentarité des SRA de Normandie ont également été mis en exergue. Ce sont ainsi 300 participants qui se sont rassemblés à cette occasion.

- **Web-rencontre « Faire vivre son programme d'actions qualité et sécurité en Médico-social »**

Cette première rencontre commune CREA Normandie-Qual'Va a été organisée le 10 décembre 2021 en visio-conférence. Elle avait pour objectif de présenter les clés pour élaborer et mettre en œuvre un programme d'actions et de partager les expériences d'établissements médico-sociaux autour de la mise en place du programme d'actions, de la démarche participative et de l'engagement des usagers

59 personnes ont participé à ce temps d'information et d'échanges.

- **Web-rencontres « Audits croisés – prise en charge médicamenteuse »**

Trois rencontres ont été organisées en visio-conférence du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2021. L'objectif était de présenter un retour d'expériences de la campagne d'audits croisés 2020-2021 menée sur les secteurs sanitaire et EHPAD et de présenter la future itération 2022, qui

concernera le secteur sanitaire, HAD, URC et Bloc opératoire en 2022 et l'EHPAD en 2023. Les outils associés à ces trois nouveaux secteurs ont également été présentés. Au total, ce sont 112 professionnels qui ont participé à ces rencontres.

## 6. Programmes interrégionaux et nationaux

- **Participation aux travaux de la FORAP** (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé).

En 2021, Qual'Va a renouvelé son adhésion à la FORAP. A ce titre, il participe régulièrement aux réunions et assemblées générales en tant que membre du collège de la FORAP et de son équipe de gouvernance, ainsi qu'au séminaire annuel.

- **Groupe de travail FORAP « Implication des usagers »**

Le groupe de travail est composé de représentants d'usagers, de professionnels issus de différentes Structures Régionales d'Appui et de membres des délégations régionales de France Assos Santé. En 2021, le groupe a poursuivi ses travaux initiés dans le cadre d'un partenariat HAS-FORAP visant à construire des outils de sensibilisation à la maltraitance ordinaire sous forme de vidéos pédagogiques de questionnement sur les pratiques. Pour la Normandie, Qual'Va et France Assos Santé Normandie proposeront une vidéo qui abordera une situation de maltraitance ordinaire en maternité. Le témoignage de parents a été retranscrit sous forme d'animation avec l'aide de la société Mars Vidéo. L'interview de professionnels sera organisée début 2022, pour une finalisation du livrable cette même année.

- **Groupe de travail FORAP « Certification »**

L'objectif de ce groupe de travail, auquel participe Qual'Va, est de faciliter l'appropriation et le déploiement des nouvelles méthodes d'évaluation des établissements de santé.

A cet effet, les SRA membres du groupe ont coconstruit différents outils d'aide :

- Outil d'appropriation du manuel de certification et sa vidéo de présentation
- Premières fiches mémo sur les critères impératifs (d'autres seront proposées en 2022)
- Books traceur ciblé et audit système
- ...

Lors de ces réunions, des temps de partage d'expérience entre les différentes SRA et la présence de la HAS favorisent l'identification d'actions en adéquation avec les besoins de terrain.

- **Groupe de travail FORAP « Retex Covid-19 »**

En 2020, Qual'Va a participé à différents groupes de travail sur la thématique « RETEX Covid 19 » mis en place par la FORAP et destinés à appuyer les établissements dans le cadre de la crise sanitaire.

En 2021, la FORAP a souhaité partager plus largement autour de ces travaux, via différentes communications dont la publication d'un article méthodologique « Comment organiser un retour d'expérience en interne ? » pour la revue Risques et Qualité, dont Qual'Va a été co-auteur.

- **Groupe de travail FORAP « Médico-social »**

En 2021, Qual'Va a participé aux travaux du groupe Médico-Social de la FORAP. Le projet du nouveau référentiel a été l'un des axes principaux de collaboration. Des échanges enrichissants se sont poursuivis avec la HAS, et un rapprochement avec l'ANCREAI s'est opéré, notamment par la réalisation de deux séminaires de présentation en février et juin 2021.

Durant l'année 2021, le groupe Médico-Social a également préparé et construit une enquête Culture et Sécurité à destination des EHPAD, pour une diffusion prévue en 2022.

- **Groupe de travail FORAP « Plateforme e-forap »**

En 2020, il a été décidé par la FORAP de changer de prestataire de la plateforme mutualisée e-forap et d'utiliser les logiciels et applications développés par SoftConcept. Un groupe de travail « e-forap » a donc vu le jour en 2021 afin d'aider à une prise en main collective de cette nouvelle plateforme et de partager les « trucs et astuces » et les difficultés rencontrées. Cécile Reynier et Léna Marteau sont membres de ce groupe qui se réunit mensuellement.

- **Groupe de travail FORAP « EIGS »**

L'objectif de ce groupe est de travailler conjointement sur la gestion des événements indésirables graves associés aux soins : travailler sur des outils communs d'aide à l'analyse, partager un bilan, organiser des événements en lien avec cette thématique...

## **7. Outils disponibles développés en 2021**

- **Jeu de cartes « Les mots pour comprendre »**, permettant aux professionnels et aux usagers d'échanger ensemble autour de notions spécifiques.
- **Outils d'aide à la préparation de la nouvelle certification HAS des établissements de santé :**
  - Grilles audit système
  - Grilles d'observation
  - Grilles parcours traceur
  - Grilles patient traceur
  - Grilles traceur ciblé
  - Retours d'expérience sur les stratégies de déploiement des nouvelles méthodes d'évaluation
  - Vidéos de retours d'expériences d'établissements ayant mis en œuvre les nouvelles méthodes en région Normandie
  - Outils construits par la FORAP (outil d'appropriation du nouveau référentiel, mémos sur les critères impératifs – premières thématiques, grilles d'entretien traceur ciblé)
- **Qualité de la prise en charge médicamenteuse :**
  - Grilles audits croisés HAD, URC, Bloc opératoire
- **Minutes Qual'Va :** un format vidéo court qui permet de sensibiliser professionnels et usagers sur différentes thématiques. En 2021, 4 épisodes de la « Minute Qual'Va » ont été diffusés sur la thématique « Objectif Certification » (présentation des livrables du groupe de travail « Certification » de Qual'Va, fiche anomalie, atouts et postures des auditeurs).

*Le catalogue d'outils « Culture Qualité & Sécurité des soins », accessible sur le site internet de Qual'Va, présente les outils accessibles aux établissements sur demande.*

*Une vidéo de présentation des outils et des communautés de pratiques est accessible sur la chaîne Youtube de Qual'Va et sur le site internet.*

## **8. Plateformes informatiques**

### **a. Plateforme collaborative**

La plateforme collaborative de Qual'Va, intégrée à la plateforme régionale de e-learning « e-learn'es » du GCS Normand'e-santé depuis 2020, a été mise à jour tout au long de l'année 2021.

Elle permet à ses utilisateurs d'accéder :

- A l'espace « Bienvenue », accessible à tous
- Aux communautés de pratiques, formations en e-learning, supports de formation et aux éventuels groupes de travail associés : Culture Qualité et Sécurité, Relations avec les usagers, Qualité/Sécurité en secteur médico-social, Gestion des risques, Certification
- Au jeu sérieux Jasper et son module de e-learning
- Aux rencontres régionales : supports et bilans des café rencontres, journées régionales
- Aux outils de Qual'Va : outils « Culture Qualité », outils d'aide à la certification...
- A l'espace réservé aux adhérents de Qual'Va
- Aux espaces réservés aux membres des instances : Conseil d'Administration, Bureau, Conseil Scientifique
- A l'espace réservé aux Ambassadeurs de Qual'Va

#### **b. Plateforme eFORAP**

La plateforme eFORAP, outil mutualisé au sein de la FORAP, est accessible aux établissements adhérents de Qual'Va et permet la saisie et l'analyse en ligne des données d'évaluations régionales.

En 2021, une nouvelle plateforme acquise par la FORAP a été déployée dans les régions dont la Normandie.

Au 31 décembre 2021, 27 outils sont accessibles à tout moment en ligne (après demande d'accès auprès de Qual'Va) :

- EPP Prise en charge de la douleur de la personne âgée
- EPP Préparation de la sortie du patient en SSR
- Outils d'auto-évaluation de la Bienveillance
- 8 Scénarios de chambre des erreurs et chambre des risques (secteurs MCO/SSR, EHPAD, HAD, Santé Mentale)
- Rallye régional « Parcours patient en Santé Mentale »
- Analyse de scénario et atelier de simulation (HAD)
- Atelier « Jeu de rôle » (EHPAD)
- Puzzle « Dossier Prénatal Partagé » (MCO parcours femme enceinte)
- Puzzle « Circuit du médicament » (MCO parcours femme enceinte)
- Puzzle « Evènements Indésirables/CREX » (MCO/SSR, EHPAD, HAD, Santé mentale)
- 4 Quiz « Culture Qualité et Sécurité des soins » (douleur, droits des patients et des résidents, médicament, erreur médicamenteuse)
- Chambre des erreurs personnalisable
- Audit clinique « Evaluation du bilan gériatrique »
- Revue de pertinence des admissions en MCO
- Revue de pertinence des admissions en SSR
- Revue de pertinence des journées d'hospitalisation en MCO
- Revue de pertinence des journées d'hospitalisation en SSR

## **9. Communication et Outils de communication**

### **a. Lettre « Veille documentaire et réglementaire »**

12 numéros de la Lettre « Veille documentaire et réglementaire » de Qual'Va ont été publiés en 2021. La lettre, mensuelle, est réservée aux adhérents à Qual'Va et disponible dans l'espace réservé aux adhérents de sa plateforme collaborative.

### **b. Site Internet**

Au 31 décembre 2021, le site a compté **46 955** visites soit une moyenne de **3 913** visites par mois.

Un nouveau site est en construction en 2021 avec la société Bulles d'ID, afin d'améliorer l'accessibilité et le partage d'informations auprès des visiteurs. La mise en ligne est prévue pour début 2022.

### **c. Chaîne Youtube**

En 2021, Qual'Va a mis en ligne sur sa chaîne Youtube de nouveaux contenus. Les replays des web rencontres, de la semaine régionale, les Minutes Qual'Va et des retours d'expérience d'établissements ont ainsi été diffusés, portant à 84 le nombre de contenus sur la chaîne Youtube de Qual'Va.

### **d. Page LinkedIn**

Qual'Va a créé sa propre page LinkedIn le 18 novembre 2021. 6 publications ont été effectuées sur novembre-décembre 2021, autour des Minutes Qual'Va – Objectif certification, de l'annonce du nouveau site internet et des vœux de l'association.

### **e. Interventions**

Dans le cadre du cycle de webinaires dédiés à la Qualité organisés par la FHP Normandie et la FHP Hauts-de-France, Qual'Va est intervenu le 4 juin 2021 sur la session consacrée aux « serious game » pour présenter ces nouveaux dispositifs ainsi que son jeu de cartes « Les mots pour comprendre ».

## **IV- PERSPECTIVES POUR 2022**

### **1. Campagne d'adhésion**

La nouvelle campagne d'adhésion des établissements au réseau pour 2022 a été ouverte en janvier 2022, auprès des établissements de santé, des structures médico-sociales, des pôles de santé et des associations agréées des représentants des usagers des 5 départements Normands.

### **2. Programme d'actions**

Pour 2022, **9 thématiques de travail** ont été identifiées :

- Développer une culture sécurité
- Renforcer les relations avec les usagers
- Partager sur les certifications
- Promouvoir la qualité en médico-social
- Capitaliser sur les indicateurs qualité
- Accompagner la gestion des EIGS
- Sécuriser le circuit du médicament
- Améliorer le parcours de soins
- Travailler en équipe

Ces thématiques sont déclinées dans le programme de travail, qui s'articule principalement autour des points suivants :

- ✓ **Les Formations** inter et intra-établissement et le développement de modules de e-learning
- ✓ **Les Groupes de travail régionaux, les communautés de pratiques**
- ✓ **La 22ème Journée Régionale**, qui se déroulera à Caen
- ✓ **Les Cafés-Rencontres et web-échanges**, qui seront organisés sur différents thèmes comme « Certification », « Evènements Indésirables Graves associés aux Soins », « Qualité en médico-social » ...
- ✓ **Les Accompagnements** méthodologiques de structures, à leur demande ou via mise en relation par l'ARS
- ✓ **Les Campagnes et Concours régionaux**, tels que les Audits croisés sur la prise en charge médicamenteuse et les Olympiades du soin
- ✓ **Les Partenariats** avec les différents réseaux sur des projets communs
- ✓ **Les Programmes interrégionaux et nationaux**, via la participation aux groupes de travaux pilotés par la FORAP
- ✓ **Le développement de la communication**, avec la mise en ligne d'un nouveau site internet, des publications LinkedIn, l'alimentation de la chaîne Youtube
- ✓ **La création de nouveaux outils, la poursuite des Minutes Qual'Va**
- ✓ **La gestion de la Plateforme de travail collaborative de Qual'Va**, support pour l'animation des communautés de pratiques, de parcours de formation, de modules de e-learning, la mise à disposition de documents et l'hébergement d'outils.
- ✓ **La mise à disposition de la nouvelle Plateforme eFORAP**, avec la mise en ligne d'outils et la gestion des comptes professionnels.
- ✓ **La diffusion de la nouvelle Newsletter**
- ✓ La mise en ligne de la **Lettre « Veille documentaire et réglementaire »**, tous les mois, dans l'espace réservé aux adhérents de la plateforme collaborative de Qual'Va

Bénédicte GASTÉBOIS,  
Présidente du Conseil d'Administration





## ANNEXES

### 1. Membres du Conseil d'Administration de Qual'Va au 31/12/2021

ETABLISSEMENT	REPRESENTANT
Centre Hospitalier Public du Cotentin	<b>Madame Bénédicte GASTEBOIS</b> <u>Présidente du CA</u> Directrice adjointe-Direction Qualité, gestion des risques et Relations avec les Usagers
Centre Hospitalier Mémorial de Saint-Lô et de Coutances	<b>Madame Laure SALLES</b> <u>Secrétaire du CA</u> Directrice des affaires médicales, générales, juridiques et de la qualité
CHU de Rouen	<b>Madame Anne THIERRY</b> <u>Trésorière du CA</u> Directrice Qualité et Prévention des Risques
Centre Hospitalier de Lisieux	<b>Monsieur Thierry LEBAS</b> Ingénieur en Gestion des risques en santé
Centre Hospitalier de Bois-Petit	<b>Madame Béatrice CHARLOT</b> Responsable qualité – Coordinatrice de la gestion des risques
Centre Hospitalier de Dieppe	<b>Madame Karine FLAHAUT</b> Directrice Qualité Gestion des risques
EPSM de Caen	<b>Madame Huguette HOAREAU</b> Directrice de l'Organisation des soins et de la qualité
Hôpital Privé Saint Martin	<b>Monsieur Bruno JEANNE</b> Directeur Qualité-Méthodes
Fondation Bon Sauveur de la Manche	<b>Monsieur Ludovic MIGNOT</b> Chargé de mission Développement Performance et Appui Méthodologique
Centre François Baclesse	<b>Madame Sandra GILLES</b> Responsable Qualité
Anider	<b>Madame Laurence BLAISE</b> Directrice Qualité, Gestion des risques et Parcours
EHPAD de Percy	<b>Madame Isabelle DEDIEU</b> Cadre de santé
EHPAD de Forges les Eaux, Gaillefontaine et Aumale	<b>Monsieur Christophe GUILARD</b> Directeur
Dispositif Inclusif Henri Wallon	<b>Monsieur Stéphane BOURDON</b> Directeur
France Assos Santé Normandie	<b>Madame Célia VERLAND</b> Coordinatrice
Association des Diabétiques de la Manche	<b>Monsieur Claude LEHOUSSEL</b> Président

#### Sont invités au Conseil d'Administration :

Monsieur Pascal LEMIEUX, Responsable Pôle Qualité Performance, ARS Normandie

Madame Marianne PAVARD, Coordinatrice, Qual'Va

Docteur Xavier RICHOMME, Coordinateur médical, Qual'Va

## 2. Membres du Conseil Scientifique de Qual'Va au 31/12/2021

<b>ETABLISSEMENT</b>	<b>MEMBRE</b>
Centre Psychothérapique de l'Orne	<b>Madame Florence CHIRON</b> Responsable Qualité
Centre François Baclesse	<b>Monsieur François GERNIER</b> Cadre de santé - Chef de projet pour la promotion de la recherche en soins
Centre Hospitalier de Vire	<b>Madame Sophie KRUG</b> Pharmacienne
Centre Hospitalier Public du Cotentin	<b>Madame Annabelle LANIECE</b> Ingénieur Qualité
Groupe Korian	<b>Madame Christine LE TOLLEC</b> Directrice Qualité Opérationnelle France Santé
Korian Côte Normande	<b>Madame Hélène POUSSIER</b> Neuropsychologue
Qual'Va	<b>Madame Sandrine ANNE</b> Assistante de direction
Qual'Va	<b>Madame Aurélie GAUNEAU</b> Ingénieur qualité – gestion des risques
Qual'Va	<b>Madame Caroline LABBEY</b> Assistante administrative
Qual'Va	<b>Madame Léna MARTEAU</b> Assistante qualité
Qual'Va	<b>Madame Marianne PAVARD</b> Coordinatrice
Qual'Va	<b>Madame Cécile REYNIER</b> Assistante qualité
Qual'Va	<b>Madame Anne-Laure RICHARD</b> Pharmacien Gestionnaire des risques
Qual'Va	<b>Docteur Xavier RICHOMME</b> Coordinateur médical

### Est invitée au Conseil Scientifique :

Madame Céline BOUGLE, Pharmacien Coordonnateur, OMÉDIT Normandie

### 3. Membres de l'Unité de Coordination au 31/12/2021

<b>NOM-PRENOM</b>	<b>FONCTION</b>
<b>Madame Sandrine ANNE</b>	Assistante de direction
<b>Madame Aurélie GAUNEAU</b>	Ingénieur qualité – gestion des risques
<b>Madame Caroline LABBEY</b>	Assistante administrative
<b>Madame Léna MARTEAU</b>	Assistante qualité
<b>Madame Cécile REYNIER</b>	Assistante qualité
<b>Madame Anne-Laure RICHARD</b>	Pharmacien Gestionnaire des risques
<b>Madame Marianne PAVARD</b>	Coordinatrice
<b>Docteur Xavier RICHOMME</b>	Coordinateur médical

#### 4. Ambassadeurs ayant exercé des missions en 2021

AMBASSADEUR	MISSIONS
<p><b>Madame Annabelle LANIECE</b> Ingénieur Qualité Centre Hospitalier Public du Cotentin</p>	<p>Formations « Certification des établissements de santé » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode du Patient traceur</li> <li>• Méthode du Parcours traceur</li> <li>• Méthode du Traceur ciblé</li> <li>• Comprendre la certification</li> </ul>
<p><b>Madame Sandra GILLES</b> Responsable Qualité Centre François Baclesse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation « CREX/RMM »</li> </ul>
<p><b>Madame Hélène POUSSIER</b> Neuropsychologue Korian Côte Normande</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté de Pratiques « Relations avec les Usagers »</li> <li>• Formation « Outils de promotion de la Bienveillance »</li> <li>• Groupe FORAP « Implication des usagers »</li> </ul>
<p><b>Madame Astrid CUVILLY</b> Dirigeante Agile Qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de travail « Sémantique »</li> </ul>
<p><b>Monsieur Marc LEFEBVRE</b> Responsable qualité- Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins Clinique Mégival</p>	<p>Formations « Parcours Coordonné-Gestion des risques » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facteurs Humains et Organisationnels</li> <li>• Module « Partager »</li> </ul>
<p><b>Monsieur François GERNIER</b> Cadre de santé - Chef de projet pour la promotion de la recherche en soins Centre François Baclesse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation « Méthode du Chemin clinique »</li> <li>• Formation « Méthode du Patient traceur »</li> </ul>
<p><b>Monsieur Mickaël MAUGER</b> Consultant Conseil- Accompagnement Qualicape</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation « Méthode du Patient traceur »</li> <li>• Formation « Cartographie des risques »</li> </ul>

## 5. Etablissements adhérents de Qual'Va en 2021

### Collège n°1 : Etablissements sanitaires

#### Etablissements Publics :

- EPS Bellême
- Centre hospitalier Saint Romain de Colbosc
- Nouvel Hôpital de Navarre
- Centre Psychothérapique de l'Orne
- Centre hospitalier Marguerite de Lorraine – Mortagne
- Centre hospitalier de Sées
- Centre hospitalier de l'Austreberthe
- Centre hospitalier du Rouvray
- Centre hospitalier de l'Estran
- EPSM de Caen
- Centre hospitalier Jacques Monod - Flers
- Centre hospitalier de Vire
- Centre hospitalier du Grand Large
- Centre hospitalier de l'Aigle
- Centre hospitalier Bois Petit
- Centre hospitalier Aunay Bayeux
- Centre hospitalier Fernand Langlois
- Centre hospitalier public du Cotentin
- Centre hospitalier le Neubourg
- Centre hospitalier Avranches - Granville
- CHI Elbeuf Louviers Val de Reuil
- Centre hospitalier Argentan
- CHIC des Andaines
- Centre hospitalier de Falaise
- CHU de Rouen
- Centre hospitalier de Mortain
- Centre hospitalier de Verneuil
- Centre hospitalier de Pontorson - Saint James
- Centre hospitalier Durecu Lavoisier - Darnetal
- Centre hospitalier Marescot de Vimoutiers
- Centre hospitalier Saint Jacques des Andelys
- CHI Caux Vallée de Seine
- Centre hospitalier de Eu
- Centre hospitalier de Dieppe
- Centre hospitalier Villedieu les Poeles
- Centre hospitalier Robert Bisson
- Centre hospitalier Saint Hilaire du Harcouet
- CHI des Hautes Falaises
- Centre hospitalier de proximité de Carentan les marais
- Centre hospitalier de Saint Lô
- Centre hospitalier de Coutances
- Centre hospitalier de Gournay
- Centre hospitalier de la Musse
- CHIC Alençon-Mamers
- CHU de Caen

### Etablissements Privés :

- Association Soins Santé Argentan
- HAD Orne-Est
- Polyclinique de Deauville
- Korian Côte Normande
- Korian Thalatta
- Korian l'Estran
- HAD Croix Rouge Française
- Korian Brocéliande
- Fondation Bon Sauveur de la Manche
- Clinique Notre Dame
- Clinique Bergouignan
- Clinique du Cèdre
- Polyclinique de la Baie
- Fondation Normandie Générations CMPR La Clairière
- CSSR La Roseraie
- CSSR Les Jonquilles
- Polyclinique du Parc
- Clinique Hemera
- CRF La Hève
- Clinique Mégival
- Polyclinique de la Manche
- Clinique des Essarts
- Clinique de la Mare O Dans
- Etablissement de santé mentale MGEN
- Clinique Le Vallon
- Hôpital Privé de l'Estuaire
- Hôpital Privé Saint Martin
- Clinique du Petit Colmoulins
- Polyclinique du Cotentin

### ESPIC :

- CMPR Bagnoles de l'Orne - Association Pierre Noal
- Centre François Baclesse
- CRMPR Les Herbiers
- Résidence Clinique Le Château Blanc
- ANIDER
- CSSR Le Parc UGECAM
- CSSR LADAPT

### **Collège n°2 : Etablissements médico-sociaux**

#### Etablissements Publics :

- EHPAD La Clairière des Bernardins
- EHPAD Lecallier Leriche
- EPMS Marie du Merle
- EHPAD Saint Vincent de Paul
- EHPAD Résidence Lefebvre-Blondel-Dubus
- EHPAD Résidence des Eglantines

- EHPAD Laurence de la pierre
- EHPAD La Maison de Jeanne
- EHPAD les Merisiers
- EHPAD le Vallon
- EHPAD Public du Havre Les Escales
- EHPAD intercommunal de Douvres la délivrande
- EHPAD Résidence du duc d'Aumale
- EPMS Château de vaux
- EHPAD La roseraie
- EHPAD Agon Coutainville
- EHPAD de Conches
- EHPAD Mathilde de Normandie
- EHPAD Fondation Beaufils
- EHPAD Saint Jacques Saint Christophe
- EHPAD Delivet
- EHPAD Noury
- EHPAD Buchy

Etablissements Privés :

- Korian la Goélette
- Korian le Jardin
- Résidence Saint Benoit
- Foyer de vie la Résidence du Bois Clair
- ADSEAM
- ASIALYS
- EHPAD KORIAN Rive de Selune - le Teilleul
- Korian les Rives de l'Odon
- Institut Henri Wallon
- Association Calvadosienne pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte ACSEA
- EHPAD La Demeure du Bois Ardent
- EHPAD Saint Vincent de Paul - Occagnes
- Korian les Cent clochers
- Korian Villa Saint Dô
- EHPAD Audelin Lejeune
- EHPAD Les Chanterelles
- EHPAD Saint Joseph
- Association EHPAD Notre Dame de Briouze
- Korian Jardins de l'Andelle
- Résidence Westalia
- EHPAD Résidence Henri Dunant
- APAEI de Caen
- ACAIS
- Korian Porte Océane
- EHPAD l'Horizon
- ACOMAD
- EHPAD le Belvédère
- Résidence Beau Soleil
- APEI Centre Manche

### **Collège n°3 : Associations de Représentants des Usagers Agréées**

- France Rein Normandie
- UDAF du Calvados
- UNAFAM
- AFD 50
- Alliances Maladies Rares
- France Alzheimer 27
- France Assos Santé Normandie