

# 20 ANS D'ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SEIN DU SYSTÈME DE SANTÉ

## JOURNÉE RÉGIONALE QUALITÉ ET SÉCURITÉ EN SANTÉ

Co-organisée par

**ARS Auvergne-Rhône-Alpes**

**France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes**

**CEPPRAAL, SRA Auvergne-Rhône-Alpes**

**le 18 septembre 2025**

162 participants  
10 présentations orales  
5 posters



100 % de satisfaction  
Un programme qui a fait l'unanimité

*"Journée toujours riche en retour d'expérience"*

*"Exemples concrets"*

*"Émouvant enrichissant"*

*"Qualité des interventions et intervenants"*



## 20 ANS DE DÉMARCHE QUALITÉ : UN TOURNANT VERS LA COLLABORATION ET LA PLACE DE L'USAGER

Les témoignages partagés par les établissements, les usagers – qu'ils soient pairs-aidants, patients-conseils ou représentants – ainsi que la volonté affirmée de la Haute Autorité de Santé, de l'Agence Régionale de Santé ARA et de France Assos Santé ARA, convergent vers un constat commun : après vingt ans de démarche qualité, **l'heure est à une nouvelle dynamique, centrée sur la collaboration.**

D'abord entre professionnels. Si la certification visait à ses débuts la qualité interne d'un établissement, elle s'intéresse désormais à la place des structures dans l'ensemble du territoire de soins.

La priorité n'est plus uniquement l'organisation interne, mais la **fluidité du parcours de l'utilisateur**, qu'il soit pris en charge en ville, à l'hôpital ou dans le secteur médico-social. Cette coopération repose sur la capacité à mieux partager l'information, à assurer la continuité de la prise en charge et à analyser collectivement les événements indésirables. En un mot : **mieux partager pour mieux soigner.**

# UN SAVOIR TECHNIQUE DES PROFESSIONNELS COMBINÉ À UN SAVOIR EXPÉRIENTIEL DES USAGERS

Le second point majeur mis en lumière lors des interventions concerne **l'évolution du rôle des usagers**. Loin d'être de simples bénéficiaires des soins, ils deviennent de véritables acteurs de la qualité. **Leur expertise de leur maladie, leur écoute et leur soutien** enrichissent l'accompagnement d'autres patients, mais aussi le travail des professionnels. Les usagers s'impliquent désormais dans les instances, participent à la gestion des plaintes, contribuent au recueil des récits de patients en cas d'événement indésirable. La démarche qualité se construit donc **avec eux, pour eux et, de plus en plus, par eux**.

Ce partenariat ne profite pas seulement aux usagers : il renforce et soutient la politique qualité des établissements, les professionnels et l'ensemble du système de santé. En favorisant une meilleure compréhension réciproque, il ouvre la voie à une amélioration continue et partagée de la qualité des soins et de l'accompagnement.



**Prix de la meilleure communication orale :**  
« Améliorer la qualité de l'accompagnement en ESSMS : élaboration du circuit des plaintes et réclamations par les personnes accompagnées » - CDAT St Etienne (42)

**Prix du meilleur poster :** "Patients en scène"  
- CH Chanat-La-Mouteyre (63)

**Prix médecine de ville :** "Emergence de la démarche qualité et gestion des risques en CPTS"  
- Vallons du Lyonnais (69)

**Prix spécial du jury :** "Pertinence des soins : approche ville-hôpital"  
- CHIVI (38)

Ainsi, la collaboration interprofessionnelle et la participation active des usagers apparaissent aujourd'hui comme **les deux piliers d'une qualité en santé**. L'un favorise une meilleure circulation de l'information et une **coordination fluide** entre acteurs, l'autre enrichit la démarche par l'expérience et la voix des patients. Ce regard, indispensable, doit être entendu dans toute sa diversité, **y compris lorsque les personnes rencontrent des difficultés d'expression**. Promouvoir des méthodes adaptées à chacun devient alors une exigence concrète pour garantir une participation pleine et entière. Ensemble, ces dynamiques renforcent les établissements, soutiennent les professionnels et ouvrent la voie à **un système de santé plus solidaire, plus transparent et véritablement centré sur le parcours et la parole de l'utilisateur**.



34 participants  
5 bonnes réponses  
2 gagnants tirés au sort

