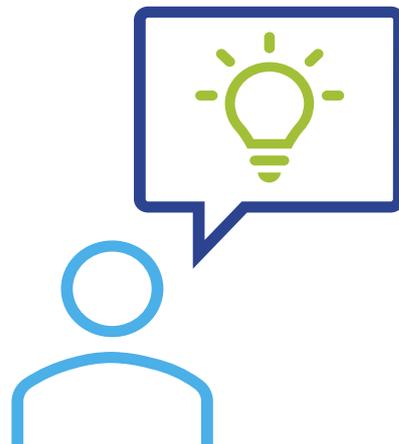




Enquête sur les attentes et
besoins des adhérents

Rapport de résultats

2020



Informations générales	3
Les activités du Réseau.....	4
1. Les groupes de travail/groupes d'échanges.....	4
2. Les audits croisés/les enquêtes.....	5
3. Les rencontres	6
4. Les thématiques de travail	8
5. La visioconférence	9
La formation	10
1. La participation aux formations	10
2. La satisfaction	11
3. Les thématiques de formation	11
4. Commentaires	12
Accompagnement	14
1. La participation aux accompagnements.....	14
2. La satisfaction	15
3. Commentaires	15
Le pack adhésion	16
1. La participation.....	16
2. Les prestations du « Pack adhésion ».....	17
3. Les thématiques	17
4. Commentaires	18
La prestation SRA	19
1. La participation.....	19
2. Commentaires	19
La communication	21
1. Les informations du Réseau	21
2. La Satisfaction.....	21
3. Points à améliorer	22
Les prestations du Réseau.....	23
1. Les prestations.....	23
2. La satisfaction globale	24
3. Commentaires	24

Trois ans après son lancement, Réseau Santé Qualité-Risques a souhaité faire le bilan de la satisfaction et des attentes et besoins de ses adhérents.

Un questionnaire a été adressé à l'ensemble des adhérents. Il a été mis en ligne sur la plateforme eFORAP du Réseau, entre le 8 Décembre au 8 Janvier 2021.

Les résultats de l'enquête seront remis au Conseil Scientifique du RSQR, afin qu'il puisse émettre ses préconisations pour le programme triennal d'activité 2021/2023.

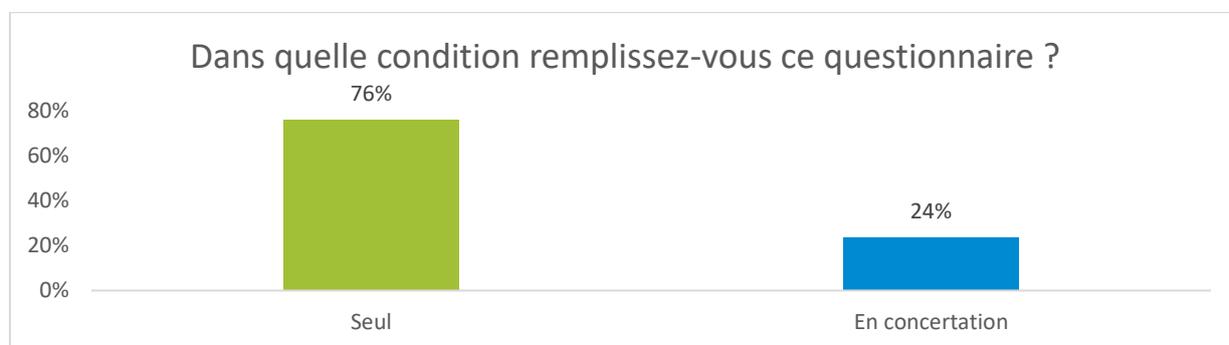
Informations générales

Nombre de répondants : 63

Nombre d'établissements adhérents représentés : 57

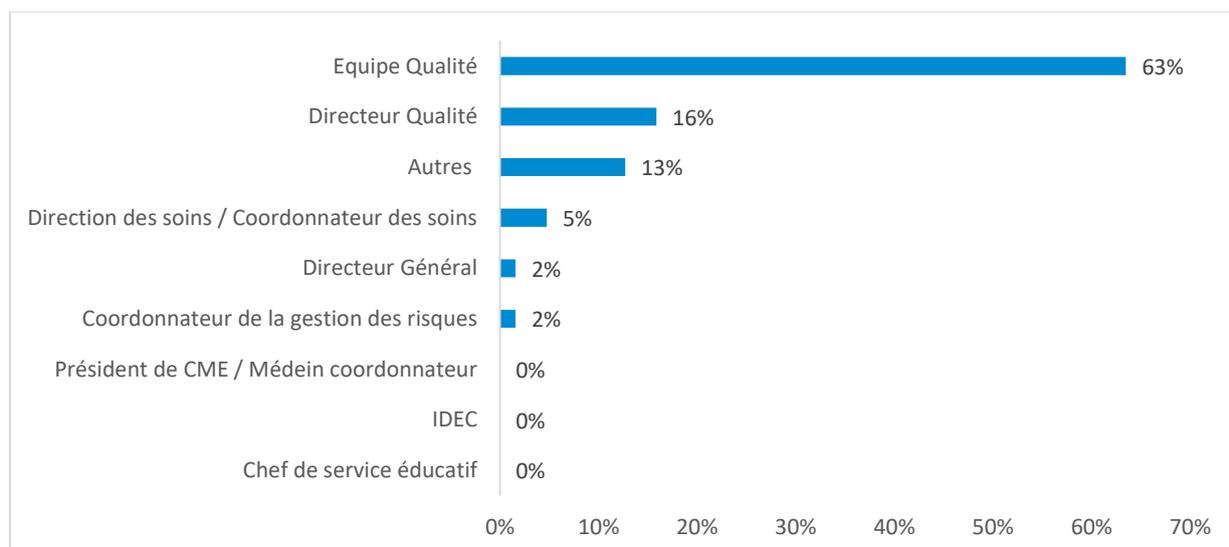
Taux de retour (adhérents) : 44%

Les conditions de remplissage du questionnaire



76% des répondants (n=48) ont complété le questionnaire seul, tandis que 24% (n=15) ont répondu au questionnaire de manière concertée.

Le profil des répondants

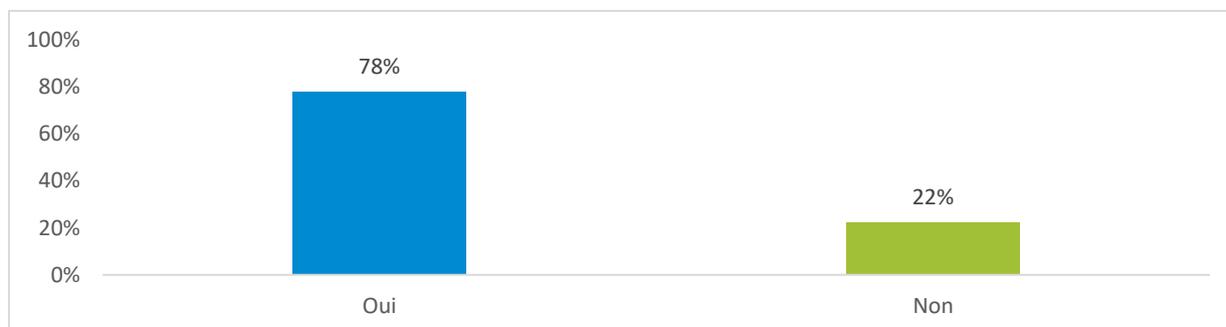


Plusieurs corps de métier ont répondu au questionnaire. On peut noter une contribution importante des équipes/directions qualité (plus de 63% des répondants).

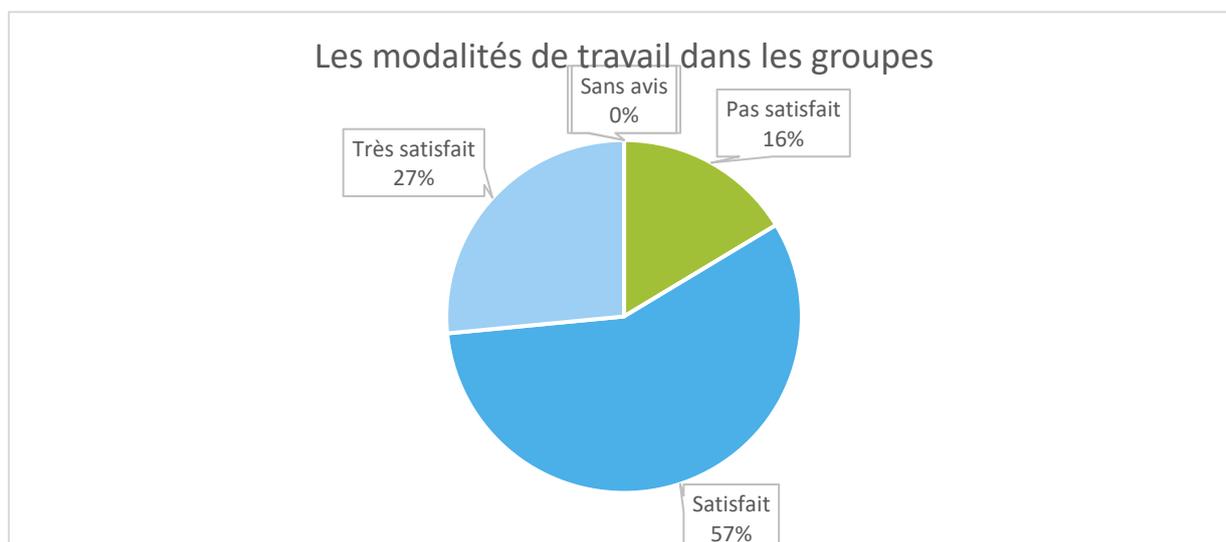
Les activités du Réseau

1. Les groupes de travail/groupes d'échanges

Lors de ces 3 dernières années, avez-vous déjà participé à un groupe de travail/groupe d'échanges de pratiques ?



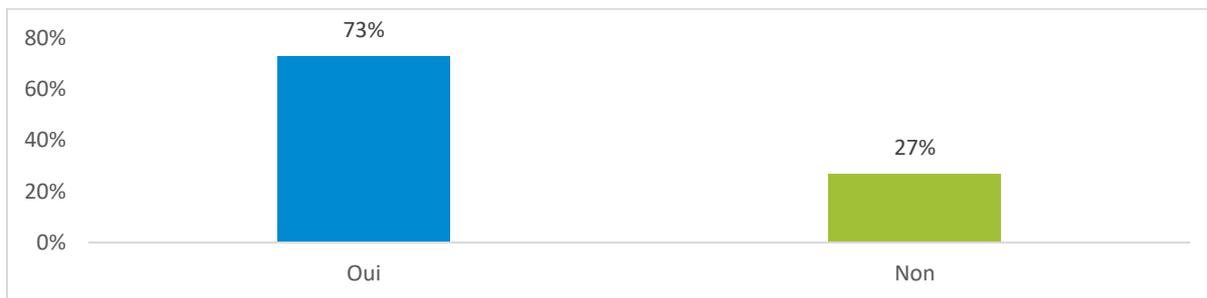
78% des répondants (n=49) ont déjà participé à un groupe de travail/ groupes d'échanges.



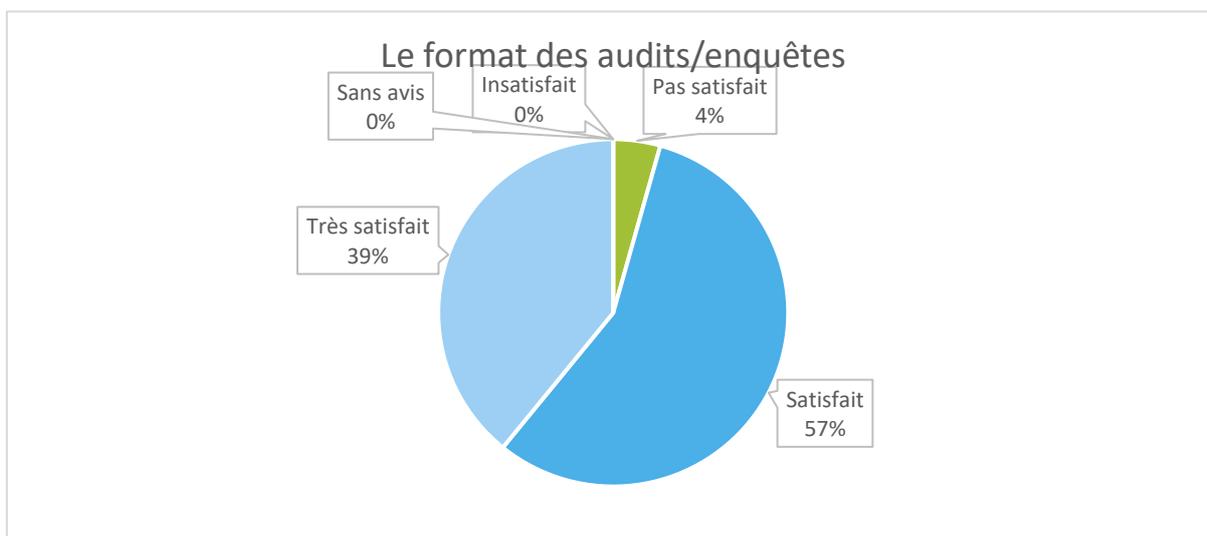
84% des répondants sont satisfaits des modalités de travail (lieu, durée, fréquence, efficacité ...).

2. Les audits croisés/les enquêtes

Lors de ces 3 dernières années, avez-vous déjà participé à un audit croisé/ une enquête ?



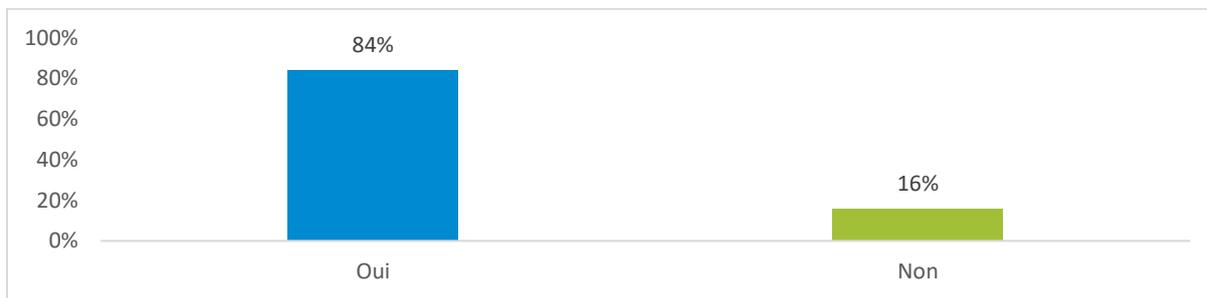
73% des répondants (n=46) ont déjà participé à un audit croisé/ une enquête.



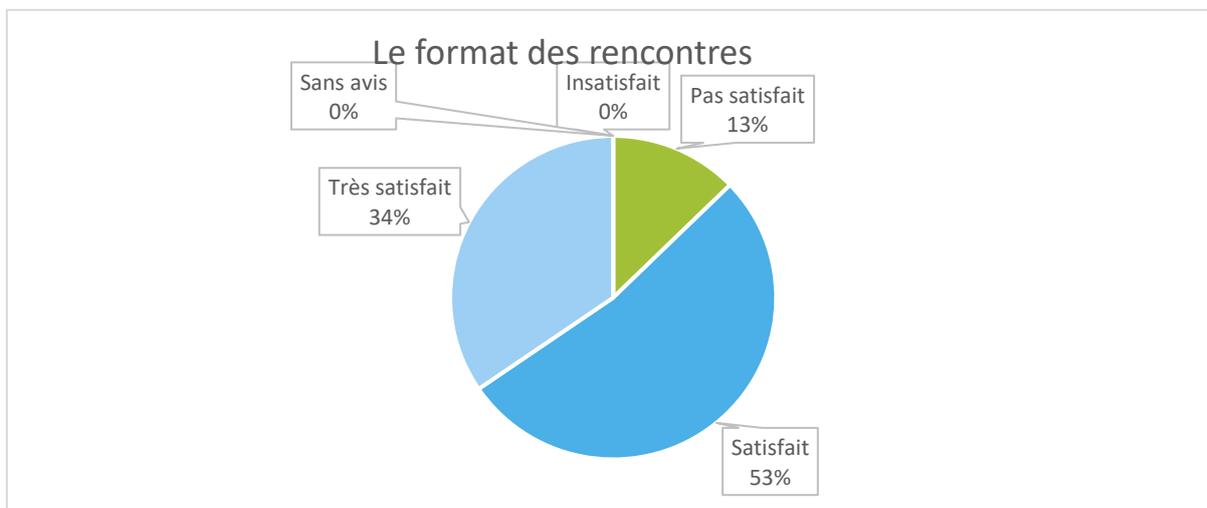
96% des répondants sont satisfaits des formats des audits/enquêtes (durée, modalités de présentation, etc.).

3. Les rencontres

Lors de ces 3 dernières années, avez-vous déjà participé à une rencontre thématique ?



84% des répondants (n=53) ont déjà participé à une rencontre thématique.



87% des répondants sont satisfaits des formats des rencontres (durée, lieu, échanges).

Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités (groupe, audit croisé, rencontre) ? (n=27) *question à choix multiples*

Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ?		Effectifs
1	Pas intéressé par les thèmes traités	4
2	Pas disponible	10
3	Pas informé	2
4	Eloignement du lieu de rencontre	13
5	Autres	7

L'éloignement du lieu de rencontre (n=13), et la disponibilité des professionnels (n=10) sont les raisons principales à la non-participation aux activités du Réseau.

Derrière la modalité « autre » on retrouve des prises de postes récentes (4), la décision institutionnelle de non-participation aux audits croisés (2) et les groupes de travail non spécifique à l'activité d'HAD.

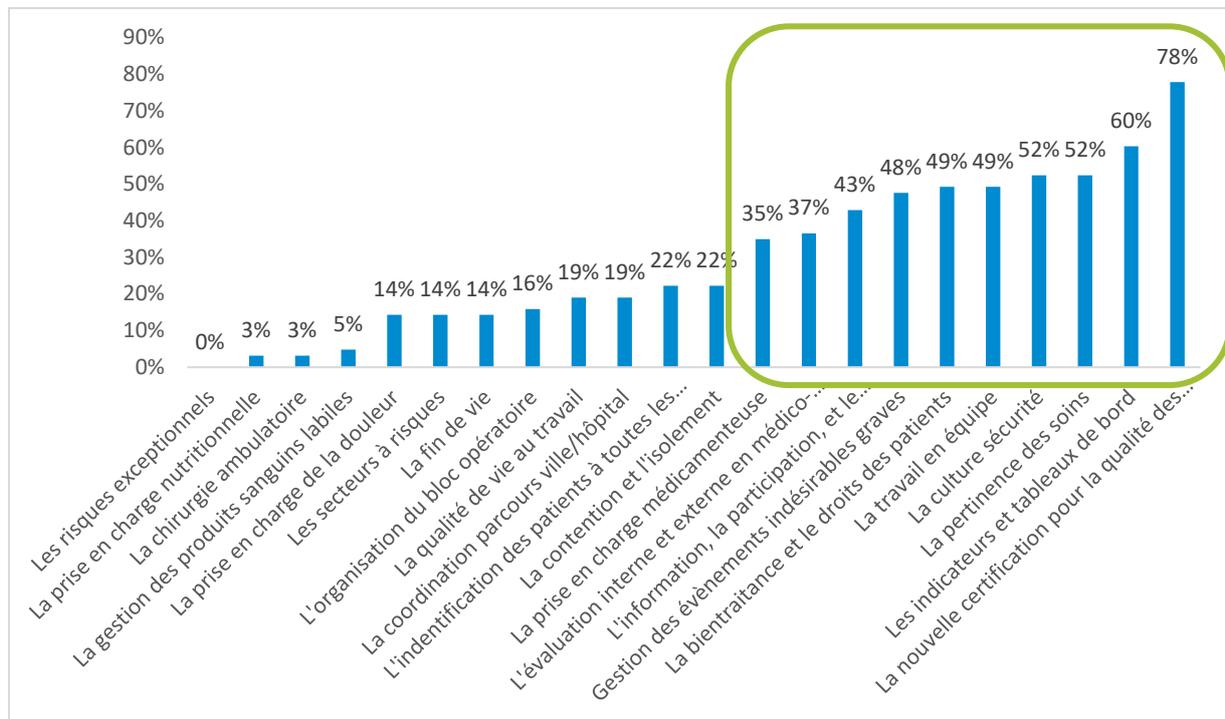
Autres suggestions des répondants :

- La distance est citée comme un frein par les participants (cité 6 fois). A ce titre, la visio-conférence est une piste relevée par les répondants pour pallier cette difficulté ou est à développer (6) (« gain de temps/ déplacements »). Cependant, 2 commentaires indiquent que les professionnels souhaitent maintenir des réunions en présentiel.
- Développer les témoignages d'établissements « experts »
- Proposer plus d'audits croisés ; proposer de venir réaliser des audits sur site
- « Durée et rythme à revoir » ; « Réaliser les réunions de travail des groupes sur une périodicité plus rapprochée permettant une meilleure implication et un meilleur suivi des travaux » ; « Pour les rencontres qualité/certification proposées indiquer une thématique de réflexion plus précise »
- « Tenir compte des spécificités des activités des établissements afin d'adapter au mieux les grilles d'audit (sinon, certaines données ne sont pas exploitables ; perte de temps ; perte d'énergie et manque de pertinence) » ; « Des rencontres thématiques spécifiques au champ de l'HAD seraient également appréciées »
- Thèmes de travail suggérés :
 - Est-il possible de développer toutes les méthodes d'évaluation de l'expérience patient ?
 - Est-il possible de travailler sur des actions communes aux ES par exemple lors de la semaine sécurité des patients ?
 - Est-il possible d'organiser une journée de rencontre qualité permettant aux directeurs qualité, responsables qualité, type Forum de se rencontrer ?
 - Est-il possible de travailler sur un groupe mail permettant de nous poser des questions, permettant d'échanger plus facilement que via le SOS ?
- Vérifier la mise en page d'impression des documents (ex : Excel audit IT)
- Les rencontres thématiques sont intéressantes et enrichissantes. Elles permettent de mieux s'approprier les obligations et recommandations. Elles pourraient être proposées sur de nouveaux sujets (identitovigilance, bientraitance, CAQES...). L'invitation de représentants d'usagers à ces rencontres nous semble pertinente.

4. Les thématiques de travail

Sur quelle(s) thématique(s) majeure(s) souhaitez-vous travailler dans les prochaines années ?

(plusieurs réponses possibles)



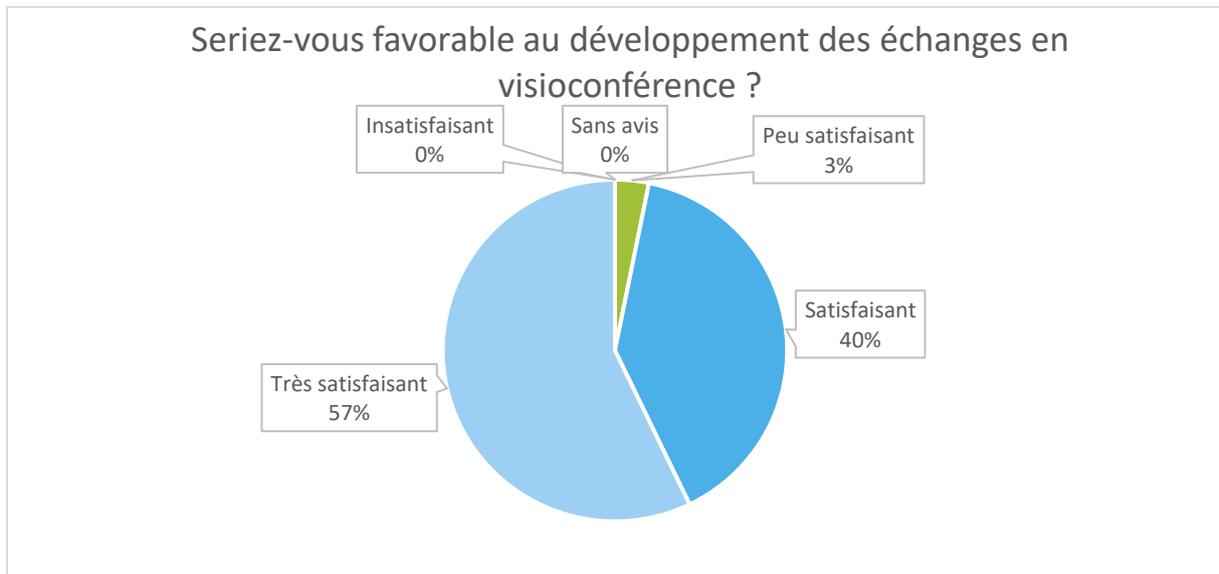
1. La nouvelle certification pour la qualité des soins
2. Les indicateurs et tableaux de bord
3. La pertinence des soins
4. La culture sécurité
5. Le travail en équipe
6. La bientraitance et les droits des patients
7. La gestion des événements indésirables graves
8. L'information, la participation, et le consentement du patient
9. L'évaluation interne et externe en médico-social
10. La prise en charge médicamenteuse

Autres (citations) :

- Gestion de la violence à l'hôpital
- Recueil et traitement des données personnelles de santé (RGPD), nouvelles méthodes d'audit pour la certification HAS
- Evaluation du risque suicidaire - Implication des professionnels/médecins dans la démarche qualité - Recherche de consentement chez les personnes ayant des troubles cognitifs
- Mise en place de référents Qualité
- Gestion de crise sanitaire gestion de crise chimique

5. La visioconférence

Seriez-vous favorable au développement des échanges en visioconférence ?



Les répondants sont très majoritairement favorables au développement de la visioconférence (97%).

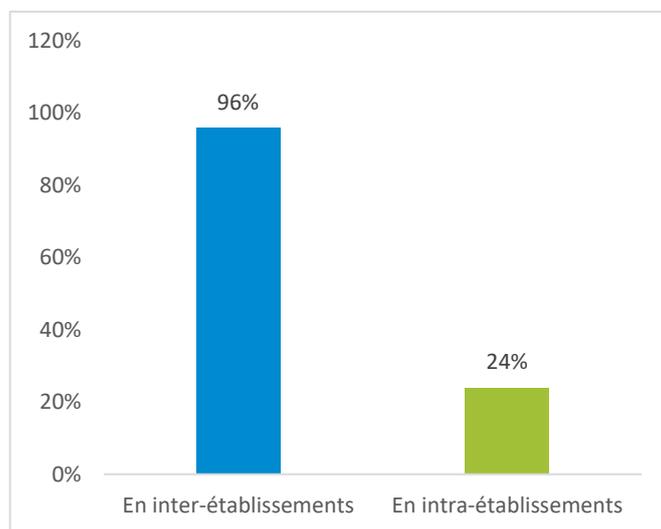
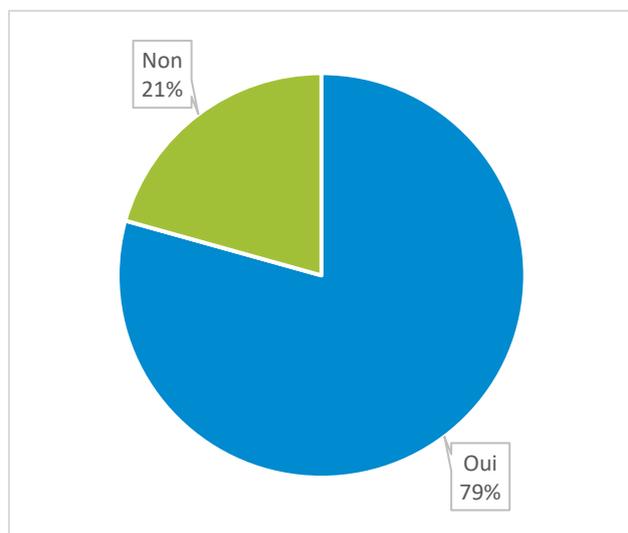
Si défavorable, pourquoi ?

- « Pratique occasionnellement mais cela n'est pas convivial et ça ne permet pas de se connaître, humainement, c'est important de garder le contact. »
- « Pas forcément défavorable car l'avantage est de gagner le temps pour les déplacements mais il faudrait je pense alterner entre rencontres présentiels et Visio car les échanges en Visio sont assez limités »

La formation

1. La participation aux formations

Avez-vous déjà participé aux formations proposées par le RSQR ?



79% des répondants (n=50) ont déjà participé à une formation :

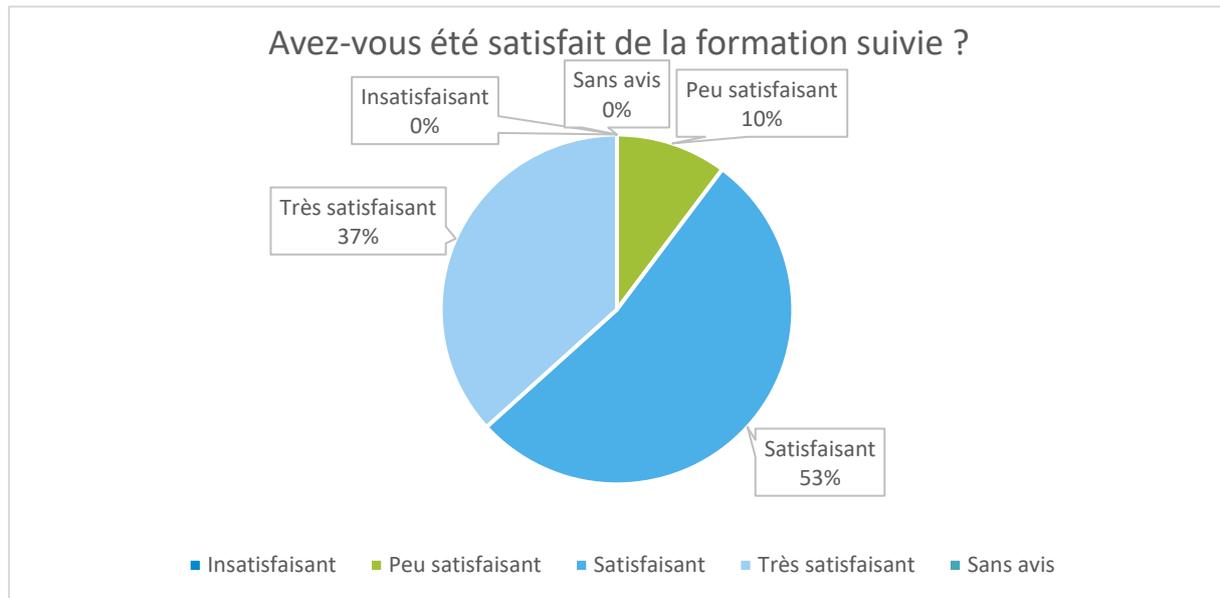
- 96% en inter-établissements
- 24% en intra-établissements

Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ? (n=14) question à choix multiples

Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ?		Effectifs
1	Pas intéressé par les thèmes traités	4
2	Pas disponible	7
3	Pas informé	0
4	Eloignement du lieu de rencontre	3
5	Autres	5

La disponibilité des professionnels est la première raison à la non-participation aux formations.

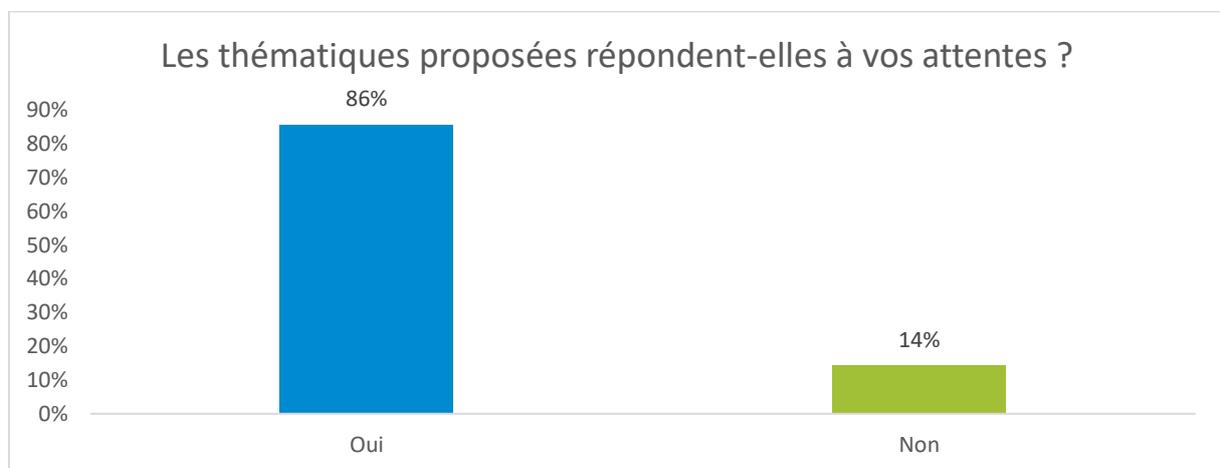
2. La satisfaction



90% des répondants sont satisfaits des formations suivies.

3. Les thématiques de formation

Les thématiques proposées répondent-elles à vos attentes ?



Quelles formations souhaiteriez-vous voir développées ?

- **Nouvelle Certification HAS** des établissements de santé et méthodes associées (traceur système, traceur ciblé...) (15), y compris pour les professionnels paramédicaux et médicaux (1)
- **Programme PACTE** (1)
- **La Prise en charge médicamenteuse** (5) : L'administration des médicaments en SSR, la qualité de la prise en charge médicamenteuse à domicile, la conciliation médicamenteuse en HAD, Erreurs médicamenteuses, Never Events
- **Le management de la qualité** : « Gestion des risques (2) », « Le rôle opérationnel d'un référent qualité (dans les services de soins pour qu'il devienne pro-actif) », « Management par la qualité (à destination des managers de proximité : Cadre de Santé, Responsable Médical) », « Cartographie

des risques », « Les modalités de diffusion de la culture qualité au sein de l'établissement », « Comment impliquer davantage le personnel », « Visite de risque », « management des services par la qualité », « Évaluation des pratiques professionnels soignante », « Le projet personnalisé », « évaluation des risques psychosociaux », « Démarches autres que certification »

- **Le lean management (2)**
- **La gestion des EI (2)**
- **La Qualité de vie au travail (2)**
- **La pertinence des soins (4)**
- **La conduite de changement (1)**
- **La culture sécurité**
- **Les nouveaux arrivants**
- **L'expérience patient (3)** dont droit des patients, bientraitance, etc. ... Bientraitance et droits des patients, Information, participation et consentement du patient
- **Spécificités au service Formation** : « les formations en e Learning », « Formations prioritaires/santé publique/DD »

4. Commentaires

- **Développer le e-learning / le distanciel (4)**
- **Développer des sensibilisations/formations en format vidéo** pour des sujets le permettant (exemples : comment réaliser un audit patient traceur, un traceur système, une EPP, rédiger une procédure, formaliser un parcours patient...etc.)
- **Développer les simulations (1)**
- **Adaptation du nombre de stagiaires en formation (trop ou pas assez) / des lieux proposés en inter :**
 - « Peut-être permettre davantage de souplesse concernant le nombre de participants aux formations (jusque 15 personnes par exemple ?). De notre côté, en prévoyant 12 participants, il est très fréquent que plusieurs d'entre eux soient absents au dernier moment et que la formation ne bénéficie finalement qu'à moins de 10 participants »
 - « Trop nombreux lors des formations (salle inadaptée au nombre de personnes) »
 - « Il n'est pas toujours facile pour un petit établissement de détacher suffisamment de personnel pour organiser une formation en interne. »
 - « Le lieu des formations est souvent un frein à la mobilisation du personnel car trop loin de chez eux (souvent Armentières, Lille ou Arras) »
- « Formation audit IT (avis des participants : pb de connexion, pas de support envoyé avant pour suivre la Visio) » ; « Transmission des supports le lendemain matin + documents de référence cités dans les formations »
- « Les formations proposées par RSQR sont toujours très appréciées (qualité des interventions, compétences des formateurs, méthodes pédagogiques, supports utilisés et remis à l'issue de la session). Le questionnaire transmis en amont de la formation afin de personnaliser les apports est une excellente initiative. »
- « Diversifier les thématiques des formations proposées »

- **Développer la communication** : « Envoyer un rappel régulier aux adhérents des formations proposées (mensuel ?) » ; « Avoir la liste des formations proposées sur l'année plus tôt afin de pouvoir les inclure dans le plan de formation »
- « Maintenir la formation "annonce d'un dommage lié aux soins" »
- « Recours aux experts des établissements adhérents »
- **Personnaliser les formations** : « Les formations INTRA : prévoir une meilleure adaptation à la structure (spécificités, adaptations au contexte du site) avec plus d'exercices (exemple : sur la gestion des risques) » ; « Il manquait d'exemples concrets » ; « Adapter davantage à la psychiatrie (cf. formation pertinence des soins) »
- **Intégrer les représentants d'usagers** : « 2 séminaires annuels sur la QGR permettant à des équipes/usagers de venir présenter des projets menés et partager leurs expériences » ; « Peut-on envisager la participation de représentants des usagers à certaines formations ? »

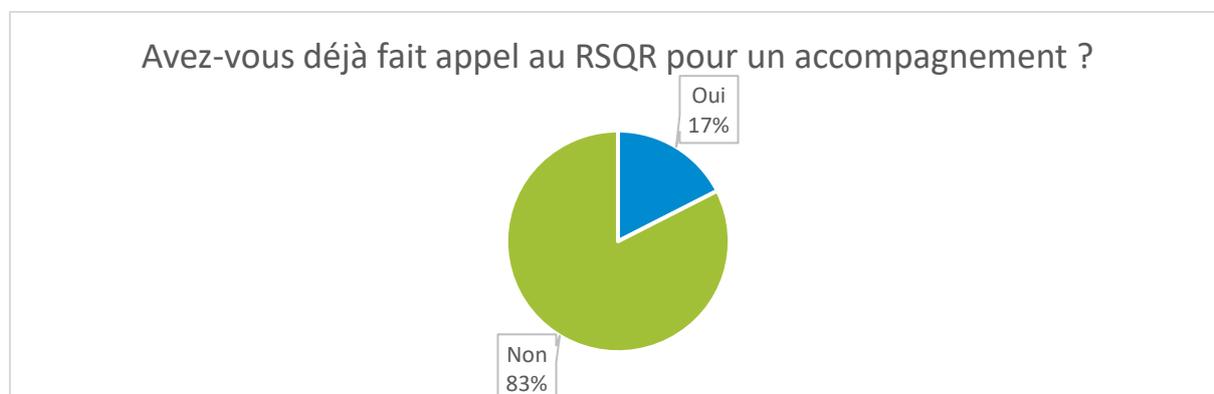
Accompagnement

RSQR propose, parmi ses prestations payantes, des prestations d'accompagnement aux établissements sanitaires et médico-sociaux, adhérents ou non. Il s'agit d'un appui personnalisé proposé à la direction et aux professionnels de votre établissement qui permet de bénéficier de l'expertise du Réseau, d'avoir un regard extérieur sur les pratiques et organisations :

- Autour d'une problématique particulière (ex : audit de bloc / formalisation des EPP / pertinence des soins),
- Pour préparer votre visite d'évaluation externe (Certification HAS, évaluation externe en ESSMS),
- Ou pour aider à lever vos réserves, recommandations et / ou obligations liées à cette visite externe.

1. La participation aux accompagnements

Avez-vous déjà fait appel au RSQR pour un accompagnement ?



17% des répondants (n=11) ont déjà bénéficié d'un accompagnement.

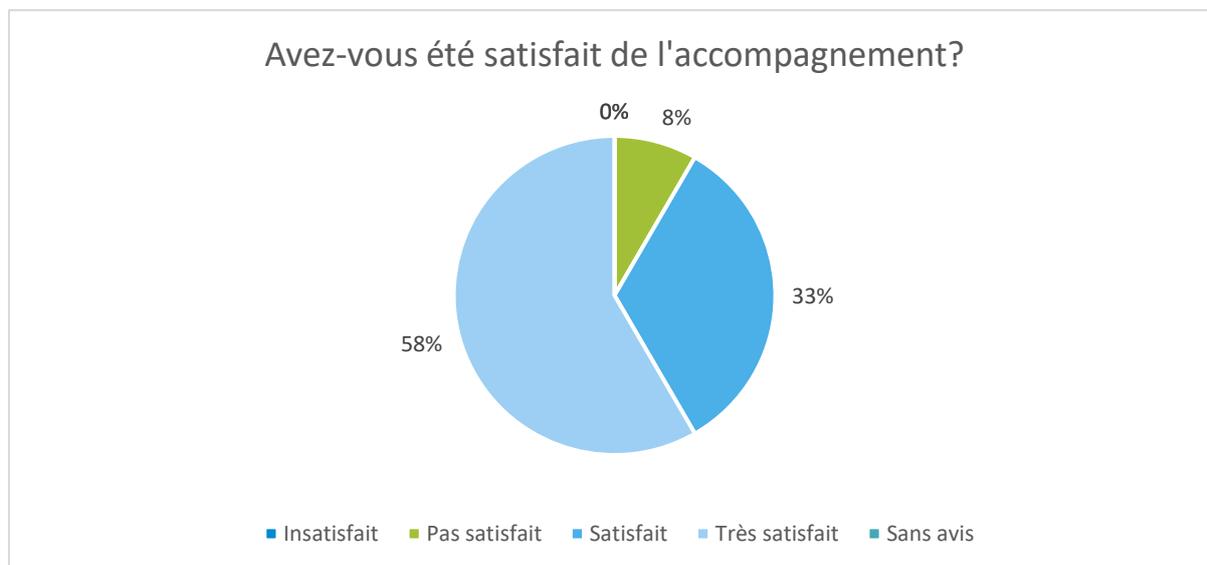
Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ? (n=52)

Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ?		Effectifs
1	Pas intéressé par les thèmes traités	16
2	Tarifs élevés	0
3	Pas connaissance	16
4	Autres	10

Les répondants ne semblent pas connaître la prestation accompagnement (n=16).

2. La satisfaction

(n=12)



Plus 90% (n=11) des répondants sont satisfaits de l'accompagnement.

3. Commentaires

- **Communication** : « Développer la communication sur cette offre de formation » ; « Améliorer la communication sur les prestations possibles »
- « Je trouve que globalement les propositions sont plutôt axées sanitaire. Je vois que le médicosocial commence à faire partie des préoccupations mais c'est assez timide encore. »
- **Appui Groupements** : « Accompagnement pour le GHT LMFI / audit patient traceur : fournir plus d'outils de réalisation et de synthèse » ; « Dans le cadre de la prestation appui-groupement, nous bénéficions actuellement d'un accompagnement spécifique concernant la mise en place d'un projet de patient traceur croisé entre nos structures » ; « Mise à disposition d'outils pour faciliter le travail dans les établissements (ex : cartographie de risques vierge sur un secteur à risques, MAQ type, charte de fonctionnement type, etc..) »

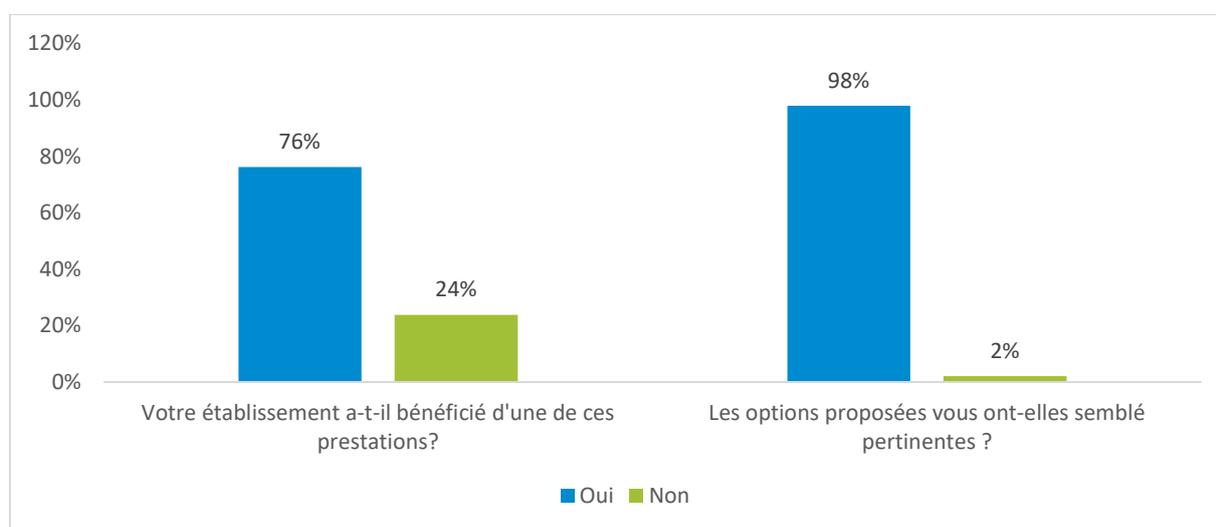
Le pack adhésion

Dans le cadre de l'adhésion, le Réseau vous a proposé en 2019 et 2020 une prestation gratuite au choix parmi les 3 options suivantes :

- Formation « Méthode Patient Traceur »
- Formation « Audit qualité »
- Déploiement de démarches et outils qualité inter-établissement au sein des groupements d'établissements (GHT ou groupement d'établissements privés)

1. La participation

Votre établissement a-t-il bénéficié d'une des prestations proposées dans le pack adhésion ? Les options proposées vous ont-elles semblé pertinentes ?



76% des répondants ont bénéficié du pack adhésion (n=48), dont 98% (n=47) considèrent que les options proposées sont pertinentes.

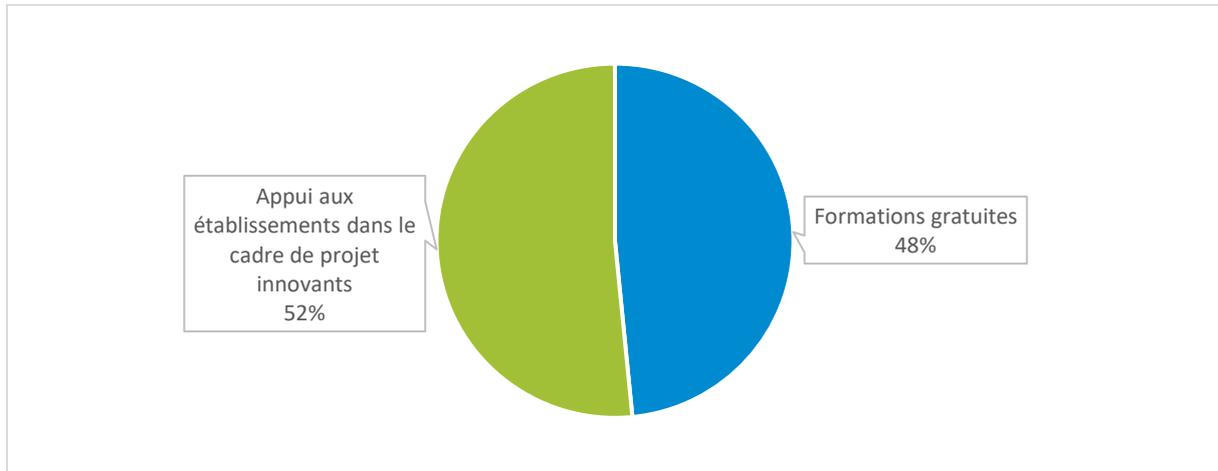
Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas participé à ces activités ? (n=15) *question à choix multiples*

Si non, pour quelle(s) raison(s) ?		Effectifs
1	Pas intéressé par les thèmes traités	1
2	Pas disponible	6
3	Pas informé	2
4	Autres	6

Le manque de disponibilité semble être l'une des raisons principales de la non-participation des établissements aux prestations du pack adhésion.

2. Les prestations du « Pack adhésion »

Quelles prestations souhaiteriez-vous voir proposées ?



Autres :

- « Déploiement de démarches et outils qualité inter-établissement au sein des groupements d'établissements. »
- « E-Learning »

3. Les thématiques

- **La certification HAS** et les nouvelles méthodes (18) dont lien avec la démarche en MS (2)
- **La Pertinence** (3) : indicateurs, revue de pertinence et l'évaluation de la pertinence
- **La prise en charge médicamenteuse (2)** : « La conciliation fait partie de nos objectifs », « Prise en charge médicamenteuse »
- **Le management de la Qualité** : « Le référent qualité (cf. question précédente) », « Déploiement de démarches et outils qualité inter-établissement HAD », « former les professionnels au management par la qualité », « Formation à l'audit afin de mettre en place une équipe d'auditeurs internes », « Cartographie des risques », « Audit qualité », « Développement de la culture qualité des équipes »,
- **La gestion des EI (2) et « les Outils de l'analyse des causes »**
- **La QVT**
- **L'expérience patient** : « PREM / PROM », « Expérience patient »
- **Le travail en équipe** : « Méthodologie du travail en Equipe »
- **Formation** : « Développer la formation sur le projet personnalisé, celui-ci permettant de coordonner de nombreuses organisations et ayant un impact direct sur les plans de travail (s'ils existent) »
- **Conduite de changement** : Accompagnement des équipes au changement (réorganisation des services, déménagement.)
- **Prise en charge spécifique** : « soins palliatifs »

4. Commentaires

Thématiques :

- « Pour des centres hospitaliers, il me semble que les méthodes du patient traceur et de l'audit interne sont désormais acquises. Quant aux démarches à déployer sur les GHT ou inter-établissement, cela n'a pas été fructueux pour nous aux vues des difficultés du GHT et aussi du flou artistique régnant autour des exigences de la HAS à ce sujet. »
- « Renouveler les sujets en fonction de l'actualité ou questionner en amont les adhérents sur les souhaits »

Information :

- « Une rencontre durant laquelle vous expliqueriez vos services auprès du médico-social et les outils mis à disposition + la façon d'y accéder. Je n'ai pas encore vraiment compris comment accéder aux outils par exemple. »

Format :

- « Développer des modules en distanciel ou format vidéo pour des sujets le permettant (exemples : comment réaliser un audit patient traceur, un traceur système, une EPP, rédiger une procédure, formaliser un parcours patient...etc.) »

Organisation :

- « Peu de personnes formées. Dates qui ne conviennent pas forcément, proposition de plusieurs dates »

Appréciation :

- « Cette offre est une très bonne idée. La disponibilité et l'aide apportée par les différents intervenants de RSQR est très appréciée. »

La prestation SRA

RSQR a été nommé par l'ARS en novembre 2018 Structure Régionale d'Appui à la Qualité et la sécurité des patients (SRA). Dans ce cadre, la SRA est missionnée pour :

- Travailler sur la culture sécurité et les événements indésirables associés aux soins,
- Accompagner les professionnels dans leur démarche qualité / sécurité des soins en lien avec la nouvelle certification et
- Développer la pertinence des soins.

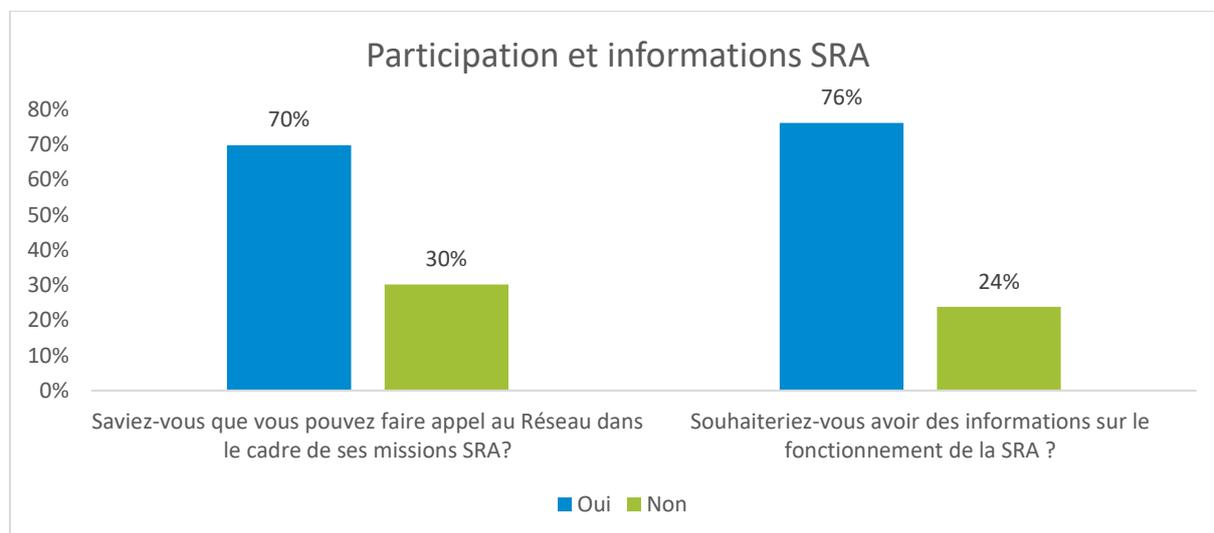
Pour ce faire, il propose :

- Des rencontres régionales,
- Des formations sur la Pertinence des soins / Culture sécurité / Démarche de gestion des risques en établissements médico-sociaux / Les outils de l'analyse des causes (ALARM, RMM, CREX)
- Et apporte - à la demande de l'ARS - aux établissements dont le contexte le justifie, un appui opérationnel notamment relatif à l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins (EIGAS).

Ces missions propres à la structure régionale d'appui et financées par l'ARS, bénéficient à l'ensemble des professionnels et établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Hauts de France, adhérents ou non-adhérents au RSQR.

1. La participation

Saviez-vous que vous pouvez faire appel au Réseau dans le cadre de ses missions SRA ? Souhaiteriez-vous avoir des informations sur le fonctionnement de la SRA ?



2. Commentaires

➤ Communication :

- « L'ingénieur qualité connaît la prestation mais la direction a besoin d'information »,
- « Développer la communication autour des missions du SRA et actions possibles (formation, prestation d'accompagnement). Idées de mise en place d'une sorte de hotline ? ou FAQ

(pour répondre aux questions des établissements, notamment en lien avec la nouvelle certification) »

- « Mais en tant qu'organisme médico-social, est-on concerné ? Pour parler uniquement de la nouvelle certification par exemple. Ça ne fait pas partie de nos préoccupations. Vous apportez un appui à l'analyse des EIGAS mais uniquement si vous êtes sollicités par l'ARS ? »

Information

- « Une vidéoconférence peut être un bon moyen d'information et le support de la communication pourrait être utilisé par l'établissement pour la diffusion et l'information au sein de son l'établissement »

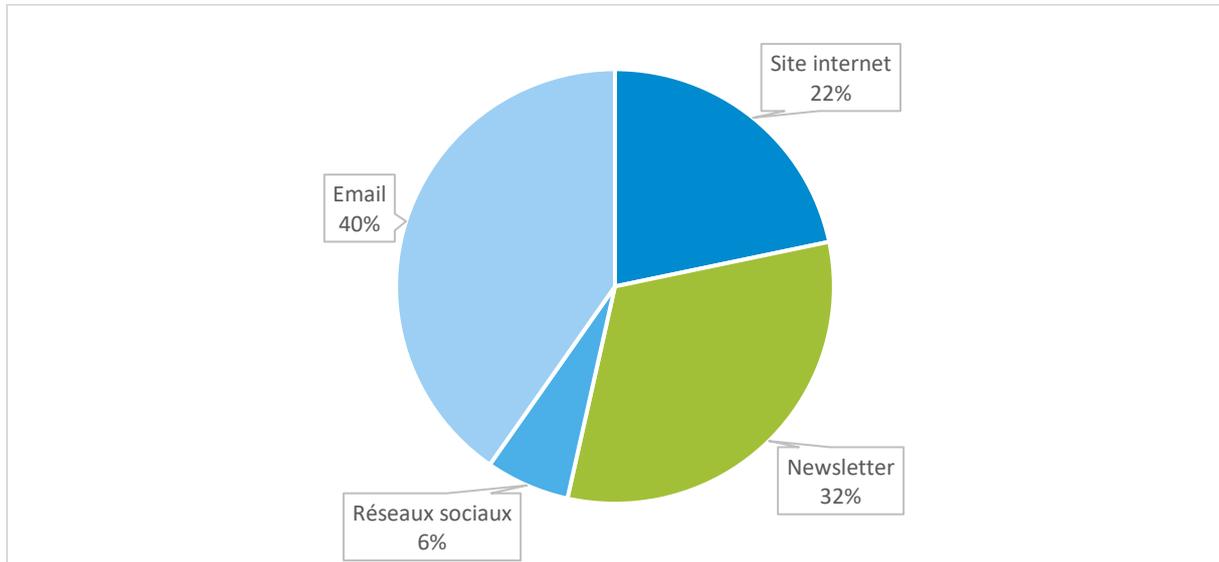
Identitovigilance

- « Concernant la mise en place de l'INS (identifiant national de santé), ce thème aurait pu être abordé pour la mise en œuvre qui est actuellement en cours »

La communication

1. Les informations du Réseau

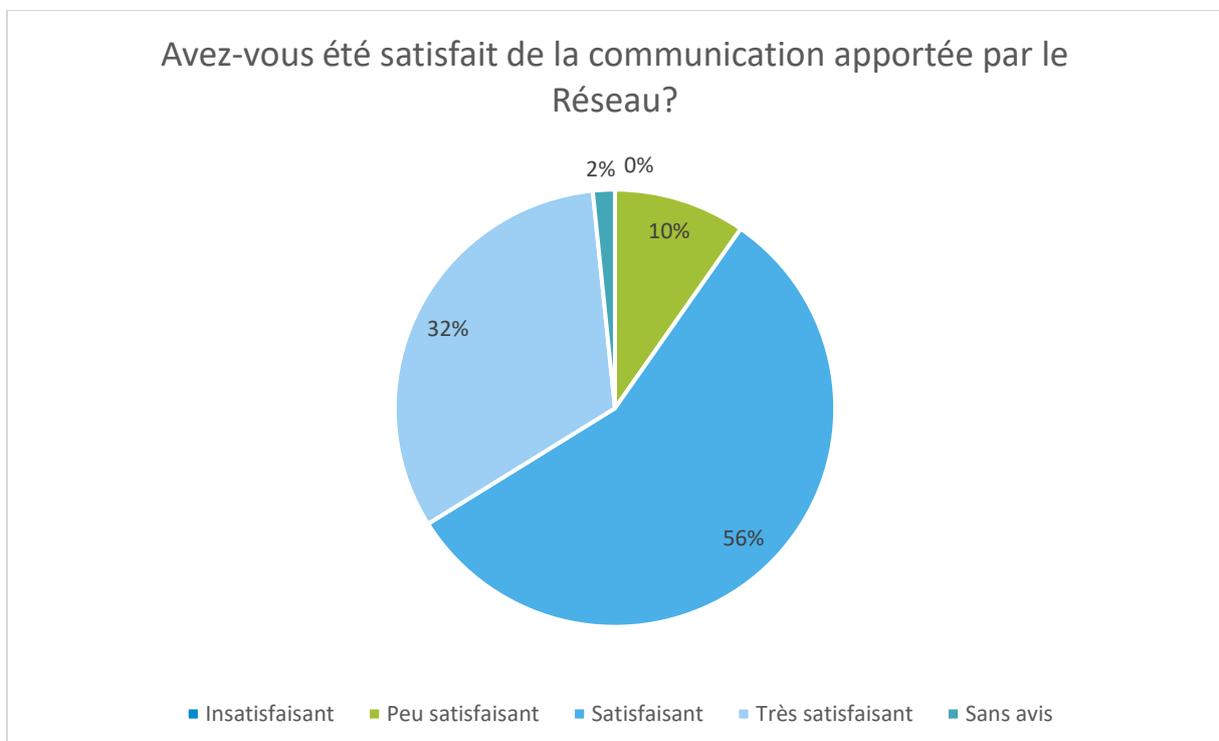
Comment vous tenez-vous informés des actions proposées par le Réseau ?



Autre : Bouche à oreille entre qualitéiciens

2. La Satisfaction

Avez-vous été satisfait de la communication apportée par le Réseau ?



3. Points à améliorer

Site internet :

- « Difficulté de naviguer sur le site internet »
- « Un peu déstabilisés par la nouvelle présentation, très épurée, du site Internet de RSQR. »
- « Améliorer la lisibilité et les facilités de recherche sur le site internet »
- « Mon identifiant adhérent ne fonctionne plus avec la nouvelle version du site internet. Impossible de réinitialiser le mot de passe également. »

Newsletters :

- « Augmentation de la fréquence des newsletters ? »
- « Ergonomie de lecture des newsletters »
- « Avoir une Newsletter plus régulièrement (1 fois par mois) »
- « Alléger le contenu de la Newsletter et faire des renvois avec liens sur le site internet. »

Mailing :

- « Mail plus personnalisé »
- « Relance de mails, diffusion plusieurs fois dans l'année des différents groupes, formations, thématiques proposées »
- « On est tous pris dans le quotidien, possible d'envoyer de temps en temps des mails pour rappeler les projets en cours ou à venir ? ou d'envoyer un mail avec le lien sur le site internet ou autre ? si on voit le mail, on pense à aller voir ... »

Moyens de communication :

- « Diaporama ou visioconférence pour les différents modes de communication »
- « Je ne savais pas que vous étiez sur les réseaux. Il faudrait communiquer au moins la base : comment ça fonctionne, comment on peut accéder aux outils, comment et qui solliciter... En cette période, organiser des réunions thématiques en Visio ça peut être vraiment intéressant. En outre, les propositions de formation sont souvent faites à Lille ou Arras ou Laon. Nous sommes beaucoup trop loin pour participer. »

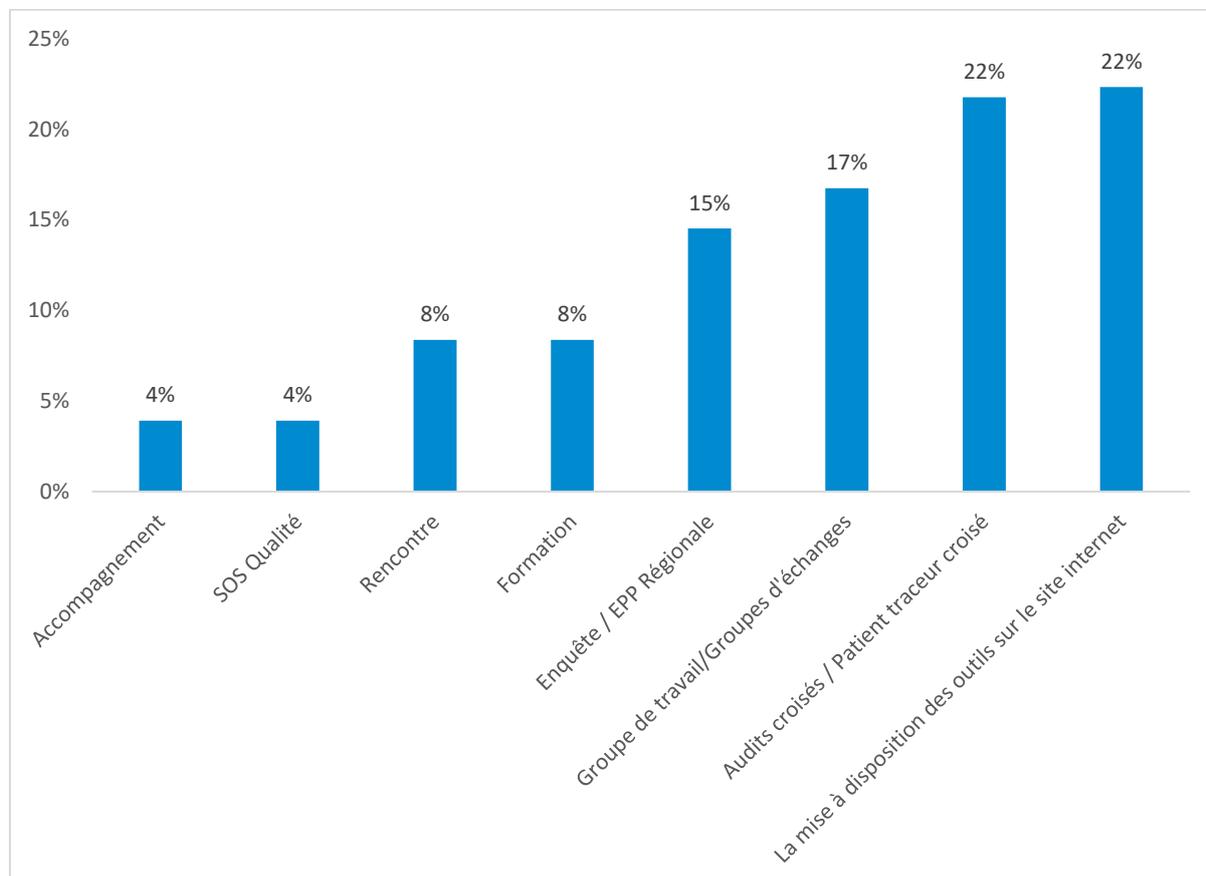
Information

- « Le sentiment de ne pas être assez au courant des prestations existantes : peut-être intervenir au sein du collège qualité GHT 1 fois par an pour recueillir les besoins/attentes et présenter les dispositifs en place. »
- « Un appel par an pour bilan adhérent »
- « Rendre plus attractive l'information »
- « Faire un rappel des personnes référentes au sein du RSQ selon les sujets »
- « Partager plus de retour d'expériences. Maintenir les cafés rencontre (pas forcément que sur la thématique V2020) »

Les prestations du Réseau

1. Les prestations

Selon vous, quelle(s) prestation(s) du réseau devraient être développées ?



Autres :

- « Audit croisé avec d'autres EPSM, en dehors de notre GHT »
- « Mise à disposition de mini-modules de formation pour les nouveaux arrivants sur les thématiques phares »
- « Sur certains sujets, développer des formations/sensibilisations sous format vidéo (exemple : l'audit patient traceur, traceur système, parcours patient) »
- « Difficile de dire ce qui pourrait être développé, nous n'avons pas utilisé les prestations proposées »

2. La satisfaction globale

Moyenne générale attribuée au RSQR = 8 / 10

Répartition des notes

Note	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Effectif		0	0	0	3	2	15	24	15	4

3. Commentaires

Information :

- « D'une manière générale, j'ai l'impression que vous proposez beaucoup de choses mais je ne me sens pas informée de ce qui existe et surtout de la façon dont ça fonctionne. Malgré les mails que je reçois assez fréquemment. »

Eloignement géographique :

- « Nous nous trouvons très éloignés des principaux points d'attaches du réseau (sud de l'Aisne) et donc nous éprouvons des difficultés à nous déplacer autant que nous le souhaiterions aux différentes rencontres du réseau. (Amiens = 2h30 et Lille = 3h) L'option de la Visio conférence nous permettrait une participation plus active au réseau. »
- « Le RSQR me semble dynamique, mais l'éloignement rend difficile pour nous la participation aux groupes de travail qui nous semblent pourtant très intéressants. Un déplacement correspond à 2h30 aller. La participation à 1 réunion de 2h nous bloque 1 journée, avec certains professionnels à mi-temps ou unique à leur poste cela s'est avéré impossible. Dommage ! Peut-être que la possibilité de participer en visio serait un plus. »
- « Avoir plus de rencontres de proximité. Développement de la visioconférence +++ pour retrouver le lien avec les membres du réseau »
- « Maintenir l'activité en distanciel »

Activités du réseau :

- « S'inspirer de toutes les actions du CCECQA + la mise à disposition des outils en ligne sur un site internet comme fait le CCECQA. Travailler en partenariat avec le CCECQA »
- « Être davantage force de proposition dans la mise à disposition de supports d'information (patients / professionnels), outils, guides, kits de communication sur des thématiques spécifiques. Développer les outils de communication à destination des patients et des professionnels dans le domaine de la qualité / gestion des risques »
- « Nos professionnels nous signalent qu'ils attendent des consignes quant à l'encodage de l'audit "interruption de tâches" (plateforme pas accessible) »
- « D'un point de vue général, mise à part les audits croisés, je trouve que les formations proposées sont assez loin de la réalité du terrain ; le côté pratico-pratique mériterait d'être développé. Je déplore aussi que les groupes d'échanges soient plutôt fréquentés par les établissements qui sont en difficultés sur ces thématiques ; peu d'établissements qui gèrent assez bien une thématique prennent le temps de venir apporter leur expertise ; c'est plutôt pour "venir chercher" que les établissements se déplacent, et cela donne assez souvent des groupes de travail assez poussifs dans l'animation. »
- « Le RSQR et ses actions/outils (grille, groupe de travail ...) est très orienté "public" Prendre davantage en considération le fonctionnement/les différences existantes du "privé" »
- « La mise en place d'un catalogue de formations »

- « Je n'ai pas compris comment fonctionne le SOS Qualité. »
- « Proposer une centralisation de veille juridique (démarche appréciée lors de la première vague) »

Remerciements :

- « Merci ! »
- « MERCI POUR VOTRE TRAVAIL ... LE RESEAU EST UNE AIDE PRECIEUSE »
- « Nous sommes ravis de pouvoir compter sur l'équipe de RSQR, toujours disponible et à l'écoute, et bénéficier de leur expertise. Le réseau commence à être connu par les équipes de terrain qui l'apprécient tout autant que les responsables et le service qualité. BRAVO et MERCI à vous !!! »
- « Merci pour le travail et la dynamique, j'espère que nous allons pouvoir poursuivre sur le groupe imagerie ! »
- « Le réseau est une ressource formidable pour les établissements et permet de partager nos expériences, d'enrichir les liens avec l'extérieur et d'autres professionnels. La liste des personnes adhérentes est-elle disponible ? (RGPD ?). Ce serait bien de développer les liens entre les établissements ayant les mêmes activités... Merci à tous pour votre professionnalisme et à bientôt »
- « A ce jour, le réseau a répondu à nos attentes »

Le Réseau Santé Qualité Risques remercie les adhérents pour l'ensemble de leurs réponses permettant d'élaborer son programme triennal d'activité 2021/2023.