



# **La culture qualité : Les exigences attendues Le point de vue de l'ARS**

**Marie-Pierre BATTESTI**

Directeur Délégué de la Qualité et de la Gestion du Risque  
ARS Languedoc-Roussillon

# La qualité : une exigence accrue

- La qualité des soins, première attente des usagers et celle qui recueille le plus de satisfaction (88 % source BVA- baromètre des services publics déc 2009)
- Des progrès à réaliser
- Dans un contexte de limitation de moyens
- Pour faire face à un contexte de besoins croissants (personnes âgées, maladies chroniques, ....)

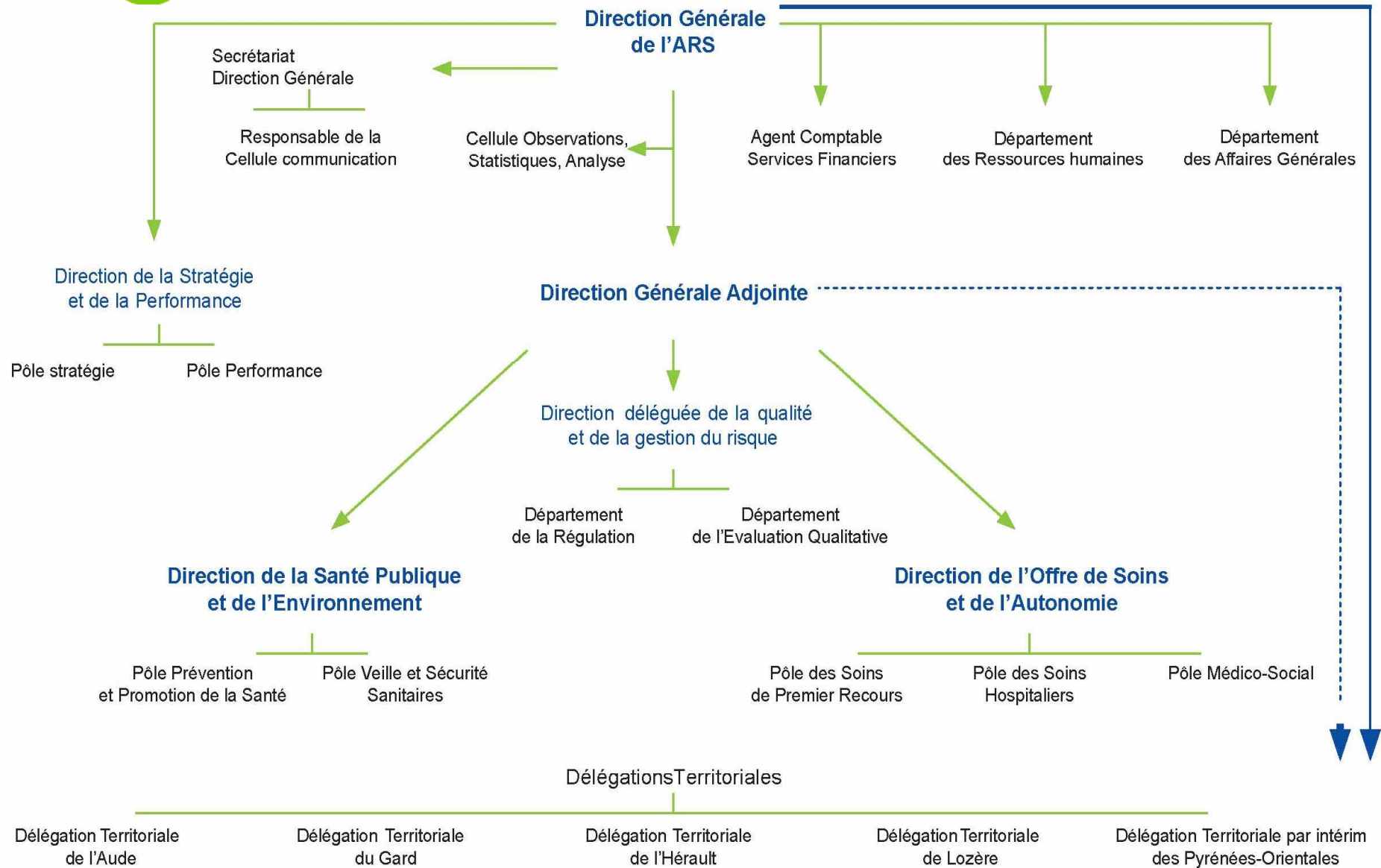


***Enjeu : rendre la dépense de santé plus efficiente et apporter une réponse appropriée aux besoins ?***

# La culture qualité : une préoccupation transversale

- Un tryptique :  
la qualité/l'accessibilité, l'utilité, le coût.
  - Une culture à promouvoir tant en termes de processus de soins que de prise en charge
- ↳ *préoccupation traduite dans l'organigramme de l'ARS*





# Le PSRS

## Trois défis pour notre système de santé

### Efficacité

➤ meilleure santé  
de la population

Mieux répondre aux  
besoins de la population  
et améliorer la santé de  
nos concitoyens

### Effizienz

➤ maîtrise des coûts

Assurer une plus grande  
performance du système  
et une meilleure qualité  
des soins, sans dérive  
des coûts

### Démocratie

➤ coordination et  
concertation des acteurs

Veiller à ce que  
l'ensemble des parties  
prenantes soient  
représentées dans les  
instances et impliquées  
dans les choix  
stratégiques

# Cinq exigences opérationnelles

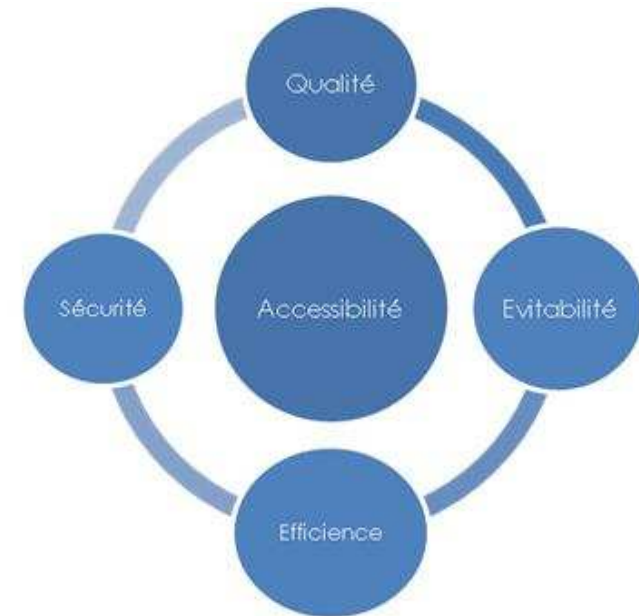
**ACCESSIBILITÉ**

**QUALITÉ ET EFFICACITÉ**

**EVITABILITÉ**

**PERTINENCE**

**SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES**



# Cinq domaines prioritaires retenus

- ❑ maladies chroniques,
- ❑ comportements favorables à la santé,
- ❑ parcours en santé mentale,
- ❑ dépendance et handicap,
- ❑ sécurité et risques.



Domaine prioritaire	Focus
<b>Maladies Chroniques</b>	Personnes atteintes de : ✓ Cancer ✓ AVC ✓ IRC VIH
<b>Comportements favorables à la santé</b>	✓ <b>Enfants</b> : obésité, vaccinations ✓ <b>Adolescents</b> : addictions
<b>Santé mentale</b>	<b>Adolescents et jeunes adultes</b> Éviter les ruptures de parcours en santé mentale
<b>Dépendance et handicap</b>	<b>Personnes âgées</b> ✓ Soutien à domicile ✓ Personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer <b>Personnes handicapées : parcours de vie dans les territoires</b> ✓ Logement insalubre
<b>Sécurité et prévention des risques</b>	✓ Qualité de l'eau d'alimentation ✓ Infections associées aux soins ✓ Politique du médicament
<b>Recommandation transversale Performance</b>	
✓ Parcours de santé ✓ Retours à l'équilibre financier ✓ Prises en charge et recours aux soins évitables	

La culture qualité s'inscrit de ce contexte plus général.

## La culture qualité : une approche intégrée

- **ENJEU : PERFORMANCE DU PROCESSUS DE SOINS**
- **Démarche réflexive sur le processus de soins**
- **Une focale à accentuer : l'adéquation des prises en charge**
- **Un aiguillon : la transparence vis-à-vis des usagers**



## Mais aussi à apprécier à l'échelle du territoire

- Enjeu : PERFORMANCE DU TERRITOIRE
- De la planification bien comprise, des parcours de santé gradués et améliorés
- Un travail d'équipe au sein des territoires



## Quels outils pour quelle mise en œuvre ?

- Structures : SROS, contrats, les parcours, l'adéquation des prises en charge, la mise sous accord préalable (ex la chirurgie ambulatoire)
- Les professionnels : bonnes pratiques, référentiels, adéquation entre pathologies, état de santé et modes de prise en charge,
- Les assurés : parcours de santé
- Des actions de sensibilisation de promotion et d'accompagnement en direction de l'ensemble des acteurs.



**Le croisement d'une approche intégrée  
et d'une approche territorialisée  
renvoie à l'EPP  
qui est à la fois une approche individuelle et multidisciplinaire.**

