

Hélène BRU, responsable qualité et gestion des risques - Fabienne DIVANON, pharmacien responsable - Sandra GILLES, animatrice qualité et gestionnaire des risques

Le Centre François Baclesse organise chaque année une **journée dédiée à la culture qualité et à la sécurité des soins**, nommée Quali'Day.

Elle a pour objectif de fédérer les salariés de manière conviviale autour de **messages clés** de la démarche. Cet événement institutionnel a été créé en 2011 **suite à la visite de certification HAS V2010** qui a mis en évidence la nécessité d'acquiescer collectivement une culture qualité/sécurité.

Ateliers, plénières et remises de Prix



Méthode :

Quali'Day, c'est la formation des salariés par les salariés experts sur différentes thématiques : droits des patients, hémovigilance, hygiène, radioprotection, sécurité du médicament, identitovigilance...

Les **objectifs** sont :

- donner les **connaissances de base** à chacun ;
- **vulgariser les messages** pour ses propres collègues sans chercher un haut niveau d'excellence et d'expertise ;
- rester **ludique et accessible** pour tous.

La journée s'organise autour de **2 types d'activités** rythmé par des moments festifs et conviviaux :

- des **ateliers**, au choix, avec un message de fond présenté sous une forme ludique [quiz, jeu de société, simulation de cas, court-métrage, visite de service, saynète] pour 20 personnes ;
- des **plénières** pour communiquer sur une thématique d'actualité à l'ensemble des participants, conférence, table-ronde ou saynètes humoristiques.

Différents **outils et moyens** sont déployés pour organiser cet événement regroupant en moyenne 600 personnes :

- **préparation** des ateliers par les équipes pluri-professionnelles ;
- **logiciel d'inscription** délivrant un programme personnalisé ;
- **charte graphique** et logo dédiés ;
- installation d'un **chapiteau** ;
- **accueil** par les correspondant qualité des services et remise d'une pochette participant ;
- **test de la culture** qualité et sécurité à l'aide d'un quiz ;
- **questionnaire de satisfaction**.



....en quelques Chiffres !

Résultats:

L'édition 2013 a rassemblé 569 participants et mobilisé 108 animateurs d'ateliers et de plénières.

Cette journée a permis un partage collectif des expériences et des compétences, dans une atmosphère conviviale contribuant ainsi à l'amélioration de l'esprit d'entreprise. Quali'Day est chaque année un succès auprès de la majorité des salariés, comme en témoigne leur satisfaction :

- note de **satisfaction globale** : 4 sur 5 ;
- **92%** des participants estiment que Quali'Day favorise les **échanges entre professionnels** ;
- **90%** des participants estiment que Quali'Day permet de **mieux comprendre** ce que sont la qualité et la sécurité au Centre François Baclesse ;
- **82%** des participants estiment que Quali'Day a **répondu à leur besoin**.

Quali'Day renouvelle tous les ans ses thématiques dans le but de **s'adapter aux besoins du Centre et aux actualités**. En 2014, une organisation répartie sur 5 jours lors de la Semaine de la sécurité des patients a été expérimentée mais n'a pas eu le même impact que les versions précédentes. Sur ce constat, Quali'Day 2015 a donc lieu sur une seule journée lors de la Semaine de la sécurité des patients et de nouveaux types d'ateliers sont proposés : chambres des erreurs, groupes de travail, découvertes d'activité et d'innovations.

Quali'Day est une **méthode innovante** développée par le Centre François Baclesse pour sensibiliser l'ensemble du personnel à qualité et la sécurité des soins. Cette formation **renforce la cohésion** des équipes tout en améliorant la **culture collective** qualité et gestion des risques.