



Une démarche qualité

pour un engagement fort et fédérateur
des ORS et de leur Fédération nationale

Mettre la **qualité** au cœur de la démarche des Observatoires régionaux de la santé (ORS) et de leur Fédération nationale (Fnors) :

- ✓ pour répondre toujours mieux aux **besoins et attentes** de nos **partenaires**, tant nationaux que locaux
- ✓ pour **accompagner** les équipes dans leur **recherche** constante de **développement** et d'**amélioration** de leurs **prestations**



5 grands principes

- ✓ **Coordination**
Mise en place coordonnée de la démarche
- ✓ **Internalisation**
Mobilisation des savoir-faire internes au réseau
- ✓ **Participation**
Recherche de la participation effective de tous les ORS et de toutes les catégories de personnel
- ✓ **Mutualisation**
Partage des outils existants au sein du réseau
- ✓ **Autonomie**
Responsabilité de chaque ORS dans sa propre politique qualité

Les acteurs

Le **Bureau de la Fnors** élabore les orientations de la politique qualité du réseau

L'**instance qualité** coordonne la démarche

Les **groupes de travail** proposent des outils

Les **référénts qualité** assurent le relais au sein de chaque ORS

Les **équipes des ORS et de la Fnors** mettent en œuvre la démarche et alimentent la réflexion

Les dates clés

✓ 2008/2009

Réflexion préalable interne au réseau : propositions issues d'une enquête auprès des ORS pour la mise en œuvre d'une démarche qualité

✓ 2010

Lancement de la démarche (mars 2010) – installation de l'instance qualité (septembre 2010) – désignation au sein de chaque ORS d'un référent qualité (juillet-septembre 2010) – formation des référents qualité (décembre 2010)

✓ 2011-2012

Élaboration des 7 outils d'auto-évaluation interne : « référentiels »

✓ 2012-2015

1^{ères} auto-évaluations au sein des ORS

✓ 2015-2016

Bilan des auto-évaluations – mise à jour des 7 référentiels d'auto-évaluation avec une « short list » d'indicateurs prioritaires

✓ 2017

2^e vague d'auto-évaluations

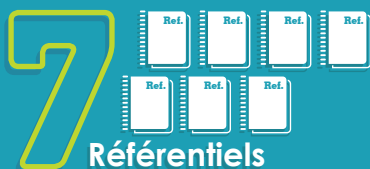
Journée de formation et d'échanges pour les référents qualité

Constitution de 2 groupes de travail : « communication » et « outils »

✓ 2018

Communication autour de la démarche qualité des ORS et de la Fnors

En quelques chiffres



+100
critères d'analyse et
500 indicateurs
d'évaluation



70
indicateurs clés



83%
des ORS ont contribué à la
création des référentiels