



# 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<sup>ères</sup> 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<sup>e</sup> vague d'auto-évaluations

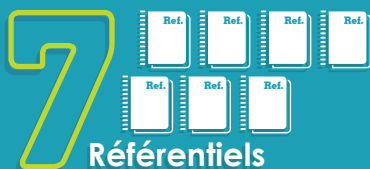
Journée de formation et d'échanges pour les référents qualité

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