



Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

# Journées d'échanges des Coordonnateurs de la Gestion des Risques Associés aux Soins

16 et 17 octobre 2023



# Lundi 16 octobre 2023

---

- 🕒 09h30 – 10h00 : Présentation des participants
- 🕒 10h00 – 12h30 : Retour sur les Evénements indésirables et cas marquants en région



*Pause repas*

- 🕒 14h – 16h30 : Ateliers débat mouvant



# Mardi 17 octobre 2023

09h30 – 11h : Que fait le RREVA des déclarations des établissements ? RETEX régional sur le traitement des EIGS



11h – 12h : Vulgariser les termes utilisés en qualité/ gestion des risques à travers un jeu : êtes-vous imbattables en qualité et sécurité des soins ?

*Pause repas*

13h30 – 14h30 : Témoignage d'un CGRAS sur son implication lors d'une visite de certification

14h30 – 16h : Culture de sécurité des soins : résultats de la campagne de mesure 2023 et atelier sur les règles d'or

16h – 16h30 : Clôture des journées et présentation des nouveautés  
Programme RéQua 2024





# Présentation des participants

B	I	N	G	O
Travaille dans le Jura	A passé la certification le mois dernier	Dors à l'hôtel ce soir	Est chirurgien	Vient pour la 1ere fois aux journées des CGRAS
A eu un report de certification	Travaille dans la Nièvre	Participe chaque année aux journées CGRAS	A été nommé récemment CGRAS	A fait plus de deux heures 30 de route
Va faire un partage d'expérience aujourd'hui	Ne vient pas de Bourgogne Franche Comte	A pris le train	Travaille dans un établissement mixte	Fait partie d'une SRVA
Est expert visiteur	Ne s'est pas trouvé dans les cases!	Est directeur des soins	Travaille dans un établissement spécialisé	Travaille dans le Territoire de Belfort

# Retour sur les événements indésirables et cas marquants





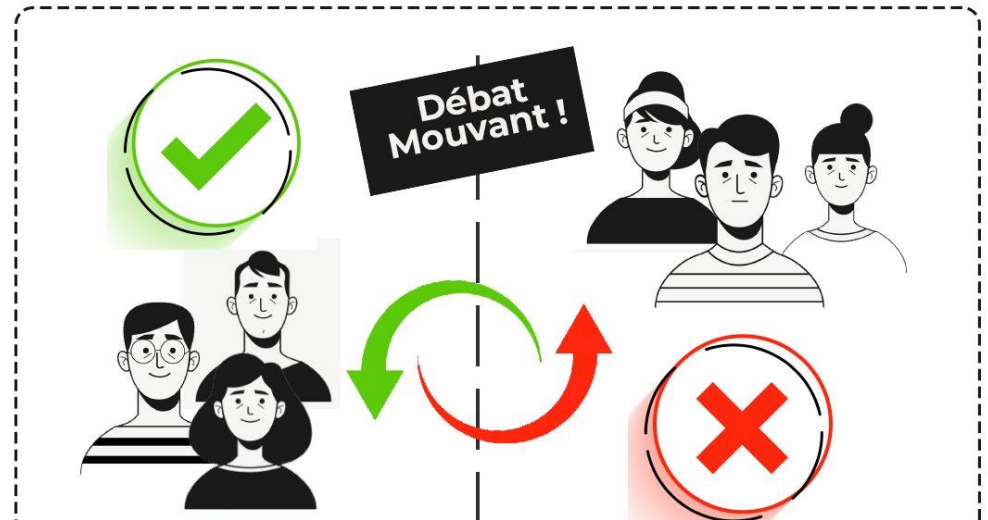
Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

# Débat mouvant



# Objectifs

- Chaque participant se positionne physiquement en étant « d'accord » ou « pas d'accord » avec les affirmations proposées.
- Puis formule les arguments qui peuvent faire changer d'avis – et donc de position – les autres participants.





L'établissement doit rédiger une charte  
d'incitation au signalement





designed by freepik.com



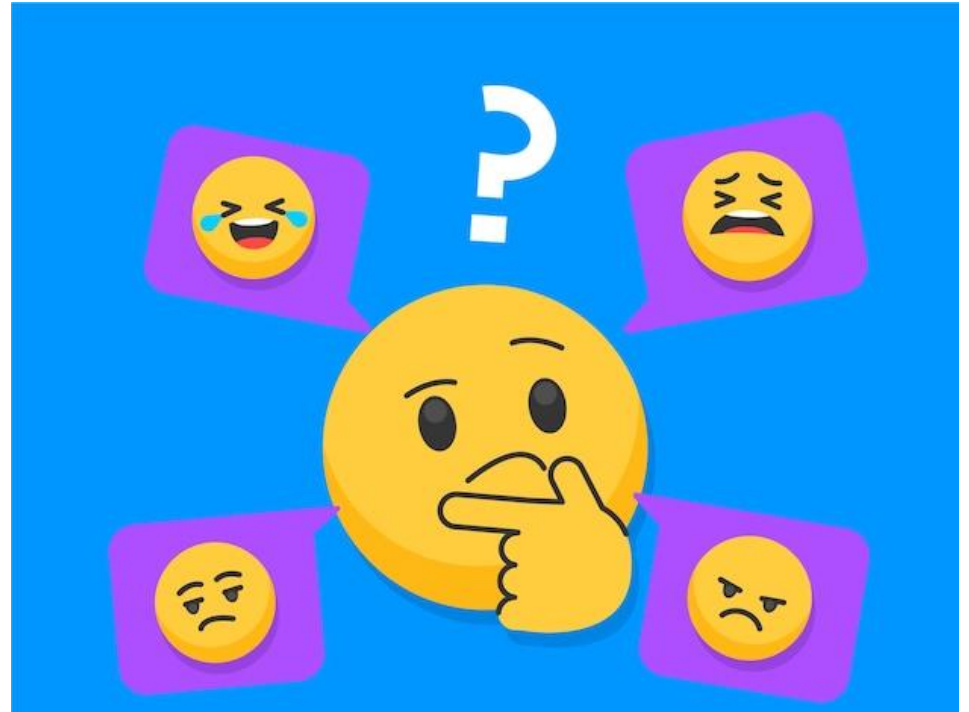
Les fiches de signalement doivent être anonymisées



- La présence d'un RU en analyse c'est pour cocher la case certification



Le récit patient ne vaut pas le témoignage d'un professionnel





La communication du compte rendu d'analyse  
doit se faire auprès de tous





Sensibiliser les nouveaux arrivants aux évènements indésirables vaut mieux que rien



Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

# **Journées d'échanges des Coordonnateurs de la Gestion des Risques Associés aux Soins**

16 et 17 octobre 2023





# Mardi 17 octobre 2023

- 09h30 – 11h : Que fait le RREVA des déclarations des établissements ? RETEX régional sur le traitement des EIGS



- 11h – 12h : Vulgariser les termes utilisés en qualité/ gestion des risques à travers un jeu : êtes-vous imbattables en qualité et sécurité des soins ?

*Pause repas*

- 13h30 – 14h30 : Témoignage d'un CGRAS sur son implication lors d'une visite de certification
- 14h30 – 16h : Culture de sécurité des soins : résultats de la campagne de mesure 2023 et atelier sur les règles d'or
- 16h – 16h30 : Clôture des journées et présentation des nouveautés  
Programme RéQua 2024





Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

# Que fait le RREVA des déclarations des établissements ?

## RETEX régional sur le traitement des EIGS







Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

Etes-vous **IMBATTABLES** sur la  
qualité et la sécurité des soins?



# Les imbattables

- Atelier de la journée anniversaire des 20 ans du RéQua – juin 2022: Vulgariser les termes utilisés en qualité/ gestion des risques
- Création d'un jeu
- 100 questions
- 5 thématiques





# Les imbattables

---

A vous de jouer!





# Les imbattables

6

**Dans quels cas un patient peut-il contacter un représentant des usagers ?**

A- Pour lui parler de la qualité de l'accueil

B- Pour lui parler de sa maladie

C- Pour lui parler des délais d'attente

D- Pour lui parler de maltraitance



**Le patient :  
son parcours, ses droits**

6

**Réponses A, C et D :**

- Pour lui parler de la qualité de l'accueil
- Pour lui parler des délais d'attente
- Pour lui parler de maltraitance



**Le patient :  
son parcours, ses droits**



# Les imbattables

---

9

**Vrai ou faux ?**

**La rédaction des directives anticipées est obligatoire lorsqu'une personne est atteinte d'une maladie grave.**

9

**FAUX**

C'est un droit quel que soit notre état de santé.



# Les imbattables

10

**Vrai ou Faux ?**

**Le patient a l'obligation de désigner une personne de confiance.**

## Réponses

10

**FAUX**

C'est un **droit**. Il est possible de désigner une personne de confiance pour la durée d'un séjour en établissement de santé mais aussi en dehors de toute prise en charge.



# Les imbattables

14

**Bonne pratique ou mauvaise pratique ?**

**Je trace l'administration des médicaments 3 heures après les avoir donnés.**



**Sécuriser  
le circuit du médicament**

14

**Mauvaise pratique.**

L'administration ou la non-administration d'un traitement doit être tracée en temps réel, au plus près de la prise, dans le dossier patient. Réalisée par l'IDE, elle doit correspondre à la prise effective et non à la distribution des médicaments.



**Sécuriser  
le circuit du médicament**



# Les imbattables

1

## Que signifie IAS ?

A- Instance Associée aux Soins

B- Infection A Streptocoque

C- Infection Associée aux Soins

1

**Réponse C :** Infection Associée aux soins.

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge médicale (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Les plus fréquentes sont celles des voies urinaires, respiratoires ou sanguines, et de plaies opératoires.





# Les imbattables

---

7

**Vrai ou Faux ?**

**La montre est considérée comme un bijou.**

7

**VRAI**

De ce fait, elle doit être retirée avant la prise de poste car c'est un **vecteur de transmission de micro-organismes.**



# Les imbattables

3

**Quelle(s) conséquence(s) d'un EIAS fait qu'il est considéré comme "grave" ?**

A - La survenue d'un déficit fonctionnel permanent

B - La mise en jeu du pronostic vital

C - Le décès du patient



Gérer les risques  
pour sécuriser les soins

3

**Réponses A, B et C :**

- La survenue d'un déficit fonctionnel permanent
- La mise en jeu du pronostic vital
- Le décès du patient

Ce sont les critères de gravité qui justifient une déclaration de l'évènement indésirable auprès de l'Agence Régionale de Santé (ARS) via le portail national.

Cet évènement devra ensuite faire l'objet d'une analyse collective pour le comprendre et éviter qu'il ne survienne de nouveau.



Gérer les risques  
pour sécuriser les soins



# Les imbattables

5

**Je me suis trompé(e) ou j'ai failli me tromper lors de la réalisation d'un soin, que dois-je faire ?**

A- Eviter d'en parler pour ne pas que ça se sache

B- Alerter le médecin pour s'assurer que le patient ne risque rien

C- Démissionner : en tant que soignant je n'ai pas le droit à l'erreur

D- Faire un signalement d'EIAS

5

**Réponses B et D :** Dans un premier temps il convient de **prendre en charge le patient** pour limiter les conséquences. L'erreur est humaine, **pour s'améliorer il faut signaler les EIAS**. Une erreur n'est pas intentionnelle. L'analyse collective de l'erreur permettra de comprendre ce qu'il s'est passé et de ne pas la reproduire.



# Les imbattables

7

## Vrai ou Faux ?

La déclaration des Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS) à l'ARS est une obligation réglementaire.

## Réponses

7

### VRAI

La déclaration est à réaliser sans délai sur le portail national de signalement. L'expérience vécue au sein de votre établissement permettra ainsi de tirer des enseignements au niveau régional et national pour éviter la survenue d'un évènement similaire dans une autre structure.



# Les imbattables

13

## Qu'est-ce qu'un CREX ?

- A- Comité qui se réunit régulièrement pour sélectionner les événements indésirables à analyser
- B- Cellule de radioprotection et d'exposition aux rayons X
- C- Une spécialité de chirurgie orthopédique

## Réponses

13

**Réponse A :** C'est un Comité de Retour d'Expérience. Il se réunit à périodicité définie pour sélectionner les événements indésirables (EI) à analyser, entendre l'analyse des causes d'EI précédents et valider les actions correctrices à mettre en place. Les professionnels impliqués dans l'EI seront associés à son analyse.



# Les imbattables

4

**La méthode ALARM est une méthode d'analyse collective des évènements indésirables qui permet d'identifier les facteurs ayant favorisé leur survenue.**

**Citez 2 des 7 catégories de facteurs contributifs qui sont investiguées avec cette méthode.**

4

- Contexte institutionnel
- Organisation
- Environnement (matériel / conditions de travail),
- Tâches à accomplir
- Équipe
- Individu (= le professionnel),
- Patient



# Les imbattables

## Réponses

25

**Pour vérifier l'identité d'un usager :**

A- Je lui pose la question "Vous êtes bien Mr Martin ?"

B- Je lui demande de décliner son nom, son prénom et sa date de naissance.

C- Je vérifie son bracelet d'identité.

25

**Réponses B et C :** La vérification de l'identité d'un usager se fait en lui posant une question ouverte : "pouvez-vous me donner vos nom, prénom et date de naissance ?« , combiné à un contrôle du bracelet d'identité.

Uniquement demander au patient de confirmer une identité peut être un risque d'erreur.

Dans le cas de difficultés de communication avec l'utilisateur (non francophone, usager incapable de parler, confus, inconscient...) la vérification de l'identité se fait à l'aide du bracelet d'identité ou tout autre moyen technique déployé.



# Les imbattables

28

**Vrai ou Faux ?**

**Le numéro de chambre peut être utilisé pour identifier un usager.**

28

**FAUX**

Le numéro de chambre de l'usager n'est pas un élément d'identification fiable. L'usager peut être amené à changer de chambre.



**Gérer les risques  
pour sécuriser les soins**





# Les imbattables

3

**À quoi sert un indicateur ?**

A- À indiquer une conduite à tenir

B- À mesurer l'efficacité d'une action

C- À évaluer une pratique

## Réponses

3

**Réponses B et C :**

Un indicateur est un outil qui permet de mesurer et suivre la qualité et la sécurité des soins.

Il mesure la bonne mise en œuvre d'une ou plusieurs tâches faisant partie de la prise en charge d'un patient ou le résultat des soins dispensés au patient. C'est un moyen d'évaluer les pratiques des professionnels.

Il peut aussi servir à mesurer l'efficacité d'une action.

La mise en œuvre du **PAQSS** est suivie grâce à des indicateurs.



# Les imbattables

10

**Évaluer la satisfaction des patients est un moyen d'identifier des actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.**

**Par quel(s) moyen(s) peut-on recueillir la satisfaction des patients ?**

- A- Le Patient traceur**
- B- Le questionnaire de sortie**
- C- Le Parcours traceur**
- D- Le recueil des plaintes et réclamations**
- E- Le dispositif national e-Satis**

10

**Réponses A, B, D et E :**

La satisfaction des patients peut être recueillie au travers des échanges avec les auditeurs lors d'un Patient traceur, grâce au questionnaire de sortie propre à l'établissement ou encore via le dispositif national de mesure de la satisfaction e-Satis. L'analyse des plaintes et réclamations est aussi une source d'identification d'améliorations basées sur l'avis des usagers. En revanche, lors d'un Parcours traceur, seul le regard des professionnels est pris en compte.



**S'évaluer  
pour s'améliorer**



**S'évaluer  
pour s'améliorer**



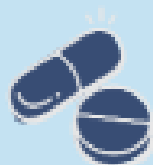
*Félicitations,  
vous êtes*



**IMBATTABLES !**



*sur la qualité  
et la sécurité  
des soins*





Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables

# Implication du CGRAS dans la visite de certification Partage d'expérience