



Réseau Qualité des Établissements de Santé de Franche-Comté

**Journée  
régionale  
22 juin 2012**

**LA COMMUNICATION  
POSITIVE  
EN ÉTABLISSEMENT  
DE SANTÉ  
ET MÉDICO-SOCIAL**

# La communication positive autour des « évènements remarquables »



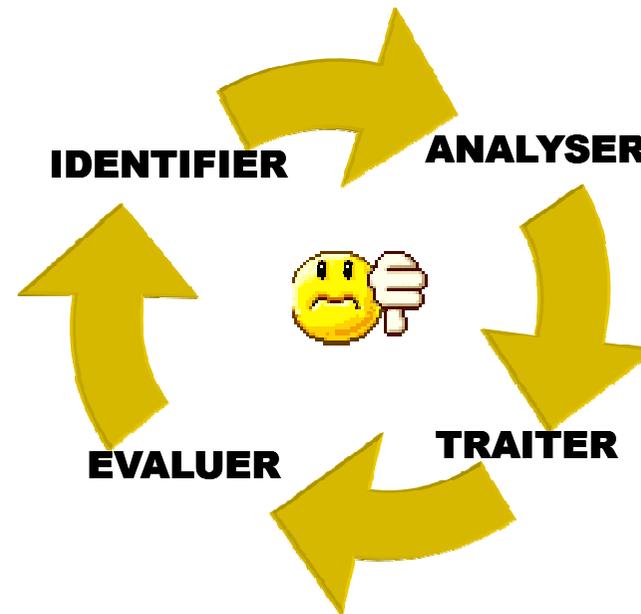
**CEPPRAL**



**Marc Moulaire  
GCS HELPAM  
moulaire@orange.fr**

# Le contexte

La démarche d'amélioration continue en gestion des risques focalise l'attention sur les dysfonctionnements et les erreurs au détriment des réussites et des progrès:



➤ risque de découragement et de démobilisation.

# Le contexte

Dans certains domaines sensibles comme les accidents graves médicaux ou la maltraitance qui mettent directement en cause les individus, on constate la pénurie des déclarations:

- 250 EIG signalés en 18 mois par 82 établissements dans l'expérimentation menée par l'INVS en 2009-2010 soit moins de 1% des EIG effectifs.

*Mea Culpa*

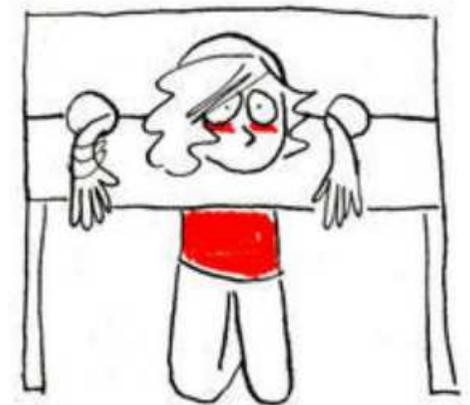


# Le contexte

- Aux « points forts » de la V1 non repris dans les rapports ANAES, ont succédé les « actions exemplaires » de la V2007 rarement relevées, et les « points positifs » de la V2010 inutilisés.

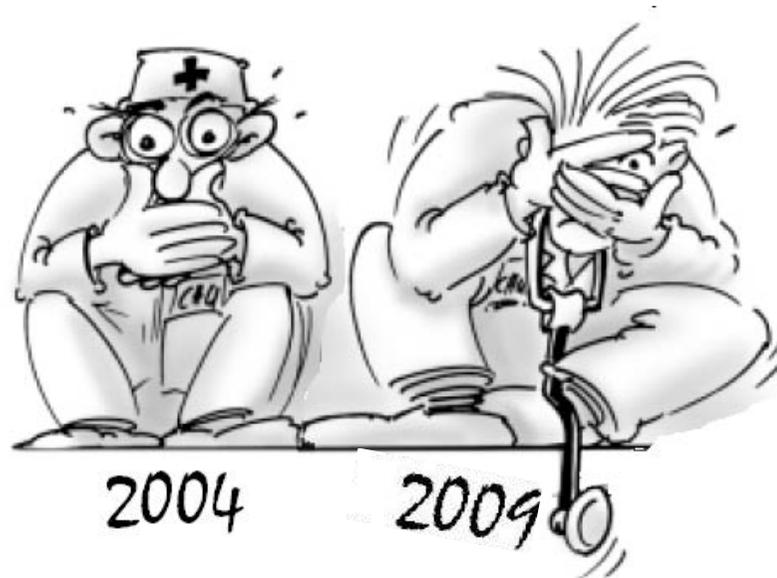
La certification V2010 investigate les critères notés C et D et ignore les A et B.

Frustration des professionnels de ne pas être rencontrés et/ou de ne pas voir leur travail valorisé par le regard des experts-visiteurs et le rapport de certification (REX V2010)



# Le contexte

- Les limites de ce système sont atteintes comme le prouve l'absence de progrès sensibles dans la maîtrise des EIG constatée par les enquêtes ENEIS 2009 versus 2004.



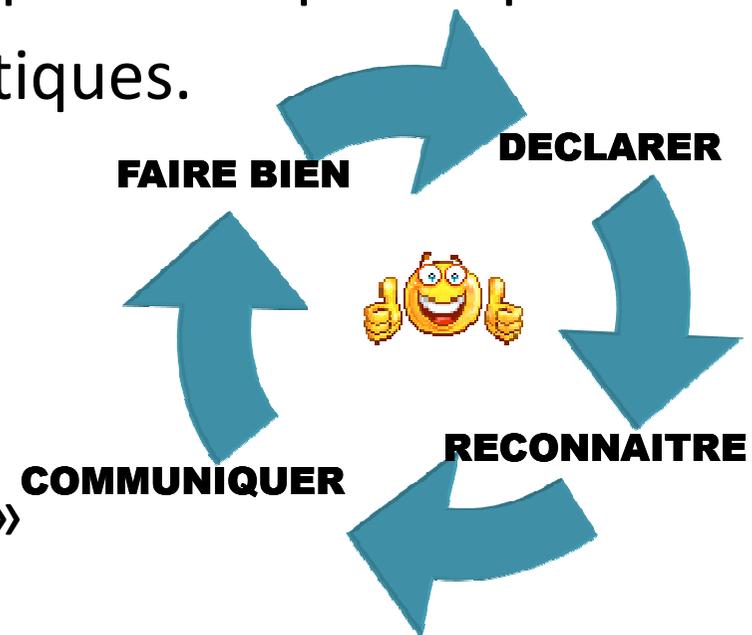
# CHANGEONS pour une approche

## positive de la qualité et de la sécurité des soins

Il faut donc trouver un autre système, plus positif, qui donne envie.

- Pointons les actions exemplaires et points positifs.
- Valorisons les bonnes pratiques.

Au principe classique d'amélioration continue préférons celui de « VALORISATION CONTINUE »



# Mise en œuvre: les FER

## fiches d'évènement remarquable 1/3

- Villeneuve de Berg:
  - établissement de santé ardéchois de 370 lits
  - plusieurs services: MED, SSR, USLD, EHPAD, MAS
- Spirale « négative » de la qualité :
  - agents démotivés
  - managers fatigués
  - RAQ découragée



# Mise en œuvre: les FER

## fiches d'évènement remarquable 2/3

Création des FER en mai 2010 pour:

- En finir avec « l' auto-flagellation »
- Contrebalancer le signalement d'évènement « indésirable »
- Reconnaître et valoriser les bonnes pratiques
- Exploiter les évènements « remarquables » dans une nouvelle optique de la Qualité positive
- Améliorer la dynamique humaine



**ENREGISTREMENT  
FICHE  
TEMOIGNAGE D'ÉVÉNEMENT REMARQUABLE**

A.BAYARD  
R.SALICRU  
ENR/DIR/004/01  
Fev 2010  
1 page



**Vous avez été témoin d'un événement positif, apportant une amélioration à la vie de l'établissement. Cette fiche est réalisée pour que vous puissiez faire partager votre satisfaction. (A transmettre au service qualité)**

<p><b>Déclarant :</b> Nom : Prénom : Service :</p>	<p><b>Événement :</b> Date : Heure : Lieu :</p>
--	---

**L'événement concerne :**

Résident/Famille     
  Personnel/Service     
  Matériel/Locaux

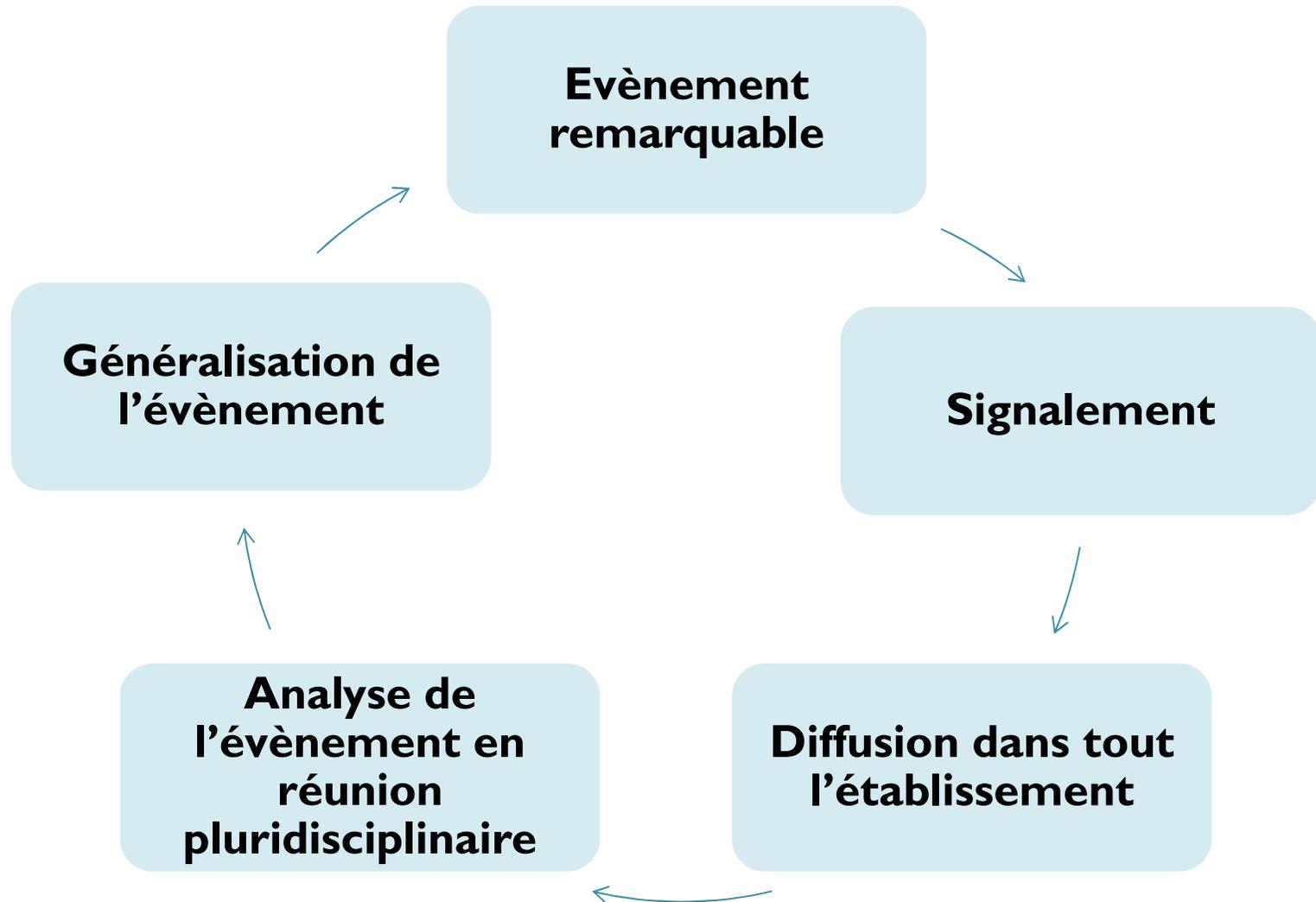
SOINS	RELATIONNEL	MATÉRIEL/LOCAUX
<input type="checkbox"/> Tenue du DP	<input type="checkbox"/> Amélioration du comportement résident	<input type="checkbox"/> Téléphone
<input type="checkbox"/> Prescription	<input type="checkbox"/> Résolution de conflit (Résident←résident ↔personnel→ personnel)	<input type="checkbox"/> Informatique
<input type="checkbox"/> Prévention incident ou accident.	<input type="checkbox"/> Accueil nouveaux arrivants	<input type="checkbox"/> Systèmes électriques
<input type="checkbox"/> Communication	<input type="checkbox"/> Climat social	<input type="checkbox"/> Ascenseur
<input type="checkbox"/> Coordination	<input type="checkbox"/> Respect des souhaits du patient/résident	<input type="checkbox"/> Chauffage, ventilation, climatisation
<input type="checkbox"/> Guérisons / Amélioration (escarres, sortie anticipée,...)	<input type="checkbox"/> Animation	<input type="checkbox"/> Circulation dans les locaux/Ergonomie
<input type="checkbox"/> Prise en charge de la douleur	<input type="checkbox"/> Bien-être	<input type="checkbox"/> Dispositif biomédical, fluides méd.
<input type="checkbox"/> Education/rééducation	<input type="checkbox"/> Adaptation à la vie institutionnelle	<input type="checkbox"/> Maintenance/Décoration intérieure
<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<input type="checkbox"/> Préservation de l'intimité	<input type="checkbox"/> Electroménager
<b>PRISE EN CHARGE HOTELIERE</b>	<input type="checkbox"/> Accompagnement des familles	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):
<input type="checkbox"/> Propreté, hygiène des locaux	<input type="checkbox"/> Sortie	<b>SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES</b>
<input type="checkbox"/> Linge	<input type="checkbox"/> Autre (précisez):	<b>DEVELOPPEMENT DURABLE</b>
<input type="checkbox"/> Restauration (présentation, qualité...)		
<input type="checkbox"/> Autre (précisez):		

**Description de l'événement :**

**Bénéfice apporté :**

**Exemple de  
FER**

# le circuit de déclaration d'un évènement remarquable



# Mise en œuvre: les FER

## fiches d'évènement remarquable 3/3

FER accessibles à tous via un outil informatique de gestion documentaire:

- Environ 1 FER par semaine.
- Type d'évènements déclarés:
  - 45% relationnel (climat social, bienveillance...),
  - 15% amélioration des locaux,
  - 15% sur les actions de prise en charge hôtelière, ...
  - ...

# Mise en œuvre: les fiches expérience bientraitance 1/3

- Groupe de travail FORAP\*-HAS « bientraitance »
- EPP collaborative en Rhône-Alpes menée par le CEPPRAL\*
- Démarche d'évaluation interne en EHPAD
- Principe: plus facilement que déclarer les maltraitances signalons les bientraitances

\*FORAP: Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé

\*CEPPRAL: Coordination des EPP en Rhône-Alpes

# Mise en œuvre: les fiches expérience bientraitance 2/3

- Les fiches permettent de restituer de manière synthétique les principes et les caractéristiques méthodologiques de démarches, projets, actions ou outils visant la bientraitance des patients et de leur proches dans l'établissement.

### Fiche expérience bientraitance

Nom/titre de l'expérience :

Contact principal (*Nom, Prénom, fonction, service*) :

Contexte/historique, périmètre:

Description de l'expérience:

Résultats observés (*bénéfices et bénéficiaires*):

Communication:

Exemple de  
Fiche  
Expérience  
Bientraitance

# Mise en œuvre: les fiches expérience bientraitance 3/3

- Les fiches affluent car elles valorisent le travail des professionnels plutôt que stigmatiser leur comportement
- Elles forment un recueil de bonnes pratiques
- Elles permettent de calculer un indicateur: Nb de fiches annuelles



## Les freins au signalement positif

- L'effet « Bisounours »
- Le défaut d'engagement du management
- L'absence de diffusion
- La culture de la faute qui reprend le dessus.

# Glossaire de la qualité positive

A bannir	A encourager
abandonner	persévérer
absentéisme	présentéisme
critique	encouragement
défaitisme, défiance	confiance
déplorer	remercier
EPR : évènement porteur de risque	EPA: évènement porteur d'amélioration
fautes	erreurs
FEI : fiche d'évènement indésirable	FER: fiche d'évènement remarquable
gestion de crise	PCA plan de continuité d'activité
gestion des risques	maitrise de la sécurité
ignorer	reconnaître
inspection, contrôle	évaluation
isolement	solidarité
journée perdue	journée gagnée
lâcher	soutenir
maltraitance	bienveillance
plainte, insatisfaction	satisfaction
points faibles	points forts
problème	solution
réserves, recommandations	actions exemplaires
RMM	RG revue de guérison
s'indigner	s'émerveiller



Merci de votre attention,  
place aux questions...

