



JOURNÉE RÉGIONALE

Les événements indésirables associés aux soins

LA MISE EN PLACE DE CAFE QUALITE

L'EXPERIENCE DU CH PARAY-LE-MONIAL

Karine Alaimo, secrétaire qualité

Isabelle Créteur, responsable qualité

Céline Morel, directeur adjoint en charge de la qualité

Dijon - 21 Septembre 2017

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



CH PARAY-LE-MONIAL

- 135 lits de médecine
- 65 lits de chirurgie
- 15 lits de gynéco-obstétrique
- 25 lits de SSR
- 70 lits de long séjour



CERTIFICATION V2014 (visite juin 2016)

Résultat C

**Obligation d'amélioration sur la thématique
« Prise en charge des Urgences et soins non
programmés »**



MISE EN PLACE DU « CAFÉ QUALITÉ »

POURQUOI ?



Post visite V2014 => baisse d'intérêt pour la démarche « qualité » et notamment diminution des déclarations des événements indésirables

ET POURTANT ...

- Diffusion d'une lettre d'information « Ensemble pour la qualité » bimensuelle (Lue ? Non lue ? retrouvée dans les poubelles ...)
- Interventions du service qualité dans les instances, les services...
- Participation des cadres au recueil des IPAQSS

➔ **Epuisement du service qualité**



LE CAFÉ QUALITÉ... LE CONCEPT



**ECHANGER, DISCUTER, APPRENDRE... SUR DES THÈMES QUALITÉ
GESTION DES RISQUES DONT L'INTÉRÊT DE LA DÉCLARATION DES
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES**

PROXIMITÉ

Au plus près du terrain
Se rendre disponible, soutenir
et apporter ses compétences
sans l'imposer

CONVIVIALITÉ

Echanges réalisés autour d'un café

PARTICIPATIF

Pas d'obligation d'assiduité
Temps court

DONNER DU SENS

Diminuer les résistances



ECHANGES INFORMELS

Éléments supports pour créer
du lien (Guy Le Bortef-1995)

CLIMAT DE CONFIANCE

Environnement favorable au
dialogue
Ne pas juger

COLLABORATIF

Lieu d'échanges entre
services de soins et
service qualité
Intervention REQUA



LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Identification de freins à la déclaration :

- Gestion en interne dans le service
- Réaction de la hiérarchie / corps médical : « pourquoi avoir déclaré ? »

=> Interrogation de la cellule FEI sur l'accès à la FEI en copie

Mise en place d'un cahier de recueil des FEI dans un service (augmentation significative du nombre de déclarations)

Sensibilisation sur un cas concret par le REQUA

Identification d'événements relevant d'une déclaration

Proposition de la méthode « débriefing » (déclaration approuvée en équipe après échange)



LES POINTS POSITIFS ...

**Renforce les relations
entre le service qualité et
les services de soins**

REALITE DE TERRAIN

Vision du quotidien
des services et de leurs
préoccupations

CULTURE DES MANAGERS

Langage commun
Exemplarité
Motive les équipes



SE COMPRENDRE

Faire tomber les représentations
Liberté des échanges =>
émergence d'idées d'actions

IDENTIFICATION DES FREINS

Culture des soignants
Poids de la hiérarchie et
du corps médical



POUR CONCLURE....

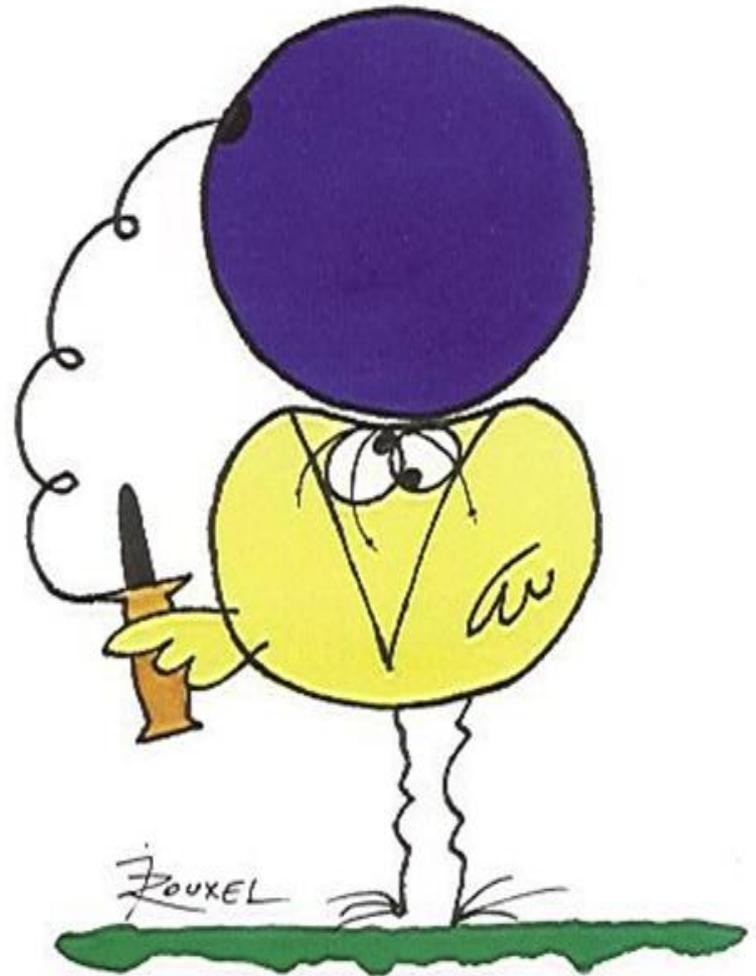


Les devises Shadok

Au travers des différents échanges lors de ces rencontres, il nous semble aujourd'hui essentiel que l'encadrement soit sensibilisé/convaincu du bien fondé de la déclaration ainsi que le Top Management pour que les équipes en soient également convaincues...

Aujourd'hui, 6 rencontres réalisées depuis la mise en route des cafés qualité en janvier 2017 dont une avec intervention du REQUA

Perspective:
Sensibilisation de l'ensemble des professionnels
Formation des élèves IDE à l'IFSI



EN ESSAYANT CONTINUELLEMENT
ON FINIT PAR RÉUSSIR. DONC:
PLUS ÇA RATE, PLUS ON A
DE CHANCES QUE ÇA MARCHE.

**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**

A VOS QUESTIONS

