



# 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 évènements 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....

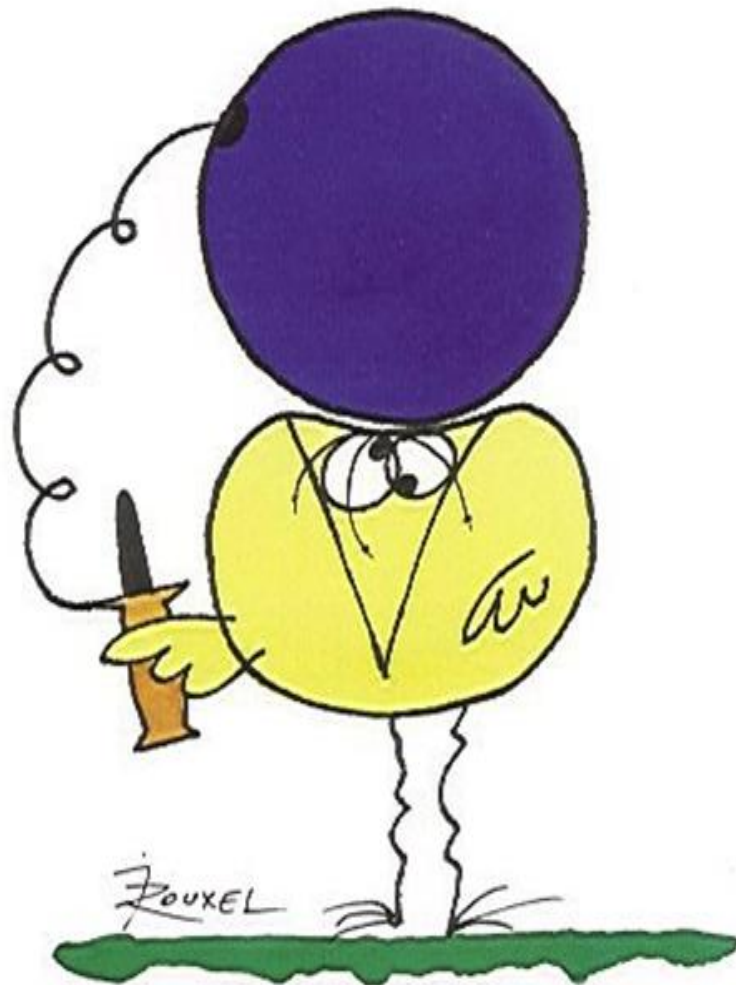


Les devises Shadok

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**

