



ERAGE

Equipe **R**égionale d'**A**ppui à la **G**estion des **E**vènements indésirables

PROGRAMME DE TRAVAIL

2020

Structure intégrée au RéQua,
structure Régionale d'Appui (SRA)



Membre du Réseau Régional
de Vigilance et d'Appui (RREVA)



NOUS CONNAÎTRE

L'ERAGE (Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Événements indésirables) est intégrée au Groupement d'Intérêt Public (GIP) RéQua, Réseau Qualité de Bourgogne - Franche-Comté. Le RéQua est nommé depuis 2019 structure régionale d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients, par l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne - Franche-Comté (ARS BFC).

L'ERAGE respecte les valeurs et les principes du RéQua :

- *le volontariat quant à la participation à ses projets*
- *la subsidiarité au regard des politiques propres à chaque établissement*
- *la transparence du fonctionnement*
- *la confidentialité des informations propres à chaque structure accompagnée*

L'ERAGE participe au Réseau Régional de Vigilance et d'Appui (RREVA). Le RREVA, piloté par l'ARS BFC, regroupe les différentes cellules de vigilances (hémovigilance, pharmacovigilance, toxicovigilance) de la région ainsi que les structures d'appui (OMEDIT, CPIAS, RéQua).

L'ERAGE est composée d'une équipe de professionnels expérimentés :

- Médecin
- Pharmacien
- Ingénieur qualité
- Gestionnaire de risques

La mission de l'ERAGE est financée par l'ARS BFC et s'adresse aux professionnels des établissements sanitaires, des établissements et structures médico-sociales et aux professionnels des soins de premier de recours, **que vous soyez adhérents au RéQua ou non.**

Les missions de l'ERAGE sont d'apporter un **appui à la gestion et au traitement** des événements indésirables associés aux soins et de soutenir le **développement de la culture sécurité** des professionnels et de leurs managers sur la région Bourgogne - Franche-Comté. A ce titre, les membres de l'ERAGE sont soumis à la confidentialité des données qui leur sont confiées par les professionnels accompagnés.

Les outils d'analyse et autres supports de gestion des événements indésirables sont disponibles sur le site internet du RéQua : www.requa.fr

NOTRE PROGRAMME DE TRAVAIL

Le programme de travail comprend 3 axes :

- Favoriser le signalement des évènements indésirables associés aux soins (EIAS)
- Aider à l'analyse des causes profondes des EIAS
- Favoriser le partage d'expériences

Plusieurs modalités d'accès ou de déploiement des projets proposés sont possibles :



Formations : elles peuvent être organisées soit en région, soit sur un territoire, soit au sein d'un établissement demandeur. Les fiches pédagogiques de chaque formation sont disponibles à la fin de ce document ou dans le catalogue de formation du RéQua, sur son site Internet (www.requa.fr).



Accompagnements individualisés : actions menées pour aider les établissements au déploiement d'outils et à l'analyse d'évènements indésirables.



Partage d'expériences : soit au travers de temps d'échanges soit au travers de la publication de fiches partage. Retrouvez les fiches Partage sur le site internet dédié à l'ERAGE (www.requa.fr).

SOMMAIRE

AXE 1 – FAVORISER LE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS)	5
DÉTECTION ET SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	5
AXE 2 – AIDER À L’ANALYSE DES CAUSES PROFONDES DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS)	6
ACCOMPAGNEMENT À L’ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (METHODE ALARM)	6
MISE EN OEUVRE D’UN COMITÉ DE RETOUR D’EXPÉRIENCE (CREX)	7
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D’UN COMITE DE RETOUR D’EXPERIENCE (CREX)	7
ANALYSER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : DE LA RECEPTION DE LA FICHE DE SIGNALEMENT A LA COMMUNICATION DU PLAN D’ACTIONS	8
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D’UNE REVUE DE MORBI-MORTALITE (RMM)	8
AXE 3 – FAVORISER LE PARTAGE D’EXPÈRIENCE	9
ATELIERS D’ÉCHANGES SUR LA MISE EN PLACE DES COMITÉS DE RETOUR D’EXPÉRIENCE (CREX) EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL.....	9
FICHES PARTAGE	9
ANNEXES : FICHES PÉDAGOGIQUES DES FORMATIONS ERAGE	10
NOTRE ÉQUIPE	14
CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS	15

AXE 1 – FAVORISER LE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS)



DÉTECTION ET SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier un événement indésirable dans leur pratique professionnelle,
- Expliquer les étapes du circuit de gestion des événements indésirables,
- Comprendre le mécanisme de survenue d'un événement indésirable,
- Expliquer l'intérêt du signalement.

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social

Médecins, pharmaciens, cadres de santé, IDEC, soignants, professionnels non soignants, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, gestionnaires de risque, qualitatifs

Lieu et planification

Secteur Sanitaire

07/04/2020 à Chalon sur Saône de 9h00 à 12h30

10/09/2020 à Dijon de 9h00 à 12h30

Secteur Médico-social

18/02/2020 à Besançon de 13h30 à 17h00

07/04/2020 à Chalon sur Saône de 13h30 à 17h00

24/03/2020 à Auxerre de 13h30 à 17h00

10/09/2020 à Dijon de 13h30 à 17h00

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible en annexe du catalogue ERAGE

AXE 2 – AIDER À L'ANALYSE DES CAUSES PROFONDES DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS)



ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (Méthode ALARM)

FORMATION INTRA - ÉTABLISSEMENT

Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître la méthodologie d'analyse,
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable,
- Analyser un événement indésirable grave en utilisant la méthode ALARM,
- Elaborer un plan d'actions corrective

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social

Gestionnaires de risque, qualitatifs, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotextiques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible en annexe du catalogue ERAGE



ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (Méthode ALARM)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Bénéficier d'un accompagnement à la préparation et à la conduite de la séance d'analyse des causes profondes d'un événement indésirable
- Bénéficier d'une aide à l'élaboration du plan d'actions
- Disposer d'outils : guide d'aide à l'analyse des causes profondes, modèle de compte-rendu

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social – Secteur Soins de Premiers Recours

Responsables qualité, gestionnaires de risques, professionnels exerçant sur les secteurs ou activités choisies

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible en annexe du catalogue ERAGE

II. AIDE À L'ANALYSE DES CAUSES PROFONDES DES EIAS



MISE EN OEUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

FORMATION INTRA - ÉTABLISSEMENT

Objectifs/ résultats attendus

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Choisir le circuit de recueil des événements à analyser dans le cadre du CREX ;
- Analyser un événement en utilisant la méthode ORION ;
- Structurer un comité de retour d'expérience au sein de leur établissement ;
- Elaborer un plan d'actions correctives
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable ou d'un événement précurseur.

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social

Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotéchniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires, soignants et professionnels non soignants.

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible en annexe du catalogue ERAGE



ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D'UN COMITE DE RETOUR D'EXPERIENCE (CREX)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Objectifs/ résultats attendus

Pré-requis :

- Avoir un circuit de signalement des événements indésirables
- Être volontaire pour faire partie d'un CREX et analyser des événements indésirables associés aux soins (EIAS)

Pour l'établissement :

- Bénéficier d'une aide à la structuration d'un CREX et d'un accompagnement à la mise en œuvre d'une séance de CREX et de conseils pour les suivantes
- Disposer d'outils : Guide d'aide à la mise en place d'un CREX (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...)

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un EIAS

Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social

Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotéchniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires, soignants et professionnels non soignants.

Lieu et planification

Sur site, à la demande

II. AIDE À L'ANALYSE DES CAUSES PROFONDES DES EIAS



ANALYSER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : de la réception de la fiche de signalement à la communication du plan d'actions

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENT

Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

- Hiérarchiser les événements indésirables (EI) à partir du circuit de recueil
- Analyser un événement en utilisant la méthode appropriée (CREX avec grille ORION, Analyse approfondie des causes avec grille ALARM)
- Elaborer un plan d'actions correctives
- Expliquer à leur collègue l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable (EI) ou d'un événement précurseur
- Communiquer le plan d'actions et informer les usagers

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur Médico-social

Gestionnaires de risques, qualitatifs, personnels d'encadrement (IDEC), médecins, pharmaciens

Lieu et planification

14/04/2020 à Besançon de 9h30 à 16h30

01/12/2020 à Dijon de 9h30 à 16h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible en annexe du catalogue ERAGE



ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D'UNE REVUE DE MORBI-MORTALITE (RMM)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Bénéficier d'une aide à la structuration d'une RMM et d'un accompagnement à la mise en œuvre de la première séance de RMM (analyse des cas recensés à l'aide d'une méthode d'analyse systémique).
- Disposer d'outils : guide d'aide à la mise en place des RMM (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...)

Pour l'utilisateur :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur sanitaire

Médecins, cadres de santé, tout professionnel membre d'une RMM, responsable qualité, gestionnaire de risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

Lieu et planification

Sur site, à la demande

AXE 3 – FAVORISER LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE

ATELIERS D'ÉCHANGES SUR LA MISE EN PLACE DES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX) EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL
ATELIER D'ÉCHANGE
Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Permettre aux établissements médico-sociaux de partager les bonnes pratiques suite à la mise en place d'un CREX
- Réaliser un bilan du déploiement des CREX dans les établissements médico-sociaux

Pour l'usager :

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins

Public visé

Secteur médico-social

Gestionnaires de risque, qualité, personnels d'encadrement (IDEC), pharmaciens, soignants et professionnels non soignants.

Lieu et planification

05/05/2020 à Dijon de 14h00 à 17h00

26/06/2020 à Besançon de 14h00 à 17h00

Sous réserve de modification des lieux en fonction de la localisation des inscrits


FICHES PARTAGE
PARTAGE D'EXPÉRIENCE
Objectifs/ résultats attendus

Bénéficier de retours d'expériences d'événements indésirables survenus dans d'autres établissements et d'exemples d'actions mises en œuvre pour prévenir la survenue d'un même événement.

Public visé

Secteur sanitaire

Secteur médico-social

Secteur Soins de Premiers Recours

Tout professionnel

Méthode

A partir d'un cas fictif, une fiche est élaborée à partir de plusieurs prises en charge de patients au sein de la région.


Modalité d'accès

Disponible sur le site internet du RéQua

III. FAVORISER LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE



Détection et signalement des événements indésirables



Formation sur site, à la demande

Formation inter-établissements

Objectifs : A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier un événement indésirable dans leur pratique professionnelle,
- Expliquer les étapes du circuit de gestion des événements indésirables,
- Comprendre le mécanisme de survenue d'un événement indésirable,
- Expliquer l'intérêt du signalement.



Public concerné : médecins, pharmaciens, cadres de santé, IDEC, soignants, professionnels non soignants, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, gestionnaires de risque, qualitiens.

Contenu :

- Définitions (EI, EIAS, Erreur)
- Références réglementaires
- Freins et Leviers au signalement
- Les étapes du système de signalement des EI
- Mécanismes de survenue d'un EI

Méthodes pédagogiques : formation présentielle

- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Remue-méninges
- Etude de cas



Documents mis à disposition :

- Support de formation
- Flyer de signalement à destination des professionnels
- Flyer de signalement à destination des managers/encadrants

SECTEUR SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenants :

Professionnels de santé et
gestionnaires de risques

- ☐ Christophe COUAILLIER
- ☐ Valentin DAUCOURT
- ☐ Laurence GRANGERET
- ☐ Céline GRISOT
- ☐ Angélique MATHY
- ☐ Hélène THOMET
- ☐ Juliette VABRE

Durée : 3 heures 30

Dates et Lieux :

Secteur Sanitaire :

- 07/04/2020 à Chalon
- 10/09/2020 à Dijon

Secteur Médico-social :

- 07/04/20 à Chalon
- 18/02/20 à Besançon
- 24/03/20 à Auxerre
- 10/09/20 à Dijon



Renseignements :

erage@requa.fr



Analyse approfondie des causes d'un événement indésirable (Méthode ALARM)



Formation sur site, à la demande

Formation inter-établissements

Pré-Requis : Avoir participé à la formation Détection et Signalement

Objectifs : A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître la méthodologie d'analyse,
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable,
- Analyser un événement indésirable grave en utilisant la méthode ALARM,
- Elaborer un plan d'actions corrective



Public concerné : Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotechniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires.

Contenu :

- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Contexte réglementaire
- Méthodologie d'analyse des causes profondes, présentation de méthodes
- Définition d'un plan d'amélioration

Méthodes pédagogiques : formation présentielle

- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Remue-méninges
- Etude de cas



Documents mis à disposition :

- Support de formation
- Flyer de signalement à destination des professionnels
- Flyer de signalement à destination des managers/encadrants

SECTEUR SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenants :

Professionnels de santé et gestionnaires de risques

- ▣ Valentin DAUCOURT
- ▣ Laurence GRANGERET
- ▣ Juliette VABRE
- ▣ Christophe COUAILLIER
- ▣ Céline GRISOT
- ▣ Angélique MATHY
- ▣ Hélène THOMET

Durée : 3 heures 30



Renseignements :

erage@regua.fr



Mise en place d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX, méthode ORION)



Formation sur site, à la demande

Formation inter-établissements

Pré-Requis :

- Avoir participé à la formation détection et signalement des événements Indésirables (EI)
- Avoir un circuit de signalement des EI
- Etre volontaire pour faire partie d'un CREX et analyser des événements indésirables associés aux soins (EIAS)

Objectifs : A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Choisir le circuit de recueil des événements à analyser dans le cadre du CREX ;
- Analyser un événement en utilisant la méthode ORION ;
- Structurer un comité de retour d'expérience au sein de leur établissement ;
- Elaborer un plan d'actions correctives
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable ou d'un événement précurseur ;

En complément, les participants pourront :

- Bénéficier d'un accompagnement à la mise en œuvre de la première séance de CREX et de conseils pour les séances suivantes
- Disposer d'outils : Guide d'aide à la mise en place d'un CREX (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...)



Public concerné : Gestionnaires de risque, qualificateurs, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotextuels, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires, soignants et professionnels non soignants.

Contenu :

- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable ou d'un événement précurseur
- Structuration du CREX
- Méthodologie ORION
- Organisation et déroulement d'une séance de CREX
- Définition d'un plan d'amélioration

* Le contenu de la formation sur site est adapté à l'établissement.

Les premières analyses réalisées dans les établissements pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).

Méthodes pédagogiques : formation présentielle

- Exposé magistral
- Etude de cas
- Questions- Réponses



Documents mis à disposition :

- Support de formation
- Guide de mise en place de CREX

SECTEUR SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenants :

Professionnels de santé et gestionnaires de risques

- Christophe COUAILLIER
- Valentin DAUCOURT
- Laurence GRANGERET
- Céline GRISOT
- Angélique MATHY
- Hélène THOMET
- Juliette VABRE

Durée : 3 heures 30



Renseignements :



Analyser les événements indésirables : de la réception de la fiche de signalement à la communication du plan d'action



Formation sur site, à la demande

Formation inter-établissements

Pré-Requis :

- Avoir participé à la formation détection et signalement
- Avoir mis en place un circuit de signalement au sein de l'établissement

Objectifs :

- Hiérarchiser les événements indésirables (EI) à partir du circuit de recueil
- Analyser un événement en utilisant la méthode appropriée (CREX avec grille ORION, Analyse approfondie des causes avec grille ALARM)
- Elaborer un plan d'actions correctives
- Expliquer à leur collègue l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable (EI) ou d'un événement précurseur
- Communiquer le plan d'actions et informer les usagers



Public concerné : gestionnaires de risque, qualitiens, personnels d'encadrement (IDEC), médecins, pharmaciens

Contenu :

- Rappel : définitions (EI, précurseurs, erreur humaine), causes des EI
- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Hiérarchisation des EI
- Organisation et déroulement d'une séance de CREX (méthodologie Orion)
- Que faire après un EI grave ?
 - la déclaration,
 - la réunion d'analyse
- Définition d'un plan d'amélioration
- Communication (à l'équipe, à l'utilisateur)

Les premières analyses réalisées dans les établissements pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).

Méthodes pédagogiques :

- Exposé magistral
- Etude de cas/ Mise en situation
- Questions- Réponses



Documents mis à disposition :

- Support de formation
- Guide de mise en place de CREX
- Guide d'analyse approfondie des causes

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenants :

Gestionnaires de risques

- Céline GRISOT
- Angélique MATHY

Durée : 7 heures

Date et Lieu :

- 14/04/20 à Besançon
- 01/12/20 à Dijon



Renseignements :

erage@regua.fr

NOTRE ÉQUIPE

Céline GRISOT

Coordonnateur ERAGE

Ingénieur Qualité – Gestionnaire de risques

M2 Biologie et Santé – Gestion des risques
infectieux et sanitaires

Dr Valentin DAUCOURT

Médecin de santé publique

DESS Santé publique

DIU Evaluation de la qualité des soins

DU Statistiques

Dr Laurence GRANGERET

Pharmacien

Ingénieur Qualité

Docteur en pharmacie - DU Orthopédie

M2 Administration des entreprises

Dr Juliette VABRE

Pharmacien

Ingénieur Qualité – Gestionnaire de risques

Docteur en pharmacie

M2 Qualité et Gestion des risques en

établissement de santé

Christophe COUAILLIER

Ingénieur Qualité

Master européen ingénierie et management de
l'environnement

Angélique MATHY

Ingénieur Qualité

M2 Ingénieur Génie de Systèmes Industriels

Hélène THOMET

Ingénieur Qualité – Gestionnaire de risques

M2 Qualité et Gestion des risques en santé

CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS

erage@requa.fr

Site de Besançon :

03 81 61 68 10

26 rue Proudhon - 25000 BESANCON

Site de Dijon :

03 80 42 55 40

Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir

21000 DIJON

Site Internet : www.requa.fr