

8<sup>e</sup>

Journée Régionale  
Qualité et Sécurité en Santé  
Auvergne-Rhône-Alpes

Jeudi 16 novembre 2017 - Lyon



**Déclarer, analyser, s'améliorer : apprendre de nos erreurs**  
La gestion des événements indésirables associés aux soins

## Appel à communication

Madame, Monsieur,

**Professionnel et acteur de la santé, des secteurs sanitaire et médico-social**, vous êtes impliqué dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité en santé.

Le comité d'organisation de la 8<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé, vous invite à partager votre expérience et contribuer ainsi à **améliorer la sécurité des patients et des résidents tout au long de leur parcours de soins**.

Les meilleures présentations, orales et posters, seront récompensées en fin de journée et publiées dans la presse spécialisée.

Vos propositions sont à retourner **au plus tard le 31 juillet 2017** depuis le [formulaire en ligne](#).

# 8<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé Auvergne-Rhône-Alpes

## Appel à communication

Événement indésirable associé aux soins (EIAS) : événement indésirable grave, presque événement... Professionnels des secteurs sanitaire et médico-social, représentants des usagers, vous êtes invités à partager votre expérience en matière de gestion des **événements indésirables associés aux pratiques de soins**, dans l'ensemble de leurs dimensions.

### Déclarer, analyser, s'améliorer

Lorsqu'un événement survient, nous devons dans un premier temps répondre aux besoins des patients et résidents : leur apporter un soutien et agir pour mettre en place des actions d'amélioration. Comment êtes-vous organisés au sein de votre établissement pour répondre aux besoins des patients victimes d'un événement indésirable ?

#### Déclarer, signaler, en parler

- Reconnaître l'évènement
- Gérer la crise, comment réagir face aux différents acteurs associés à l'évènement : l'équipe, la direction, le patient / résident (l'annonce), ses proches, l'Agence régionale de santé, les médias...
- Partager les informations avec le patient ou le résident
- Les signalements obligatoires et non obligatoires, en interne à l'établissement
- Que signalez-vous ou déclarez-vous ? Comment ? Vos attentes en matière de signalement et d'analyse

#### Analyser

- Quelles modalités ?
- Votre méthodologie d'analyse

#### Agir, s'améliorer

- Les retours d'expérience et CREX
- L'apprentissage par l'erreur
- L'élaboration d'un plan d'action
- La prévention
- Les événements indésirables récupérés

#### Le professionnel de santé, une « seconde victime »

- L'erreur : une situation émotionnellement forte. Quelle prise en charge ?
- S'organiser pour soutenir les professionnels après un événement indésirable
- **Culture équitable ou juste** : équipes d'encadrement et direction, comment équilibrer le soutien aux équipes touchées ? Comment intégrer une culture du signalement et de la transparence ?

## L'évènement indésirable du point de vue de l'utilisateur

- Commission des usagers (CDU)
- Formation et information des représentants des usagers
- Signalement par les usagers, quelles modalités, quel accompagnement (associations, ...) ?
- Implication des usagers dans l'analyse d'évènements

## Prévenir, sécuriser

### La culture de sécurité

- Dialoguer, coopérer pour la faire évoluer
- Quels bénéfices auprès des professionnels ?
- Quels sont les résultats obtenus ?

### La sécurité sur tout le parcours de soins

- Gestion de l'erreur **aux points de transition** : entre deux services, deux établissements, entre soins en ville et en établissement...
- **Expérience de travail à l'échelle du parcours patient**, à cheval sur plusieurs lieux de soins
- Les actions qualité dans le parcours de soins

### L'implication des patients-résidents et leur entourage

- L'utilisateur comme facteur clé pour la prévention et la récupération des évènements indésirables
- Dans la relation usager-professionnel ou patient-soignant : **oser s'exprimer** et **oser écouter**

### Le travail en équipe au service de la sécurité des patients

- Les programmes d'action : PACTE (Programme d'amélioration continue du travail en équipe), CRM (Crew Resource Management), TeamSTEPPS (Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety)...
- Les outils du travail en équipe : briefing/débriefing, SAED (Situation, antécédents, évaluation, demande)...
- Quels **impacts sur l'équipe, sa culture et son fonctionnement** ?

En complément de ces différents aspects de la thématique des évènements indésirables associés aux soins, n'hésitez pas à soumettre à cet appel à communication des retours d'expériences sur toute autre initiative qui vous semblerait utile de partager afin d'**améliorer la sécurité des usagers du système de santé**.

Afin de répondre au présent appel à communication, merci de prendre connaissance des **modalités pratiques** ci-après.

# 8<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé Auvergne-Rhône-Alpes

## Modalités pratiques

Utilisez [le formulaire en ligne](#) pour proposer une communication sur le thème des évènements indésirables associés aux soins.

Le jury de la 8<sup>e</sup> Journée Régionale sélectionnera des communications qui feront l'objet d'une présentation orale (10') et celles qui seront présentées sous forme de poster. Une attention toute particulière sera portée sur les démarches innovantes, reproductibles et ayant montré des résultats.

### **Date de clôture de l'appel à communication : mercredi 31 juillet**

Le présentateur sélectionné par le jury pour une communication orale est exempté des frais d'inscription à la journée (140 euros nets).

Les auteurs d'un poster devront être inscrits à la journée et apporteront leur réalisation le matin de l'évènement. Ils auront l'occasion de présenter leur poster lors des pauses du matin et du déjeuner. Un temps dédié à la découverte de leurs travaux et à l'échange avec les participants.

La proposition devra comporter **au plus 600 mots**.

**Informations et inscription :**

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

04 72 11 54 66 | [journeeregionale@ceppraal-sante.fr](mailto:journeeregionale@ceppraal-sante.fr)