



# Rapport d'activité

2005  
2006  
2007  
2008  
2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

Une qualité optimale pour l'utilisateur sur tout le parcours de santé

# Sommaire

## SOMMAIRE 2

Le CEPPRAAL, une équipe, des valeurs... 3

## L'ASSOCIATION 5

Une nouvelle identité pour le CEPPRAAL 5

Qui sommes-nous ? 6

## LE RESEAU 8

Le CEPPRAAL, un réseau de professionnels et acteurs en santé réunis autour d'un même objectif : assurer une prise en charge optimale des patients 8

## ACTIONS DE FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT 9

Comprendre et appliquer 9

## CAMPAGNES D'ÉVALUATION – AMÉLIORATION 11

## PROJETS D'ÉVALUATION – EXPERIMENTATION 12

Innover, collaborer et évaluer au service de la sécurité des usagers du système de santé 12

## COLLABORATIONS 14

Apprendre, co-construire et évaluer pour l'amélioration de la qualité des soins 14

## EVENEMENTS 16

Rassembler, inspirer, partager 16

## OUTILS ET RESSOURCES 18

Mettre en œuvre 18

*Outils et ressources accessibles à tous 18*

*Outils accessibles à nos adhérents 18*

## COMMUNICATION 20

Informar, partager, valoriser 20

## FORAP 24

Mutualiser, soutenir et faciliter 24

## ILS ONT AIME EN 2017 AU CEPPRAAL... 25

## NOS PARTENAIRES 26

# Une Qualité optimale pour l'utilisateur sur tout le parcours de santé

Le CEPPRAAL, une équipe, des valeurs...



# Le CEPPRAAL en quelques chiffres

**12**

ans

à vos côtés, au service de la qualité des soins

**1 299**

professionnels

participent à nos actions chaque année

**300**

Etablissements sanitaires et médico-sociaux

font partie de notre réseau

**30**

personnes ressource

nous apportent leur expertise de terrain

**En 2017**

**83**

formations-accompagnements

réalisées

**9**

projets

d'évaluation – expérimentation

**9**

événements

de partage d'expérience

**137**

établissements adhérents

des secteurs sanitaire et médico-social



## Qui sommes-nous ?

L'association CEPPRAAL accompagne professionnels et acteurs des secteurs sanitaire et médico-social dans l'amélioration continue des pratiques et des organisations en santé.

### Le Conseil d'administration définit les orientations stratégiques et suit les actions menées

Catherine ALVAN, médecin, ACPPA CLS les Althéas

Dominique BEAUDOUIN, médecin, CH Chambéry

Laurent BEAUMONT, responsable qualité, CHS Le Vinatier

**Agnès CAILLETTE-BEAUDOIN, secrétaire adjoint**, médecin, CALYDIAL

**Jacques CATON, trésorier**, chirurgien

**Franck CHAUVIN, vice-président**, médecin, Institut Cancérologie de la Loire

**Cyrille COLIN, président du CEPPRAAL**, médecin, Hospices Civils de Lyon

Monique CROS, directrice adjointe, EPSM Vallée de l'Arve

Stéphane FRAISSE, directeur, Centre Endoscopie Nord Isère

Heïdi GIOVACCHINI, directrice, Centre Psy. Nord Dauphiné

Amandine GRAIN, pharmacien, présidente de CME, CH Saint-Marcellin

Laurent GRESSE, directeur-adjoint, CH de Tullins

Geneviève JAVET, directrice, CH de Tullins

Odile MANSOOR, médecin, Clinique Pôle Santé République

Marc MOULAIRE, ingénieur risques et qualité

**Jean-Michel ORIOL, secrétaire**, médecin généraliste, Septème

Philippe POUSSIER, directeur, EHPAD de Roybon

Christophe LEDEZ, directeur des soins, CH Saint-Cyr-au-Mont-d'Or

Catherine RAYNAUD, responsable qualité – gestion des risques, CHU de Clermont-Ferrand

Michel SABOURET, représentant des usagers, CISS Auvergne-Rhône-Alpes

Pierre Jean TERNAMIAN, médecin, URPS médecins libéraux Auvergne-Rhône-Alpes

Claude VACCA, chirurgien

Isabelle VAN PRAAGH-DOREAU, médecin, présidente de CME, Centre Jean Perrin

**Odile VAURY, vice-présidente**, pharmacien-gérant, Clinique médicale de cardio-pneumologie de Durtol

Françoise VENDITELLI, médecin, CHU Clermont-Ferrand

**L'équipe de coordination** propose et concrétise la stratégie et les orientations définies par le Conseil d'Administration en fonction des besoins identifiés

Claire CHABLOZ, médecin coordonnateur  
Jean-Michel ORIOL, médecin généraliste  
Perrine VAN STRAATEN, chargée de mission secteur sanitaire  
Elvire NOGUEIRA, chargée de mission secteur médico-social  
Flora BAGOUET, chargée de mission recherche – évaluation  
Sybil PESSEY, chargée de communication  
Margot PANASEWICZ, chargée de gestion administrative  
Neziha BENSALÉM, assistante administrative  
Marie-Claude RIBES, assistante comptable  
Blandine VONGKHOUNE, stagiaire M1

**Le Comité de pilotage** conseille l'équipe de coordination sur les orientations et les besoins des professionnels de terrain

Catherine ALVAN, médecin, ACPPA CLS les Althéas  
Dominique BEAUDOUIN, médecin, CH de Chambéry  
Agnès CAILLETTE-BEAUDOIN, médecin, Calydia  
Jacques CATON, médecin, Clinique Emilie de Vialar  
Franck CHAUVIN, médecin, Institut de Cancérologie de la Loire  
Cyrille COLIN, médecin, Hospices Civils de Lyon  
Amandine GRAIN, pharmacien, CH de Saint Marcellin  
Marc MOULAIRE, ingénieur risques et qualité  
Jean-Michel ORIOL, médecin généraliste, Septème  
Claude VACCA, chirurgien

**Le Conseil scientifique est composé d'experts reconnus dans le domaine de la qualité des soins et de l'évaluation. Il conseille le CEPPRAAL sur ses orientations**

Marc BREMOND, IFROSS, Lyon  
Bernard BURNAND, CHUV, Lausanne Suisse  
Isabelle DURAND-ZALESKI, APHP Henri Mondor, Créteil  
Hervé MAISONNEUVE, FMC, Paris  
Philippe MICHEL, Hospices Civils de Lyon, Lyon  
Vincent PIRIOU, Hospices Civils de Lyon, Lyon

## Le réseau

### Le CEPPRAAL, un réseau de professionnels et acteurs en santé réunis autour d'un même objectif : assurer une prise en charge optimale des patients

- ⇒ *représentants des usagers*
- ⇒ *médecins, pharmaciens, sages-femmes, soignants, encadrants, responsables d'établissement, qualitatifs, gestionnaires des risques...*
- ⇒ *structures sanitaires, médico-sociales, acteurs de santé en ville...*

**300 établissements** font partie de notre réseau :

**75 % des établissements sanitaires** rhônalpins nous ont déjà fait confiance

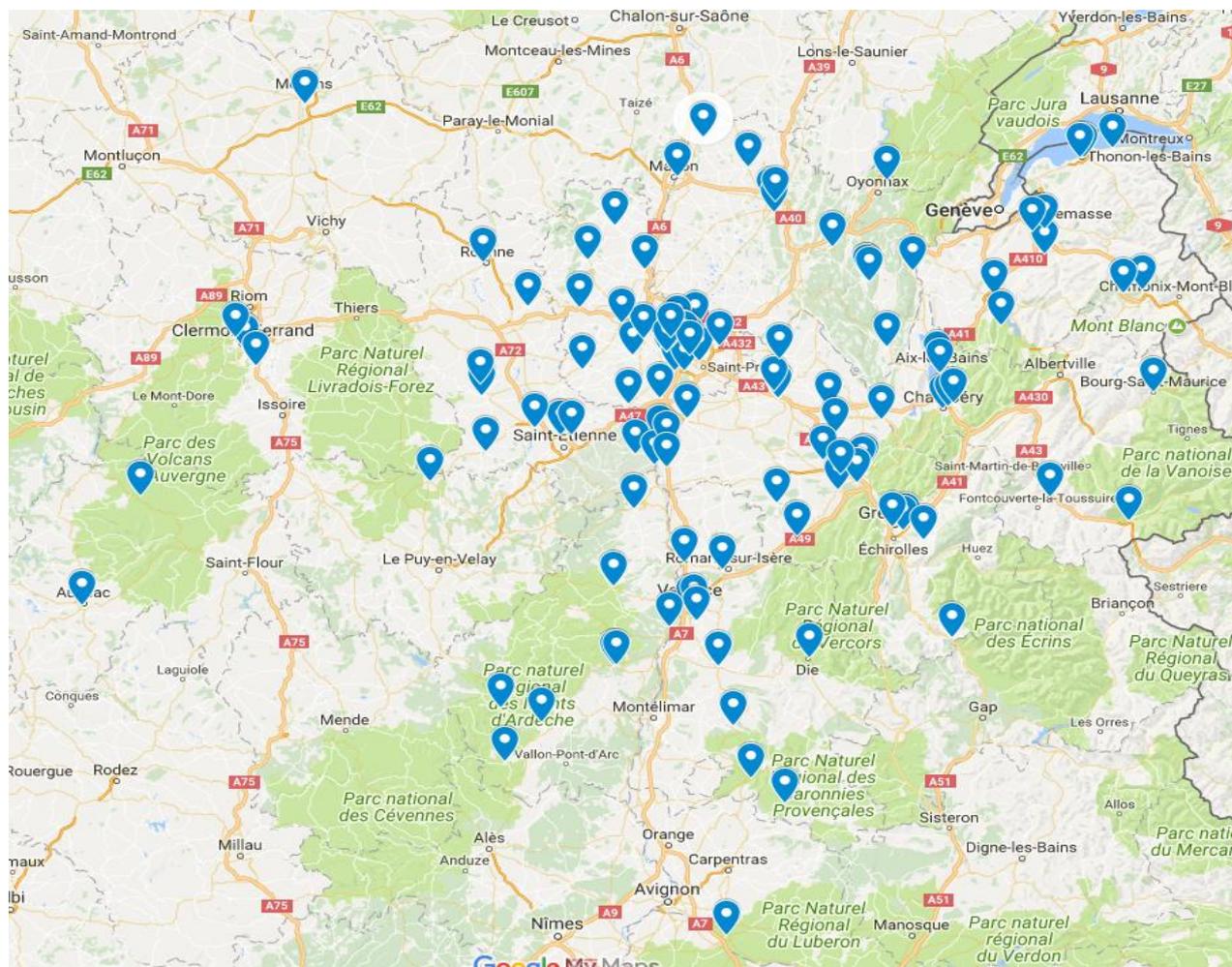
**74 établissements médico-sociaux** ont adhéré depuis 2012 (ouverture au secteur).

**137 établissements** ont adhéré au CEPPRAAL en 2017 :

**116 établissements** du secteur sanitaire

**71 établissements** médico-sociaux

Dont **50 mixtes** sanitaires et médico-sociaux.



Les adhérents du CEPPRAAL en 2017

# Actions de formation et accompagnement

## Comprendre et appliquer

Afin de répondre aux besoins des professionnels de santé, le CEPPRAAL propose deux types de formations-accompagnements :

- **inter-établissements** : ces actions placent le partage d'expérience au cœur de l'apprentissage.
- **intra-établissement** : ces interventions permettent de répondre spécifiquement aux besoins d'une équipe avec un programme adapté sur-mesure.

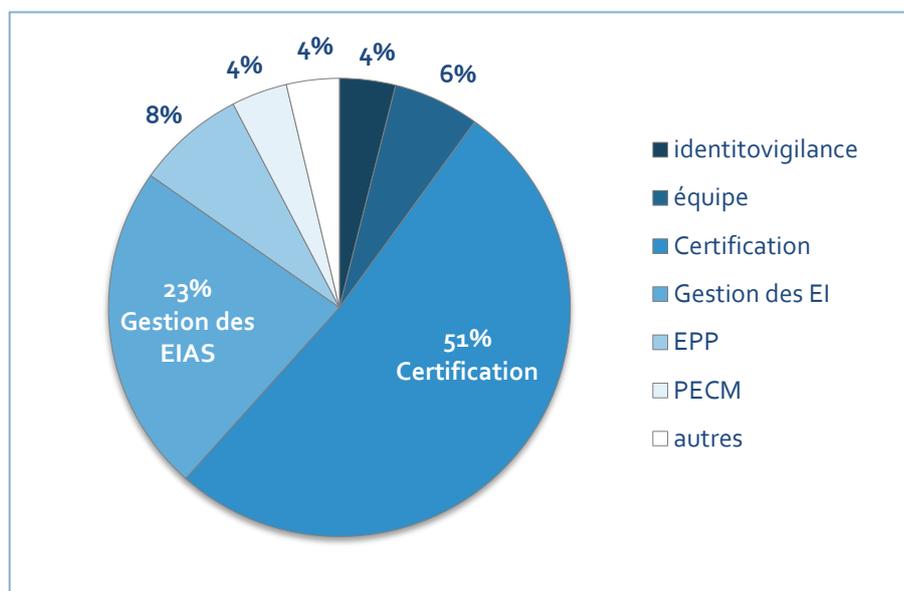
Toutes les formations-accompagnements du CEPPRAAL mettent l'accent sur la mise en pratique et le partage d'expérience qui viennent soutenir l'apprentissage.

Nos formations s'adressent aux professionnels de santé, cadres de santé, gestionnaires de risques et qualitatifs, directeurs d'établissements et cadres supérieurs de santé.

**83 formations-accompagnements** ont été réalisées en 2017 en intra et en inter-établissement :

**66** formations-actions et accompagnements intra-établissement.

La répartition par thématique des interventions intra-établissement en 2017



**Participants : 1 280**

**17** journées de formation inter-établissements auxquelles ont participé **111** professionnels.

**Les thématiques des formations inter-établissements réalisées en 2017 :**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Management qualité et sécurité des soins</b></p> | <p>Intégrer les risques psychosociaux dans le document unique</p> <p>La gestion d'un projet d'équipe J1 et J2</p> <p>Les outils du travail en équipe</p>   |
| <p><b>Démarche Qualité et Gestion des Risques</b></p>  | <p>Les missions du coordonnateur de la gestion des risques</p> <p>Mettre en œuvre des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles</p> <p>La certification V2014 : organisation et déroulement</p> <p>Gestion des risques à priori : cartographie et visite de risque</p> |
| <p><b>Améliorer l'expérience Patient/Résident</b></p>  | <p>Améliorer l'expérience du ou des résidents/patients : la méthode AmPPati</p>  |
| <p><b>Droits et place des usagers</b></p>              | <p>Droits des patients</p> <p>Les outils de la bientraitance</p> <p>La commission des usagers et la relation client</p> <p>Droits des patients en fin de vie</p> <p>Dossier de la personne accueillie ou accompagnée en établissement social ou médico-social</p>                  |
| <p><b>Prise en charge médicamenteuse</b></p>           | <p>Améliorer la sécurité de PEC médicamenteuse en EHPAD session 1 et 2</p> <p>Améliorer la sécurité de PEC médicamenteuse en établissement de santé</p>  |

# Campagnes d'évaluation – amélioration

## Collaborer mesurer et partager

En 2017 le CEPPRAAL a organisé une campagne régionale d'évaluation-amélioration :

## Semaine de la sécurité des patients (SSP)



Chaque année depuis la création de l'événement, le CEPPRAAL propose de vous accompagner dans la réalisation d'actions de prévention et de sensibilisation pour la Semaine de la sécurité des patient.

## Thème 2017 : « Usagers, soignants : partenaires pour la sécurité des patients »

La Semaine de la sécurité des patients 2017 se déroulera du 20 au 24 novembre prochains.

Le CEPPRAAL vous propose deux actions régionales dédiées aux professionnels de santé des secteurs sanitaire et médico-social :



### Améliorer l'expérience de vos patients/résidents

En participant à la campagne Amppati.

=> Information et inscription

### Promouvoir le partenariat

#### « Représentants des usagers – professionnels »

En accompagnant votre Commission des usagers (CDU) dans la mise en œuvre d'un projet d'amélioration de la qualité de prise en charge des patients



=> Intervention intra-établissement selon vos disponibilités avant, pendant ou après la SSP.

# Projets d'évaluation – expérimentation

## Innover, collaborer et évaluer au service de la sécurité des usagers du système de santé

En complément des outils disponibles pour l'amélioration de la qualité des soins, le CEPPRAAL propose aux professionnels de la région de participer à des projets innovants au service des usagers du système de santé.

**6 projets** ont débuté ou ont été poursuivis en 2017 :

### 2 Projets en Soins primaires ou à l'interface soins primaires – établissement sanitaire

#### **Revue de Morbidité-Mortalité Pluri-Professionnelles en médecine ambulatoire (RMM-PPa)**

La Haute Autorité de Santé avait confié au CEPPRAAL l'expérimentation des RMM pluri-professionnelles en médecine de ville entre 2011 et 2013. Cette expérimentation avait permis de mettre à jour le guide HAS « RMM en médecine générale » et abouti à la construction d'un outil d'analyse systémique adapté à la médecine de ville : la grille CaDyA. Les RMM-PPa ont été retenues comme action n°38 du Plan national sécurité du patient du ministère de la Santé. Dans ce cadre l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes a financé en 2016 les deux groupes de RMM-PPa de notre région. Ces RMM sont animées par le Dr Jean-Michel Oriol. Quatre RMM-PPa ont eu lieu en 2017, réunissant 6 participants à chaque séance.

#### **Revue de Morbidité-Mortalité Ville-Hôpital (RMM-VH)**

En prolongement des Revues de Morbidité-Mortalité Pluri Professionnelles en médecine ambulatoire (RMM-PPa), le Dr Jean-Michel Oriol a conduit une expérimentation de RMM Ville-Hôpital (RMM-VH). Cette RMM-VH fonctionne depuis 2013 sur une zone géographique définie : le bassin de santé de Vienne (38). La RMM-VH réunit des professionnels de santé exerçant sur un même territoire mais en des lieux différents du parcours de soins : pour les uns en ville et pour les autres à l'hôpital. Ces RMM-VH avaient pour objectif d'analyser des (EIAS) survenus lors de prises en charge impliquant les deux lieux de soins.

En 2017 3 réunions ont eu lieu, réunissant entre 9 et 16 professionnels répartis de façon équilibrée entre professionnels hospitaliers et médecins généralistes.

### 3 Projets en secteur médico-social

- **EHPAD – Officine**

#### **Objectifs :**

Le partage d'expérience autour de la collaboration EHPAD – Officine(s).

L'élaboration d'une convention type EHPAD – Officine dont la vocation sera de préciser les modalités de collaboration entre l'EHPAD et le pharmacien dispensateur dans le contexte réglementaire en vigueur.

Livrable : méthodologie pour rédiger une convention type.

- **Evènement Indésirables en Etablissement Médico-Social**

**Objectif :**

Accompagnés par le CEPPRAAL, les participants du groupe de travail ont adapté des outils de déclaration et d'analyse systémique d'événements indésirables au secteur médico-social et ont échangé sur toutes les étapes de la gestion des événements indésirables, du signalement au déploiement d'actions d'amélioration et de communication.

Livrable : un outil d'analyse systémique.

- **Résident traceur**

**Objectif :**

Accompagnés par le CEPPRAAL, des professionnels d'établissements médico-sociaux de la région ont travaillé en 2017 sur l'adaptation de la méthode du patient traceur aux EHPAD.

L'outil permet d'analyser en équipe pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire l'accompagnement d'un résident tout au long de son séjour, tout en prenant en compte l'expérience du résident.

Livrable : grille d'entretien équipe spécifique EHPAD.

## **1 projet en établissement sanitaire ou médico-social**

### **Safety walkrounds ou visites managériales de sécurité :**

- **Objectif principal** : évaluer la faisabilité des visites managériales de sécurité en France en effectuant une expérimentation sur un échantillon d'établissements volontaires de la région Rhône-Alpes. On cherchera également à décrire les leviers et les barrières au déploiement des visites managériales de sécurité.
- **Objectif secondaire** : Evaluer l'impact des visites managériales de sécurité et leur efficacité éventuelle dans l'amélioration de la culture de sécurité chez les personnels soignants.
- **Bénéfices escomptés** (pour le patient – pour les professionnels) :  
Professionnels : optimisation des compétences, efficience du bloc opératoire  
Patients : meilleure prise en charge des patients, diminution des risques.

# Collaborations

## Apprendre, co-construire et évaluer pour l'amélioration de la qualité des soins

Le CEPPRAAL a participé en 2017 à **3 projets d'évaluation – expérimentation en collaboration** avec d'autres organisations ou institutions :

### Pacte

#### Phase pilote du Programme d'amélioration continue du travail en équipe

Une collaboration avec la Haute Autorité de Santé.

**5** équipes accompagnées en 2016-2017.

L'expérimentation du programme PACTE a été lancée en avril 2014. Programme collaboratif pluri professionnel, il propose des méthodes et des outils pour améliorer le travail en équipe afin de sécuriser la prise en charge du patient.

Fort de cette expérience, le CEPPRAAL se tient prêt pour accompagner les équipes de soins de la région lors de la généralisation de PACTE prévue en 2018.

### MoSTRA

#### L'évaluation de l'efficacité des outils de promotion de la bientraitance

Une collaboration avec le CHU de Bordeaux et la FORAP.

**10** établissements participants en région Auvergne-Rhône-Alpes.

Suite à la diffusion en 2012 du guide HAS – FORAP Le déploiement de la bientraitance. Guide à destination des professionnels en établissements de santé et EHPAD, la FORAP a souhaité promouvoir la mise en place de ces outils au niveau national. Le CEPPRAAL s'est associé à ce projet de recherche, coordonné par le CHU de Bordeaux, qui se déroule de 2014 à 2017.

**Objectif principal** : Analyser l'efficacité de la mise en place d'outils de déploiement de la bientraitance dans une trentaine d'établissements de santé de type médecine, chirurgie, obstétrique (MCO).



#### KSMOR (Key Skills Management in Operating Room)

#### La gestion des compétences des infirmiers de bloc opératoire

Une collaboration avec l'Union nationale des associations d'infirmiers de bloc opératoire diplômés d'Etat (UNAIBODE) et 5 pays européens. Un projet financé par l'Union européenne (Erasmus+) et débuté en septembre 2016.

**Objectif** : Tester et évaluer l'approche KSM (Key Skills Management) au sein des blocs opératoires. Cette approche permet à tout manager d'identifier, d'évaluer, de suivre et

d'améliorer les pratiques professionnelles clefs de ses collaborateurs et de son équipe. La mise en place de cette approche dans les blocs devrait permettre de :

- Disposer d'une cartographie des compétences aidant dans la gestion des ressources humaines adaptée aux exigences et aux spécificités du bloc
- Identifier les personnes ressources dans un domaine
- Optimiser la gestion du bloc opératoire.

Le CEPPRAAL est impliqué à deux titres dans ce projet qui durera jusqu'en 2019 : en tant que coordonnateur principal et pour la conception et la réalisation de l'évaluation de l'intervention.

# Événements

## Rassembler, inspirer, partager

9 événements de partage d'expérience ont eu lieu en 2017 :

- 8 **Rencontres d'établissements médico-sociaux** ont été organisées auprès des directions, équipes qualité et services des ressources humaines dans toute la région.
- **8<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé**

« **Déclarer, analyser, s'améliorer : apprendre de nos erreurs – La gestion des événements indésirables associés aux soins** », le 16 novembre 2017 à Lyon

Une journée co-organisée par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, la Haute Autorité de Santé et le CEPPRAAL, en partenariat avec le CISS Auvergne-Rhône-Alpes.

1 thème d'actualité

507 participants : professionnels de santé, représentants d'usagers, institutionnels...

4 Prix de la qualité ont récompensé des équipes de terrain,

99 % des participants étaient satisfaits.



© Association Questionner autrement le soin

Journée Régionale 2017 : Une table ronde autour de l'erreur avec usager et soignants

### Comité d'organisation

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| Claire Chabloz            | CEPPRAAL                  |
| Véronique Chaudier-Delage | ARS Auvergne-Rhône-Alpes  |
| Cyrille Colin             | CEPPRAAL                  |
| Isabelle Dessales         | HAS                       |
| Delphine Gorodetzky       | ARS Auvergne-Rhône-Alpes  |
| Laetitia May-Michelangeli | HAS                       |
| Stéphanie Paris           | ARS Auvergne-Rhône-Alpes  |
| Sybil Pessey              | CEPPRAAL                  |
| Gilles Redon              | ARS Auvergne-Rhône-Alpes  |
| Michel Sabouret           | CISS Auvergne-Rhône-Alpes |
| Lénaïck Weisz-Pradel      | ARS Auvergne-Rhône-Alpes  |

### Jury

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Catherine Alvan           | ACPPA                                 |
| Claire Chabloz            | CEPPRAAL                              |
| Véronique Chaudier-Delage | ARS Auvergne-Rhône-Alpes              |
| Cyrille Colin             | CEPPRAAL                              |
| Delphine Gorodetzky       | ARS Auvergne-Rhône-Alpes              |
| Laetitia May-Michelangeli | HAS                                   |
| Jean-Michel Oriol         | médecin généraliste, Septème          |
| Gilles Redon              | ARS Auvergne-Rhône-Alpes              |
| Michel Sabouret           | CISS Auvergne-Rhône-Alpes             |
| Odile Vauury              | pharmacien, Clinique médicale, Durtol |
| Lénaïck Weisz-Pradel      | ARS Auvergne-Rhône-Alpes              |

### Informations pratiques

**Parking privatif :** 33 rue Louis Guérin (à 100 m)  
Train : à 10 minutes de la gare Part-Dieu.  
Transports en commun, réseau TCL :  
- Bus : lignes C2, C26 & 70, arrêt « Parc Tête d'Or Stalingrad » (à 100 m)  
- Tram : Ligne T1, arrêt « Le Tonkin » (à 5 min)  
- Métro : lignes A & B, arrêt « Charpennes » (à 10 min)



Une journée validante DPC

Organisme agréé par l'Agence nationale de la DPC  
Personne ressource : M. Oriol, J.M. (04 77 12 12 12)



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

9h30 - 16h30

Espace Tête d'Or - 103 bd de Stalingrad - Lyon-Villeurbanne

Professionnels et acteurs des secteurs médico-social et sanitaire, représentants des usagers, partagez votre expérience pour la qualité et la sécurité en santé autour des événements indésirables associés aux pratiques de soin (EIAS)



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

#jrqs2017  
Partagez, échangez, Tweetez



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

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



### Programme

8h30 : Accueil café, visite posters et stands

9h30 : Allocutions d'ouverture

Serge Morais, directeur général adjoint, ARS Auvergne-Rhône-Alpes  
Laetitia May-Michelangeli, chef de service Mission Sécurité du Patient, HAS  
Cyrille Colin, président, CEPPRAAL

**Temps 1** Modérateurs : L. May-Michelangeli, HAS et J-M Oriol, médecin généraliste

9h45 : **Cadre réglementaire et modalités pratiques de la déclaration**  
Delphine Gorodetzky et Sandrine Lubryka, ARS

10h10 : **La gestion et le signalement des EIG dans un groupe d'EHPAD**  
Benoit Grefie, Groupe ACPPA, Francheville

10h25 : **Promouvoir la culture de gestion des risques dans un établissement de santé gériatrique**  
Céline Moch, CH Gériatrique du Mont d'Or, Albigny-sur-Saône

10h40 : **Le Comité de Retour d'Expérience, un atout pour la gestion des risques ?**  
Kevin Kamalanavin, Clinique des Cèdres, Echirolles

10h55 : **Le patient/résident partenaire de l'analyse des risques**  
Karine Roume, CH de St-Marcellin

11h10 : Pause → Découvrez posters et stands

**Temps 2** Modérateurs : A. Caillette-Beaudoin, Calydial et M-A Perié, Université Lyon 2

11h30 : **Table ronde : Vivre un événement indésirable : regards croisés**  
Avec la participation de trois témoins du documentaire **Que reste-t-il de nos erreurs 2** de Nils Tavernier et Gil Rabier  
Dominique Davous, parent, Espace éthique Ile-de-France  
Elise Baud-Nedellec, IDE en hématologie  
Anne Auvergnon, hématologue-pédiatre, APHP (à confirmer)  
et Basile Perron, avocat spécialisé en Droit de la santé, Lyon

13h : Cocktail déjeunatoire → Retrouvez posters et stands

Diffusion : **Que reste-t-il de nos erreurs ?** en salle plénière

**Temps 3** Modérateurs : V. Chaudier-Delage, ARS et M. Sabouret, CISS ARA (France Assos Santé)

14h20 : **Bilan de la déclaration par les usagers**

Sandrine Lubryka, ARS

14h35 : **Événements indésirables et place de l'utilisateur**

René Amalberti, HAS

15h00 : **Dépistage de la iatrogénie chez les patients âgés à risque**

Etienne Deslandes, Pôle de santé « Les Allymes », Ambérieu en Bugey

15h15 : **Sécurisation de l'administration des médicaments en Psychiatrie : Mise en place de la tâche unique**

Sabine Motyka, CHS Le Valmont, Montléger

15h30 : **Amélioration des transmissions orales par l'utilisation d'un modèle standardisé : la relève, c'est « IMPEQ » et ça « IRA »**

Alban Guibert, Structure des Urgences - SAMU-SMUR, CH de Bourg-en-Bresse

15h45 : **L'absentéisme imprévu : Un événement indésirable associé aux soins comme un autre**

Annick Delpech, CH Lucien Husel, Vienne

**Temps 4** Modérateurs : V. Chaudier-Delage, ARS et M. Sabouret, CISS ARA (France Assos Santé)

16h00 : **De la déclaration des EIAS aux solutions pour la sécurité du patient**

Laetitia May-Michelangeli, HAS et Bertrand Millat, Fédération de chirurgie viscérale et digestive

16h30 : Fin de la journée

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

# Outils et Ressources

## Mettre en œuvre

Chaque année le CEPBRAAL enrichit grâce à ses travaux la liste des outils et ressources qui sont disponibles sur son site Internet.

## Outils et ressources accessibles à tous

- Ressources pour la mise en œuvre de la méthode Amppati (Expérience patient/résident)
- Outils pour la formalisation des CREX (Comité de retour d'expérience)
- Outils pour le marquage du site chirurgical (Sécurité du patient opéré)
- Outils de la bientraitance (Prévention de la maltraitance), FORAP-HAS
- Newsletter
- Veille documentaire et réglementaire
- Ressources pratiques pour la Semaine de la sécurité des patients (SSP)

## Outils accessibles à nos adhérents

- **Outils qualité et gestion des risques**

- Cartographie des risques en EHPAD

Guide méthodologique d'animation

Cartographie des risques

- Grilles d'analyse de processus pour les thématiques de la Certification V2014

T2 : Qualité de vie au travail

T3 : Management de la qualité et de la gestion des risques

T4 : Risque infectieux

T5 : Droits des patients

T6 : Parcours du patient :

– HAD

– Psychiatrie

– Hôpital de jour

– Médecine (SSR)

– Chirurgie ambulatoire **NOUVEAU**

T7 : Prise en charge de la douleur

T8 : Prise en charge et droits des patients en fin de vie

T9 : Dossier patient

T10 : Identification des personnes à toutes les étapes de leur prise en charge

T11 : Management de la prise en charge médicamenteuse

T13 : Urgences et soins non programmés

T14 : Management de la prise en charge au bloc opératoire

T15 : Management de la prise en charge dans les secteurs à risques :

– Endoscopie

– Balnéothérapie

– Imagerie interventionnelle **NOUVEAU**

– Salle de naissance **NOUVEAU**

T19 : Gestion du système d'information

- Outils d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)

| Domaine                | Thème de la démarche EPP   | Type d'outils                              |
|------------------------|--|--|
| Anesthésie             | Prévention de la maladie thromboembolique veineuse post-opératoire                       | Audit clinique                             |
| Chirurgie              | Prise en charge de la douleur post-opératoire  | Audit clinique                             |
| Chirurgie orthopédique | Qualité de la prise en charge et du suivi de la mise en place d'une PTH                  | Audit clinique                             |
| Gériatrie              | Prise en charge de la douleur chez la personne âgée                                      | Audit clinique                             |
| Gériatrie              | Prévention des escarres  | Audit clinique<br>Enquête de connaissances |
| Néphrologie            | Prise en charge de l'anémie par agents stimulant l'érythropoïèse chez le patient dialysé | Audit clinique                             |
| Neurologie             | Prise en charge des patients victimes d'AVC en SSR                                       | Audit clinique                             |
| Obstétrique            | Qualité de l'information donnée et modalités de mise en œuvre de l'allaitement           | Audit clinique                             |
| Soins palliatifs       | Traçabilité de l'information donnée au patient et à sa famille                           | Audit clinique                             |
| Transversal            | Prise en charge de la douleur  | Audit clinique<br>organisationnel          |
| Transversal            | Préparation de la sortie du patient hospitalisé  | Audit clinique                             |

- Outils d'évaluation sur la plateforme en ligne interrégionale eFORAP

| Domaine            | Thème de la démarche EPP   |
|--------------------|--|
| Anesthésie         | Antibioprophylaxie périopératoire  |
| Bientraitance      | Questionnaire COMEt : évaluation du contexte organisationnel et managérial du service  |
|                    | Questionnaire SAPHORA MCO : mesure de la satisfaction des patients   |
|                    | Questionnaire regard croisé sur la bientraitance : établir un état des lieux de la bientraitance et apprécier le ressenti des professionnels |
| Diabétologie       | Education thérapeutique du patient diabétique  |
|                    | Prise en charge du patient diabétique de type 2  |
| Hygiène            | Préparation cutanéomuqueuse du patient en chirurgie  |
| Gynéco-obstétrique | Diagnostic et prise en charge de l'HPP   |
| Transversal        | Pertinence des admissions en MCO   |
|                    | Pertinence des journées d'hospitalisation  |
| Urologie           | Gestion périopératoire du risque infectieux en chirurgie urologique  |

# Communication

## Informier, partager, valoriser

11 newsletters : 4 183 destinataires

6 veilles documentaires et réglementaires : 4 252 destinataires

1 compte Twitter (@CEPPRAAL) : 174 abonnés en 2017



The screenshot shows the top part of a newsletter. On the left, there is a logo for 'LE CEPPRAAL VEILLE' with a stylized blue and green circular graphic. To the right of the logo are two social media icons: a blue Twitter icon with the text 'Twitez' and a red and white share icon with the text 'Partagez'. Below the logo, it says 'N° 13 - 2017'. The main body of the newsletter starts with the text: 'Cher professionnel et acteur en santé, Retrouvez en ligne [la veille documentaire et réglementaire du CEPPRAAL](#). Dans ce numéro, les derniers textes et ressources phares des secteurs médico-social et sanitaire que nous avons sélectionnés pour vous. A la une :

- **RBPP : « L'accueil et l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie neuro-dégénérative en PASA et en UHR »****KESKESEX : le jeu de l'oie sur la vie affective et sexuelle labellisé « Droits des usagers de la santé 2017 »**

### Veille documentaire et réglementaire

2/10/2017

Newsletter - CEPPRAAL



Organisme de Développement  
Professionnel Continu (DPC)

### NEWSLETTER N°58 – octobre 2017



8<sup>e</sup> Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé  
jeudi 16 novembre 2017 à Lyon

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

### Newsletter du CEPPRAAL



Compte Twitter du CEPPRAAL

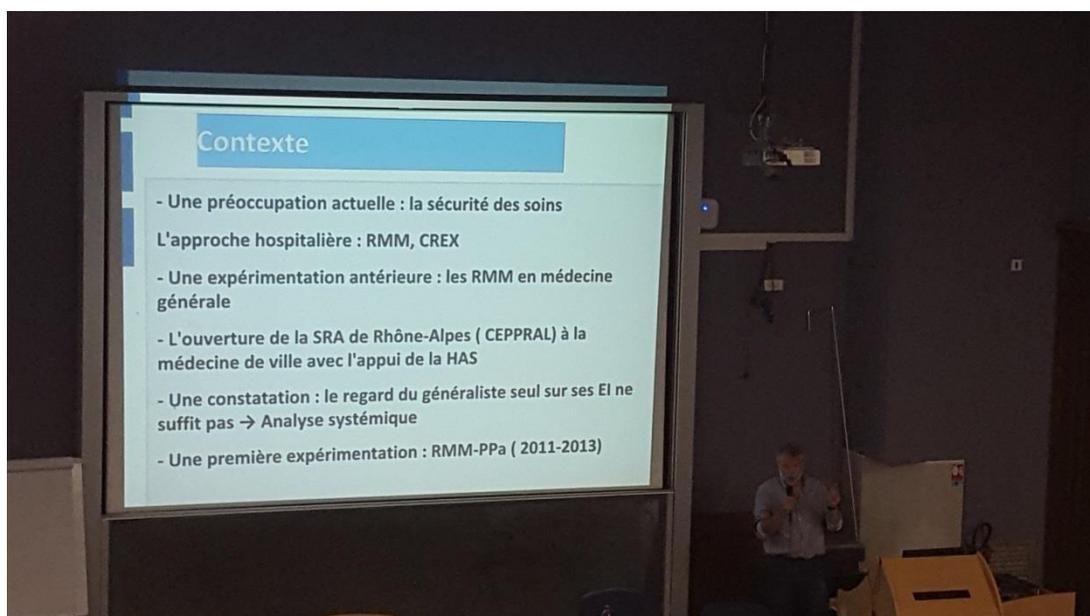
11 communications orales en congrès en France et à l'étranger

3 enseignements universitaires en France et à l'étranger

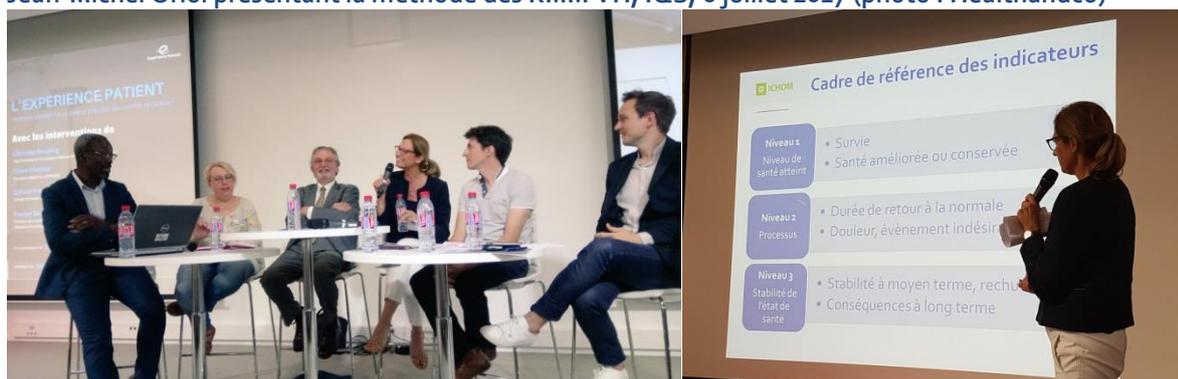
4 articles scientifiques

| Date       | Congrès/Lieu   | Objet/titre  | Type de communications             |
|------------|--|--|------------------------------------|
| 17-janv-17 | <i>BMC Palliative Care</i>   | Filbet Marilène et al. <i>BMC Palliative Care</i> (2017) 16:5, DOI 10.1186/s12904-016-0180-x, "Barriers to venipuncture-induced pain prevention in cancer patients: a qualitative study" | article (open acces: CC BY 4.0)    |
| 24-janv-17 | Lyon 2ème journée régionale des vigilances   | « Appropriation de la démarche des retours d'expérience pour les événements indésirables dans le médico-social. »  | orale en collaboration avec Omedit |
| 27-janv-17 | Université Lyon DIU GDR  | Le travail en équipe - La résilience en équipe   | enseignement                       |
| 08-mars-17 | DAS Qualité - université Lausanne/université Genève à Lausanne   | L'expérience patient et Amppati  | enseignement                       |
| 20-avr-17  | Haute école de santé publique Bruxelles  | Safety walkround   | orale                              |
| 01-juin-17 | <i>Risques et Qualité</i>  | article RMM VH   | article                            |
| 01-juin-17 | <i>Risques et Qualité</i>  | En direct... de l'ARS ARA, la HAS & le Ceppraal – Innover pour la qualité et la sécurité des soins   | article                            |
| 04-juil-17 | Conférence Institut expérience patient et MNH à Paris "Pourquoi l'expérience patient s'impose dans la stratégie de l'hôpital de demain ? » | Parce que la dynamique internationale montre que l'expérience patient transforme l'activité de l'hôpital dans plusieurs dimensions   | orale                              |
| 05-juil-17 | Journée IQS à Paris  | RMM VH   | orale                              |
| 12-sept-17 | Journée Latine de l'Excellence en Santé à Genève   | Le patient traceur   | orale                              |
| 21-sept-17 | Journée Régionale REQUA - Dijon  | La culture juste   | orale                              |
| 05-oct-17  | Congrès FAQSS à Paris  | PACTE (REX)  | orale                              |

| Date      | Congrès/Lieu                                       | Objet/titre  | Type de communications |
|-----------|--|--|------------------------|
| 20-oct-17 | Club régional utilisateur compte qualité - Lyon    | Le CEPPRAAL et ses actions pour la préparation de la V2014 | orale                  |
| 23-oct-17 | Master 2 Health Service Research- Université Lyon1 | L'expérience patient et Amppati                            | enseignement           |
| 08-nov-17 | Forum international francophone Teamstepps         | PACTE et CRM santé   | orale                  |
| 27-nov-17 | Journée régionale Qualité région Grand Est         | Les Structures régionales d'appui                          | orale                  |
| 13-déc-17 | Colloque Digital Disruption à Paris                | Wellness-based approaches : new perspectives               | orale                  |
| 21-déc-17 | <i>Risques et Qualité</i>                          | Expérimentation des safety walkrounds en Rhône-Alpes       | article                |



Jean-Michel Oriol présentant la méthode des RMM VH, IQS, 6 juillet 2017 (photo : Healthandco)



Claire Chablosz présentant l'axe international de l'expérience patient, 4 juillet 2017 (photo : IEP)

# FORAP

## Mutualiser, soutenir et faciliter

Le CEPBRAAL est très impliqué dans la FORAP - Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et des organisations en santé.

Cyrille Colin est le président de la FORAP et Claire Chabloz en est la trésorière.

Elvire Nogueira et Perrine Van Straaten participent aux 2 groupes de travail interrégionaux FORAP :

- **Groupe Bienveillance** : ce groupe qui existe depuis 2010 a travaillé en 2016 sur la 2<sup>e</sup> version du guide FORAP-HAS « Les outils de la bienveillance »
- **Groupe V2014** : le groupe de travail a élaboré des grilles d'analyse des processus requis dans la certification V2014.

Le CEPBRAAL a également participé en 2017 à 1 campagne interrégionale d'évaluation :

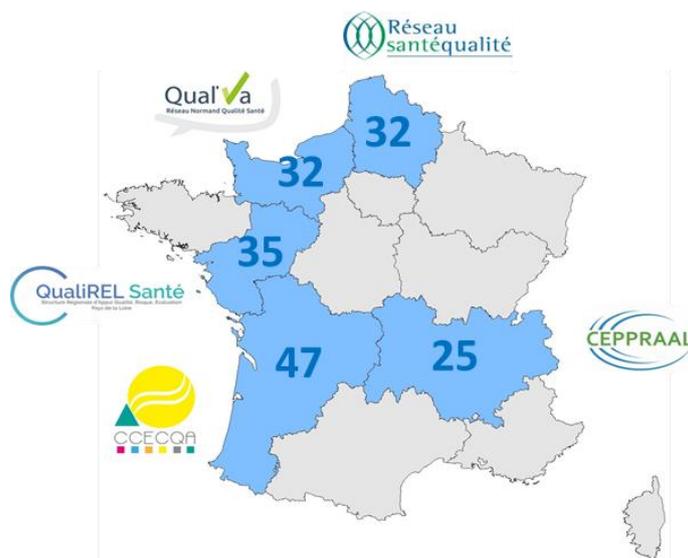
### Campagne Isolement et contention

25 établissements de la région ont participé à cette campagne menée dans 5 régions pour un total de 172 établissements et 26 347 professionnels participants.

Objectif principal de ce projet : évaluer les pratiques et le vécu des professionnels dans les établissements de santé et médico- sociaux en termes de contention et d'isolement.

**Restitution des résultats, premier semestre 2017.**

**Une demi-journée d'échange est prévue en 2018.**



## Ils ont aimé en 2017 au CEPPRAAL...

« Une table ronde réussie qui permet de prendre le temps d'explorer un sujet et d'accueillir des points de vue et regards différents »

« Des témoignages concrets, émouvants et constructifs »

### A propos de ... la Journée Régionale

« Des expériences vécues, de terrain, il n'y a rien de mieux en gestion des risques ! »

« Des échanges riches et variés : place des usagers, présence d'institutionnels... »

« Des interventions qui ouvrent et donnent une perspective large sur la pratique future... »

« Des interventions de qualité »

« L'accueil »

« L'écoute »

« Les enseignements »

### A propos des ... Formations

« Des outils concrets et pratiques »

« La qualité des intervenants »

« La disponibilité des intervenants, très « terrain » ! »

« Amppati ou l'expérience patient / résident : une belle découverte, qui redonne du sens à ma profession »



**Vous partagez notre objectif :**  
**Une Qualité optimale pour l'utilisateur**  
**sur tout le parcours de santé**

**... Rejoignez-nous !**

 **@ceppraal**

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

**[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)**

**CEPPRAAL**  
**162 avenue Lacassagne**  
**Bâtiment A, 7<sup>e</sup> étage**  
**69003 Lyon**  
**Tél. : 04 72 11 54 60**

**Nos partenaires**

