



# Rapport d'activité

2021



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

## Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SOMMAIRE</b>   | <b>2</b>  |
| <b>L'ASSOCIATION</b>  | <b>4</b>  |
| Qui sommes-nous ?   | 5         |
| <b>LE RESEAU</b>  | <b>7</b>  |
| Le CEPPRAAL, un réseau de professionnels et acteurs en santé réunis autour d'un même objectif : assurer une prise en charge optimale des patients et des personnes accompagnées | 7         |
| <b>ACTIONS DE FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT</b>   | <b>8</b>  |
| Comprendre et appliquer   | 8         |
| <b>COLLABORATIONS</b>   | <b>10</b> |
| Apprendre, co-construire et évaluer pour l'amélioration de la qualité des soins   | 10        |
| <b>EVENEMENTS</b>   | <b>12</b> |
| Rassembler, inspirer, partager  | 12        |
| <b>ANALYSE D'EVENTEMENTS INDESIRABLES ASSOCIES AUX SOINS</b>  | <b>14</b> |
| Accompagner et acculturer les équipes   | 14        |
| <b>OUTILS ET RESSOURCES</b>   | <b>15</b> |
| Mettre en œuvre   | 15        |
| <i>Outils et ressources accessibles à tous</i>  | 15        |
| <i>Outils accessibles à nos adhérents</i>   | 15        |
| <b>COMMUNICATION</b>  | <b>17</b> |
| Informer, partager, valoriser   | 17        |
| <b>FORAP</b>  | <b>18</b> |
| Mutualiser, soutenir et faciliter   | 18        |
| <b>VOUS PARTAGEZ NOTRE OBJECTIF :</b>   | <b>19</b> |
| ... Rejoignez-nous !  | 19        |
| __Nos partenaires   | 19        |

# Le CEPPRAAL en quelques chiffres

En 2021

**487,5h**

formations-accompagnements  
réalisés (inter et intra-établissement)

**1096**

professionnels accompagnés

**3**

projet  
d'évaluation – expérimentation

**3**

événements en visioconférence  
de partage d'expérience

**145**

établissements adhérents  
des secteurs sanitaire et médico-social

## L'association

Le Directeur Général de l'Agence régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes désigne dans l'arrêté n°2018-6015 :

Article 1 : le CEPPRAAL en qualité de Structure Régionale d'Appui (SRA) à la qualité des soins et la sécurité des patients sur le territoire de la région Auvergne Rhône-Alpes à partir de novembre 2018, pour une durée de 5 ans renouvelable.

Article 2 : La SRA est membre du réseau régional de vigilances et d'appui de la région Auvergne Rhône-Alpes.

Un Contrat Pluriannuel d'objectifs et de financement de la Structure régionale d'appui à la qualité des soins et à la qualité des patients de la région Auvergne-Rhône-Alpes au titre du fond d'intervention régional est signé en 2019.

## Qui sommes-nous ?

L'association CEPPRAAL accompagne professionnels et acteurs des secteurs sanitaire, médico-social et ville dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, des accompagnements 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

Valérie ARGHERIA, directrice des soins, Hôpital de fourvière

Dominique BEAUDOUIN, médecin, CH Chambéry

Laurent BEAUMONT, responsable qualité, CHS Le Vinatier

Delphine BLANCHARD, représentant des usagers

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

**Jacques CATON, trésorier**, chirurgien

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

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

Heïdi GIOVACCHINI, directrice, Centre Psy. Nord Dauphiné

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

Laurent GRESSE, directeur-adjoint, CH de Tullins

Odile MANSOOR, médecin, Clinique Pôle Santé République

Michel SABOURET, représentant des usagers, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

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

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

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

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

Mme Perrine VAN STRAATEN, directeur

Jean-Michel ORIOL, médecin généraliste, co-directeur

Sandra GENEVOIS, chargée de mission qualité sécurité des soins

Sarah BURDET, chargée de mission recherche – évaluation (jusqu'au 31 juillet 2021)

Anaïs GAUTHERON, chargée de mission qualité sécurité des soins (à partir du 13 septembre 2021)

Adèle Perrin, chef de projet ENEIS 3 (à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2021)

Margot PANASEWICZ, chargée de gestion administrative

Neziha BENSALÉM, assistante administrative

Marie-Claude RIBES, assistante comptable

### **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, Calydial  
Jacques CATON, médecin, Clinique Emilie de Vialar  
Cyrille COLIN, médecin, Hospices Civils de Lyon  
Amandine GRAIN, pharmacien, CH de Saint Marcellin

## 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 et des personnes accompagnées**

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

**145 établissements** ont adhéré au CEPPRAAL en 2021 :

60 établissements du secteur sanitaire

39 établissements médico-sociaux

46 établissements mixtes sanitaires et médico-sociaux.

# Actions de formation et accompagnement

## Comprendre et appliquer

Afin de répondre aux besoins des professionnels de santé, le CEPPRAAL a maintenu les quatre types de formations-accompagnements suivants :

- **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.
- **rencontre qualité sécurité** : ces actions proposent un partage d'expérience entre professionnels accompagné d'ateliers de réflexion.
- **Rendez-V'Outils** : ces actions, courtes, créées en 2020, ont pour objectif de présenter un outil ou une méthode disponible pour tous afin de la promouvoir au sein des établissements.

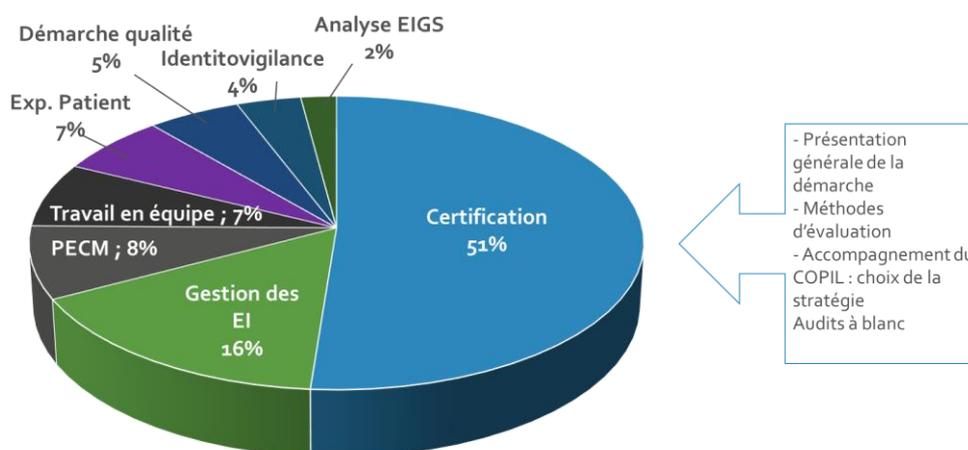
Toutes les formations-accompagnements du CEPPRAAL mettent l'accent sur la mise en pratique et le partage d'expérience qui viennent soutenir l'apprentissage.

Nos formations-accompagnements s'adressent aux équipes de gouvernance, aux équipes de soins et d'accompagnement ainsi qu'aux équipes qualité.

**487,5 h** de formations-accompagnements ont été réalisées en 2021 en intra et en inter-établissement :

**387,5h** de formations-actions et accompagnements intra-établissement.

### La répartition par thématique des interventions intra-établissement en 2021



**Participants : 954 de 36 établissements**

**100h** de formation inter-établissements et Rencontres Qualité et Sécurité (RQS) auxquelles ont participé **142** professionnels.

**Les thématiques des formations inter-établissements réalisées en 2021**

|  |   |
|--|---|
| Travail en équipe                          | Communiquer mieux pour sécuriser plus   |
| Management qualité et sécurité des soins   | Identification du patient/résident et identitovigilance   |
| Améliorer l'expérience Patient/Résident    | Améliorer l'expérience du ou des résidents/patients : la méthode AmPPati<br>Immersion dans l'expérience patient ( <b>Partenariat avec Calydia</b> )   |
| Evènements indésirables associés aux soins | Gestion des EIGS et obligations réglementaires<br>Réussir l'analyse des EIAS : méthode et mise en pratique<br>Apprendre de nos erreurs<br>RMM pluriprofessionnelle ambulatoire<br>Communication auprès des patients en cas de dommage lié aux soins |
| Evaluation                                 | La certification pour la qualité des soins  |

**10 Rendez-V'Outils** ont été proposés en visioconférence. Ils ont réuni en moyenne **58** professionnels.

**Thématiques des Rendez-V'Outils 2021 :**

- Mesure de la culture de sécurité
- Analyse de processus
- Le shadowing
- La communication en équipe : SAED
- La pertinence des soins
- Le leadership
- Le système documentaire qualité
- L'audit de pratiques
- La cartographie des risques
- La méthode ALARM

# Collaborations

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

Le CEPPRAAL a participé en 2021 à **1 projet d'élaboration d'outils** avec la FORAP.



### Outils pour l'appui à la certification

- 14** fiches mémo critères impératifs
- 3** guides d'entretien traceurs ciblés
- 2** books : grilles traceur ciblé et audit système

Le CEPPRAAL a également pris la coordination, pour la FORAP, de **1 projet de recherche**.



### ENEIS 3 : 3<sup>ème</sup> Etude Nationale sur les Evénements Indésirables liés aux Soins

La Direction générale de l'offre de soins (DGOS) a confié la maîtrise d'œuvre des études ENEIS à la Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'amélioration des pratiques en santé (FORAP).

Au sein de la FORAP, les premières études étaient coordonnées par le Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Nouvelle-Aquitaine (le Ccecqa). La suite de ces études (rapport final ENEIS 2019 et ENEIS Ville) a été repris en septembre 2021 par le Ceppraal.

En 2021 :

- rédaction du rapport de résultat ENEIS 3 sanitaire
- participation au COPIL national
- initiation des collaborations pour ENEIS 3 ville

Le CEPPRAAL a proposé aux établissements de la région **1 projet d'évaluation régional**



## Identité nationale de santé

La bonne identification du patient/résident tout au long de son parcours est un enjeu majeur de sécurité. Elle constitue le 1<sup>er</sup> acte de prise en charge et va être ensuite utilisée par l'ensemble des professionnels pour prendre en charge les patients et échanger les données qui les concernent en toute sécurité et ce, tout au long du parcours. Le référentiel « identifiant National », approuvé par arrêté en juin 2021, décrit les conditions et modalités d'utilisation de l'Identité Nationale de Santé (INS). Ces exigences et recommandations doivent être connues et appliquées par l'ensemble des acteurs du parcours.

En 2021 :

- réalisation d'un état des lieux régional du déploiement de l'INS

# Evénements

## Rassembler, inspirer, partager

3 événements de partage d'expérience ont eu lieu en 2021 :

- **12<sup>e</sup> Journée régionale Qualité et Sécurité en santé : Evaluation interne et externe des établissements de santé et médico-sociaux**

« Cadre général et outils d'évaluation » **152 participants**

le 10 juin 2021 en visioconférence

Une demi-journée co-organisée par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes et le CEPPRAAL



### JOURNEE REGIONALE 10 JUIN 2021

#### PROGRAMME – VISIO-CONFERENCE

**8h45** : Allocution d'ouverture

Dr Anne-Marie DURAND – directrice de la Santé Publique, ARS Auvergne-Rhône-Alpes

M. François BLANCHARDON – président de France Assos Santé

Pr Cyrille COLIN – président du CEPPRAAL

**9h00** : Les dispositifs de certification des établissements de santé et d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Mme Catherine GRENIER – directrice DAQSS, HAS

Mme Véronique GHADI – directrice DiQASM, HAS

**9h45** : Modalités de coopération entre la FORAP et la HAS : présentation des travaux pour l'accompagnement des établissements

Mme Noémie TERRIEN – vice-présidente de la FORAP déléguée aux partenariats

M. Emmanuel SEHIER – président de la FORAP

**10h05** : PAUSE

**10h20** : Implication des usagers dans le dispositif d'évaluation

Mme Chantal CATEAU – représentant des usagers

**10h40** : REX d'un établissement : comment préparer la visite de certification

Mme Blandine SEGUY – directrice direction qualité, CHU Clermont-Ferrand

Mme Mireille BERLANDI – cadre de santé direction qualité, CHU Clermont-Ferrand

**11h00** : Table ronde : Evaluation et démarche d'amélioration continue dans les établissements Etablissements de santé et médico-sociaux

**12h00** : Accompagnement de la démarche d'amélioration continue en région

Mme Perrine VAN STRAATEN – directrice, CEPPRAAL

**12h20** : Clôture

- **Webinaire : Identité nationale de santé : bonnes pratiques d'identification du patient pour garantir la sécurité des soins : 91 participants**

le 23 septembre novembre 2021 en visioconférence

Une demi-journée co-organisée avec l'Agence du Numérique en Santé (ANS)



**PROGRAMME**

- **Principes d'identification de l'utilisateur dans le système de santé**
- **Référentiel National d'IdentitoVigilance (RNIV) et Identité Nationale de Santé (INS)**
- **Déploiement de l'identitovigilance en établissements**

Intervenants :




- **Webinaire spécial certification « Les équipes au cœur de l'amélioration de la qualité et de la sécurité »: 75 participants**  
le 25 novembre 2021 en visioconférence



- Accueil et introduction
- Les comportements efficaces - Guillaume TIRTIAUX
- Retours d'expérience d'établissements de santé
  - Développement du travail en équipe : importance du projet PACTE - Christèle PAGEOT- Centre Jean Perrin
  - Sécuriser les pratiques IDE dédiées à la prise en charge médicamenteuse : création de visites de risques et d'un groupe « utilisateurs des SB » pour développer une dynamique d'amélioration continue partagée aussi bien par les équipes que par la gouvernance - Dr Dominique BEAUDOUIN - CH Métropole Savoie
  - L'implication de l'équipe dans la procédure de Certification V2020 et la place de l'équipe dans la démarche d'amélioration - Laure DUCROS, Mireille BONY, Ingénieurs qualité GDR et Isabelle GENÈS, Directrice des soins - CHU de Clermont-Ferrand
- Renforcer les pratiques collaboratives et développer des comportements de sécurité pour améliorer la qualité de la prise en charge - CEPRAAL




# Analyse d'Evènements indésirables associés aux soins

## Accompagner et acculturer les équipes

**4 accompagnements d'équipe** pour l'analyse d'événements indésirables graves associés aux soins.

**15 actions de conseil** auprès d'établissements.

# Outils et Ressources

## Mettre en œuvre

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

### Outils et ressources accessibles à tous

- 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
- Ressources pratiques pour la Semaine de la sécurité des patients (SSP)
- Outils pour la mesure de la culture sécurité
- Fiches de Retours d'expérience – analyse d'événements indésirables
- Outils FORAP pour Retex COVID
- Outil FORAP pour l'appropriation du manuel de certification
- Diaporamas des Rendez-V'Outils

### 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
- Mémos FORAP critères impératifs pour la Certification
- Grilles d'entretien Traceur ciblé
- Méthode du résident traceur
- Ressources pour la méthode Amppati

Guide

Kit outils

- 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  |
| Bien-être          | Questionnaire COMEt : évaluation du contexte organisationnel et managérial du service  |
|                    | Questionnaire SAPHORA MCO : mesure de la satisfaction des patients   |
|                    | Questionnaire regard croisé sur la bien-être : établir un état des lieux de la bien-être 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

## Informer, partager, valoriser

**5 veilles documentaires et réglementaires** : 2 146 destinataires

Réservée à nos adhérents, la veille est envoyée tous les 2 mois. Elle regroupe les principales informations concourant à la démarche d'amélioration continue.

**12 actu-formations** : : 2 146 destinataires

Communication mensuelle sur les actions de formation-accompagnement du CEPPRAAL

**30 mailings ciblés** : 2 146 destinataires

Communication hebdomadaire sur nos actions

**2 Echo du CEPPRAAL** : 435 destinataires

Réservé à nos adhérents, cette publication les prévient de la parution d'une actualité importante

**1** compte Twitter ([@CEPPRAAL](#)) : 308 abonnés en 2021

**1** compte LinkedIn 548 abonnés en 2021

Communication sur les différentes actions du CEPPRAAL : 1 post par semaine

Relai des posts de nos partenaires : HAS, ARS Auvergne-Rhône-Alpes, établissements de la région

Relai des posts sur l'actualité de la qualité et de la sécurité des soins et des accompagnements

**3** communications en RREVA (réseau régional de vigilances et d'appui)

# FORAP

## Mutualiser, soutenir et faciliter

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

Perrine Van Straaten est membre du collège. Elle en est la trésorière.

Les directeurs et les chargées de missions participent aux groupes de travail interrégionaux FORAP :

- **Groupe certification** : Perrine Van Straaten  
Ce groupe se réunit régulièrement. La HAS est présente quasiment à chaque rencontre
- **Groupe Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)** : Sandra Genevois  
Ce groupe travaille avec la HAS sur le guide « L'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi »
- **Groupe Médico-social** : Perrine Van Straaten puis Anaïs Gautheron  
Ce groupe a travaillé sur le nouveau référentiel d'évaluation des ESSMS.
- **Groupe Soins de ville et projet ENEIS III** : Jean-Michel Oriol  
ENEIS 3: ce projet propose une étude épidémiologique qui a pour principal objectif d'estimer l'incidence des EIGS. Ce projet permettra aux autorités sanitaires d'apprécier l'évolution de l'incidence des EIGS dans les établissements de santé.
- **Groupe Formation professionnelle** : Perrine Van Straaten  
Ce groupe partage les bonnes pratiques en vue d'être certifié QUALIOP1



**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**

