GROUPEMENT DE COOPERATION SANITAIRE DES HOPITAUX ET ETABLISSEMENTS LOCAUX DE PROXIMITE D'ARDECHE MERIDIONALE
moulaire@orange.fr

# Changeons !

## pour une approche positive de la qualité et de la sécurité des soins

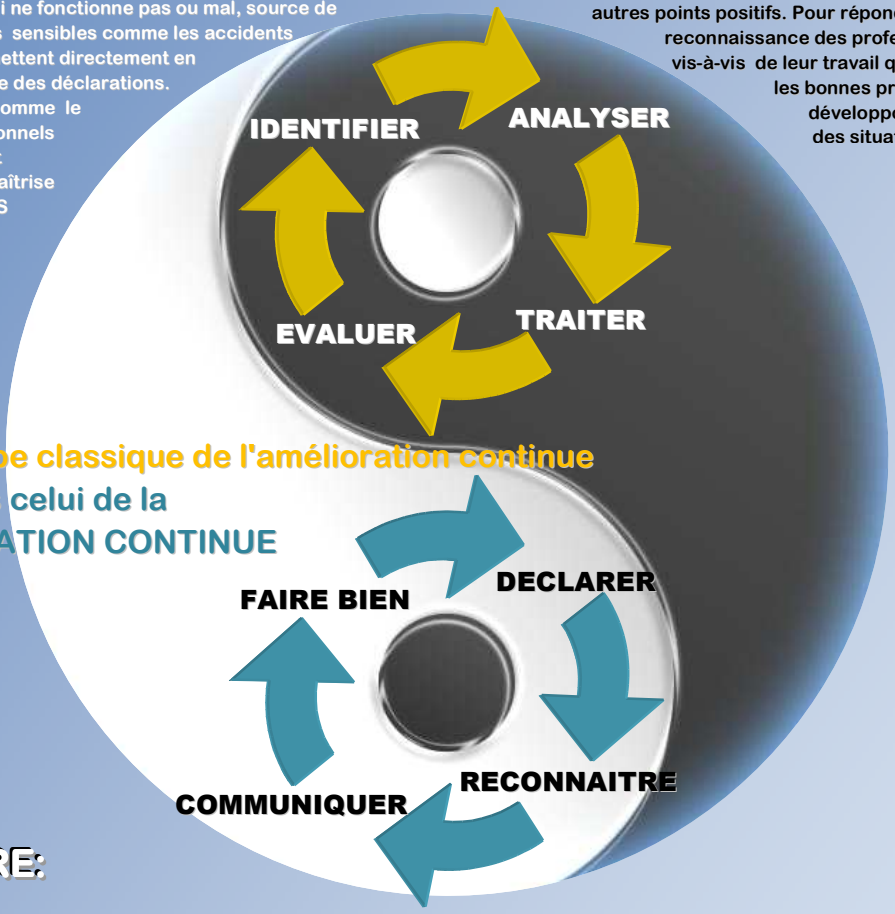
JIQHS 2011 – Journées Internationales de la Qualité Hospitalière & en Santé

## CONTEXTE:

Le principe de l'amélioration continue de Deming (PDCA) appliqué à la gestion des risques a ses limites. C'est une démarche plus négative que positive qui consiste à identifier les dysfonctionnements et les erreurs pour essayer de les prévenir ou d'y pallier. Cela force à se focaliser sur ce qui ne fonctionne pas ou mal, source de découragement. Dans certains domaines sensibles comme les accidents graves médicaux ou la maltraitance qui mettent directement en cause les individus, on constate la pénurie des déclarations. Les limites de ce système sont atteintes comme le prouvent la démobilisation des professionnels remarquée par les experts de la V2010 et l'absence de progrès sensibles dans la maîtrise des EIG constatée par les enquêtes ENEIS 2009 versus 2004.

## OBJECTIF:

Il faut donc trouver un autre système, plus positif, qui donne envie. Plutôt que de stigmatiser les dysfonctionnements et formuler des réserves, pointons les actions exemplaires et autres points positifs. Pour répondre aux attentes de reconnaissance des professionnels de santé vis-à-vis de leur travail quotidien valorisons les bonnes pratiques. Saluons et développons la récupération des situations dangereuses.



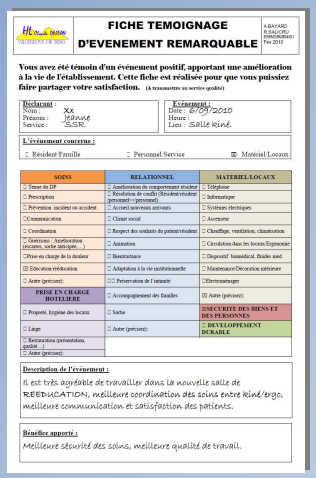

## METHODE:

Au principe classique de l'amélioration continue préférons celui de la VALORISATION CONTINUE




## MISE EN OEUVRE:

### ➢ GESTION DES RISQUES



FICHE TEMOIGNAGE D'EVENEMENT REMARQUABLE

Vous avez été témoin d'un évènement positif, apportant une amélioration à la vie de l'établissement. Cette fiche est réalisée pour que vous puissiez faire partager votre satisfaction. (à transmettre au service qualité)

Déclarant : Nom : XX Prénom : Jéhanne Service : SSR

Evènement : Date : 6/09/2010 Heure : Lieu : Salle Riné

L'évènement concerne : ☐ Résident/Famille ☐ Personnel/Service ☒ Matériel/Locaux

| SOINS | RELATIONNEL | MATERIEL-LOCAUX |
|---|---|---|
| ☐ Tenue du DP | ☐ Amélioration du comportement résident | ☐ Téléphone |
| ☐ Prescription | ☐ Résolution de conflit (Résident/résident (personnel) / personnel) | ☐ Informatique |
| ☐ Prévention accident ou accident | ☐ Accueil nouveaux arrivants | ☐ Systèmes électriques |
| ☐Communication | ☐ Climat social | ☐ Ascenseur |
| ☐ Coordination | ☐ Respect des souhaits du patient/résident | ☐ Chauffage, ventilation, climatisation |
| ☐ Gestionnaire : Satisfaction (entrées, sortie anticipée, ...) | ☐ Animation | ☐ Circulation dans les locaux/Ergonomie |
| ☐Prise en charge de la douleur | ☐ Bientraitance | ☐ Diagnostic biomédical, fluides méd. |
| ☒ Education/rééducation. | ☐ Adaptation à la vie institutionnelle | ☐ Maintenance/Décoration intérieure |
| ☐ Autre (préciser): | ☐☐ Préservation de l'intimité | ☐Electromanager |
| PRISE EN CHARGE HOTELIERE | ☐ Accompagnement des familles | ☒ Autre (préciser): |
| ☐ Propreté, hygiène des locaux | ☐ Sortie | SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES |
| ☐ Linge | ☐ Autre (préciser): | ☐ DEVELOPPEMENT DURABLE |
| ☐ Restauration (présentation, goûter | | |
| ☐ Autre (préciser): | | |

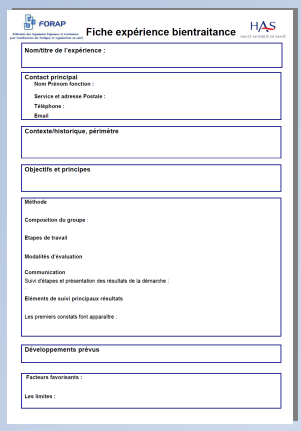
Description de l'évènement :
Il est très agréable de travailler dans la nouvelle salle de RÉÉDUCATION, meilleure coordination des soins entre kiné/ergo, meilleure communication et satisfaction des patients.

Bénéfice apporté :
Meilleure sécurité des soins, meilleure qualité de travail.

Création des FER en mai 2010 pour:

- En finir avec « l' auto-flagellation »
- Compenser le signalement d'évènement « indésirable »
- Reconnaitre et valoriser les bonnes pratiques
- Manager « positif »
- Améliorer la dynamique humaine

### ➢ PERSONNES AGÉES



FORAP – Fiche expérience bientraitance – HAS

Nom/titre de l'expérience :

Contact principal
Nom Prénom fonction :
Service et adresse Postale :
Téléphone :
Email

Contexte/historique, périmètre

Objectifs et principes

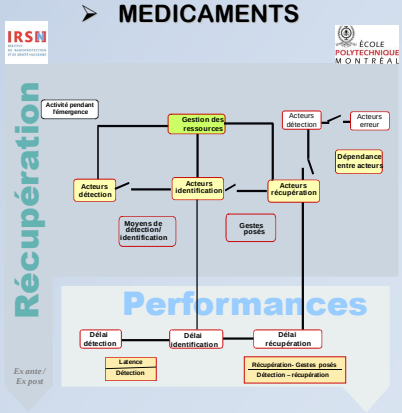
Méthode
Composition du groupe :
Etapes de travail
Modalités d'évaluation
Communication
Suivi d'étapes et présentation des résultats de la démarche :
Eléments de suivi principaux résultats
Les premiers constats font apparaître :

Développements prévus

Facteurs favorisants :
Les limites :

Utilisation des fiches «expérience bientraitance» de la FORAP dans le cadre d'une EPP pour promouvoir les bonnes pratiques de bientraitance plus naturelles et plus efficaces que les signalements de maltraitance.

### ➢ MEDICAMENTS




Lors de CREX, utilisation du modèle "RECUPERARE SANTE" dont la phase capitale est la façon dont on a géré l'erreur ou la défaillance.

- Comment a-t-on détecté le problème (qui et moyens) ?
- Comment a-t-on identifié le problème (qui et moyens)?
- Comment l'a-t-on « récupéré » (qui et gestes posés) ?
- En combien de temps ? ,...

L'originalité de ce modèle est de mettre en évidence les délais de détection et de récupération, qui sont regroupés sous le terme performance.

## RESULTATS:

Plus de signalements, plus de motivation des professionnels, plus d'efficacité.