



La Lettre Qualité et Sécurité des soins

N°1 - Novembre – Décembre 2013

Le Réseau Bas-Normand Santé Qualité (RBNSQ) est heureux de vous adresser le premier numéro de la lettre qualité et sécurité des soins. Cette lettre destinée aux professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux a pour but de vous délivrer une information actualisée dans les domaines de la qualité et de la sécurité des soins.

L'actualité de l'année 2013 du RBNSQ a été très riche en événements : 1^{ère} campagne d'adhésion des établissements de santé au RBNSQ avec l'élection d'un nouveau conseil d'administration et de son président ; mise en place d'un programme de formation ambitieux reposant en grande partie sur les priorités régionales validées avec l'ARS dans le domaine des évaluations des pratiques professionnelles et de la gestion des risques liés aux soins; organisation de la journée régionale annuelle ayant rassemblé plus de 240 participants du secteur de la santé et du médico-social. Nous sommes donc heureux à travers cette lettre de vous informer de nos principales réalisations et des projets en cours auxquels les uns et les autres vous avez largement participé.

Marie-José D'ALCHE-GAUTIER, Médecin Coordonnateur et Benoît GAUTHIER, Président du CA

A la Une

• 13^{ème} Journée Régionale du RBNSQ : Vendredi 11 octobre 2013

Evaluations en secteurs sanitaire et médico-social : Le patient et le résident au cœur de la démarche qualité

La journée régionale annuelle du réseau a eu lieu le 11 octobre 2013 au Mémorial de Caen en partenariat avec l'ARS de Basse Normandie. Avec plus de 240 participants, cette affluence marque l'attention constante des professionnels de santé de positionner le patient et le résident au cœur de la démarche qualité des structures bas-normandes.

Centrée sur l'évaluation de la prise en charge de la personne âgée, cette manifestation marque l'ouverture du réseau au secteur médico-social. Basées sur les retours d'expérience, les interventions de la matinée se sont conclues par la présentation des travaux du groupe de travail du réseau « préparation de la sortie du patient en SSR ».

Riches des échanges de la matinée, les ateliers de l'après-midi ont permis de développer les spécificités de la démarche qualité au sein des secteurs sanitaire et médico-social. Le Dr Vincent MOUNIC, Chef du service développement de la Certification (HAS) a ouvert l'atelier 1, consacré au secteur sanitaire, par la certification V2014 et ses nouvelles méthodes de visite. Cette intervention a été suivie d'un retour d'expérience sur le parcours du patient et la visite de certification expérimentale de la HAS au CHRU de Lille.

Au sein de l'atelier 2, l'intervention de Madame Cécile DIZIER, Chargée de mission à l'ANESM, a permis de dresser le cadre législatif et réglementaire de l'évaluation des ESMS avant le retour d'expérience de deux établissements. Les échanges nés de ces interventions ont permis de dédramatiser l'enjeu et les conséquences des évaluations internes et externes. Il est à noter que toute difficulté rencontrée par un établissement avec un organisme habilité à conduire une évaluation externe peut être signalée à l'ANESM.

Avec des interventions de grande qualité et plus de 98% de satisfaction, ce rendez-vous annuel marque l'importance d'espaces de formation, d'échange et de rencontre entre professionnels ayant des problématiques et des attentes communes. Le partage d'expérience est un point fort de la journée annuelle régionale.

A noter que les diaporamas de la journée sont disponibles sur l'espace adhérent du site du réseau.

• Développement Professionnel Continu

L'article 59 de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009, dite HPST, a introduit dans le Code de la Santé Publique la notion de développement professionnel continu (DPC) pour les professionnels de santé. Le DPC réunit dans un concept commun la formation professionnelle continue et l'analyse des pratiques professionnelles.

Les programmes de DPC sont caractérisés par une méthode validée par la Haute Autorité de Santé et correspondent à des orientations, soit nationales (définies par arrêté ministériel), soit régionales (fixées par l'Agence Régionale de Santé). Ces programmes ne peuvent être proposés que par des organismes de développement professionnel continu. Selon la profession concernée, le contrôle du respect de l'obligation annuelle et individuelle est assuré par votre employeur ou l'instance ordinaire dont vous dépendez.

Le RBNSQ, provisoirement enregistré auprès de l'OGDPC en 2013, est habilité à dispenser des actions de formation DPC auprès de l'ensemble des professionnels de santé paramédicaux. Son habilitation à délivrer des formations éligibles au titre du DPC sera évaluée par une commission scientifique de l'OGDPC dans les mois à venir.

Actualités du réseau

• Questionnaires de satisfaction et recueil des besoins

Nous tenons à remercier tous les professionnels ayant répondu à notre enquête. Vos réponses nous ont aidés à structurer une offre d'appui ciblée sur les besoins des établissements.

Questionnaire pour le secteur sanitaire

Grâce au très bon taux de retour des professionnels sollicités, le réseau a pu mesurer l'appréciation globale des prestations du réseau et déterminer le programme d'activité 2014. Avec un taux de satisfaction de 92%, vous avez mis en avant l'importance d'un espace d'échange pluridisciplinaire entre professionnels sur des thèmes pertinents et d'actualité. Afin de répondre à vos besoins, le réseau reconduit le programme de formation et des groupes de travail de 2013 avec bien sûr des nouveautés.

Accéder aux résultats du questionnaire: [Lien](#)

Questionnaire pour le secteur médico-social

En juillet 2013, un questionnaire a été adressé aux structures du secteur médico-social afin de mieux connaître les besoins de ce secteur. Les réponses de plus de 50 structures vont permettre de réfléchir à plusieurs pistes de travail que ce soit dans le domaine de la formation, de groupe de travail ou d'unité mobile qualité en lien avec les structures déjà investies dans ce domaine.

Accéder aux résultats du questionnaire : [Lien](#)

• Programme 2014 du réseau

Un programme 2014 s'appuyant sur les besoins des établissements et les priorités régionales en matière de qualité et sécurité des soins définies par l'ARS.

Les thématiques proposées en 2013 sont reconduites pour 2014, avec l'ajout de nouveaux thèmes proposés par les établissements lors de l'enquête des besoins citée ci-dessus. Les formations s'articulent autour de 2 grands axes : les Evaluations des Pratiques Professionnelles et la Gestion des risques / Sécurité des soins et incluent les priorités régionales de l'ARS. Parmi les nouveaux thèmes, seront développées plus particulièrement les nouvelles méthodes de visite de la certification v2014.

Des formations qui peuvent être éligibles ou non au DPC selon le besoin

Une formation est éligible au DPC à la condition de lier formation professionnelle et analyse des pratiques professionnelles (selon une méthode validée par la HAS). Les formations éligibles au DPC sont organisées en trois étapes : une journée de formation classique en présentiel, un temps d'analyse des pratiques et une journée consacrée au retour d'expérience ; il est possible aux professionnels non concernés par le DPC de participer uniquement au jour 1 de la formation.

- **Ouverture aux EHPAD en 2014**

Cette ouverture en 2014 va se concrétiser par des propositions de formations adaptées, la création de groupes de travail destinés à développer des outils ou adapter ceux créés par le sanitaire.

- **Avancement des groupes de travail régionaux**

Groupe « Préparation de la sortie du patient en SSR »

Les outils créés par le groupe (grille d'évaluation, guide méthodologique de remplissage et protocole de mise en œuvre) sont exploités par les participants dans leurs établissements respectifs. Le premier tour d'audit a été réalisé pour la plupart, avec la mise en place de plans d'actions (restitution des résultats faite lors de la 13^{ème} journée régionale). Un deuxième audit sera réalisé par la suite. D'autre part, ces outils sont disponibles sur le site internet du réseau (espace adhérent) et exploitables sur la plateforme régionale EPP OnLine.

Groupe EPP « Prise en charge de la douleur chez les personnes âgées » (RBNSQ/RRD)

Avec pour objectif de créer une culture régionale autour de la prise en charge de la douleur de la personne âgée, 22 établissements travaillent en collaboration avec le Réseau Régional Douleur Basse Normandie. Chaque établissement forme ses équipes et réalise l'audit de la prise en charge de la douleur. Les premiers résultats des audits déjà réalisés ont été présentés à la journée régionale du 11 octobre.

Le partenariat entre les deux réseaux se poursuit avec la mise en œuvre d'un nouveau protocole en octobre 2013.

Groupe « Outils d'auto-évaluation de la Bienveillance » :

Le groupe de travail élabore deux questionnaires d'évaluation des pratiques : le premier est destiné aux professionnels des établissements, le second aux usagers. Dans cette optique, une représentante des usagers de l'association CISS (Collectif Inter-associatif Sur la Santé) est invitée à intégrer le groupe. Un guide méthodologique et un protocole de mise en œuvre seront joints aux questionnaires afin d'accompagner les professionnels dans leurs utilisations. Les questionnaires, en cours de structuration, sont réalisés en lien avec la charte Bienveillance créée par le groupe.

Groupe « Identitovigilance »

Les établissements représentés au sein du groupe ont été choisis en raison de leurs pratiques et de leur expertise dans le domaine. L'objectif du groupe, ayant débuté en septembre, est de participer à l'harmonisation des pratiques et d'aider les établissements les plus en difficulté, afin d'améliorer la sécurité de la prise en charge de leurs patients.

En s'appuyant sur l'enquête régionale réalisée au premier trimestre 2013, le groupe travaille à l'élaboration d'outils de formation et de sensibilisation des professionnels de santé sur l'identification des patients.

• Nouveaux outils disponibles

Accessibles aux adhérents du réseau, les outils suivants viennent d'être mis à jour :

- ✓ Grille d'évaluation de la sortie du patient en SSR (et son guide d'utilisation)
- ✓ Protocole d'évaluation de la sortie du patient en SSR
- ✓ Grille de revue de pertinence des admissions MCO (et son guide d'utilisation)

Vous pouvez accéder aux outils dans l'espace privé du site du réseau.

Témoignage d'un stagiaire

« A la clôture de l'édito de cette première newsletter du réseau, je termine un stage de deux mois au sein de l'unité de coordination du réseau. Réalisé dans le cadre de ma formation d'élève directeur à l'École des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP), ce stage a pour but de me confronter à d'autres modes de management et d'organisation. J'avais également pour objectif de développer ma connaissance des compétences qui peuvent être sollicitées par un établissement, et intégrer une Structure Régionale d'Appui était une très bonne opportunité. D'autant plus que j'ai exercé en région Haute Normandie au sein de laquelle il n'existe pas de réseau santé qualité. Je suis arrivé dans l'expectative et j'ai découvert un lieu d'échange entre professionnel, de formation mais également des professionnels engagés dans la création d'outils de travail sur des problématiques communes.

J'ai eu l'opportunité de travailler au sein d'une équipe dynamique à l'écoute des besoins de ses adhérents. Je tiens à remercier l'unité de coordination du réseau et les instances de l'association pour leur accueil. Je repars riche d'une nouvelle expérience et de nombreuses idées qui seront indéniablement un plus pour ma prise de poste en janvier 2015. Dans l'éventualité d'une prise de poste dans un établissement bas-normand, nul doute que je solliciterai le réseau ! »

Jean-Michel BROSSAT, élève directeur d'Etablissement Sanitaire, Social et Médico-Social à l'EHESP en stage au RBNSQ

Veille documentaire, notre sélection...

Programme national pour la sécurité des patients. [Lien](#)

Dossier Patient : L'archivage du dossier patient : Enjeux et principes de mise en œuvre. [Lien](#)

Régulation du système de santé : La HAS présente son projet stratégique 2013-2016. [Lien](#)

Indicateurs : IPAQSS Il est possible d'accéder aux modalités de recueil des deux types d'indicateurs. [Lien](#)

Orientation des patients vers les SSR : Lancement d'un outil d'aide à la décision pour les professionnels de santé. [Lien](#)

PAERPA : Huit territoires de santé ont été retenus pour l'expérimentation PAERPA. [Lien](#)

Condition de travail : PACTE – Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe. [Lien](#)

Identification des patients dans les systèmes d'information : L'instruction n° DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins. [Lien](#)

La méthode du patient traceur : La HAS propose aux structures et professionnels de santé son guide expérimental. [Lien](#)

Agenda du réseau novembre – décembre 2013

Formations

Référents EPP « Revue de Morbidité-Mortalité » (J2)
07 novembre 2013

Référents EPP « Audit Clinique » (J2)
19 novembre 2013

Plateforme EPP OnLine
21 novembre 2013

Formation des hygiénistes en gestion des risques infectieux avec la méthode RMM (J1)
28 novembre 2013

Référents EPP « Revue de pertinence » (J2)
05 décembre 2013

Outils de promotion de la Bienveillance (J2)
06 décembre 2013

Plateforme EPP OnLine
10 décembre 2013

Analyse des causes racines d'un évènement indésirable associé aux soins (J2)
16 décembre 2013

Groupes de travail

Outils d'auto-évaluation de la Bienveillance
06 novembre 2013

Identitovigilance
13 décembre 2013

EPP régionale « Evaluation des pratiques de dépistage du mélanome chez les personnes âgées de plus de 75 ans »
17 décembre 2013

Evènement dans la Qualité / Gestion des risques

Journées Internationales de la Qualité Hospitalière et en Santé JIQHS
25 - 26 novembre 2013 / Paris
[Programme](#)

Semaine de la sécurité des patients « engageons-nous pour des soins plus sûrs » Ministère de la Santé
25 – 29 novembre 2013
[Programme](#)

Regards croisés sur le risque en santé CHU Nantes
27 novembre 2013 / Nantes
[Programme](#)

Evaluation de la qualité et de la sécurité des soins HAS
28 novembre 2013 / Paris
[Programme](#)

6^{ème} journée normande de formation en transfusion et médicaments dérivés du sang CHU Rouen
13 décembre 2013 / Rouen
[Programme](#)

Journée de formation sur les APP IFCS
3 décembre 2013 / Caen – Campus 2
[Programme](#)

Réseau Bas-Normand Santé Qualité

Bétharram - Maison d'accueil GINKGO-BILOBA
881, boulevard de la Paix – 14200 Hérouville Saint Clair
Tel : 02.31.95.10.59 – Fax : 02.31.94.31.86
E-mail : rbnsq@orange-business.fr
Site internet : <http://www.rbnsq.org>