



La Lettre Qualité et Sécurité des soins



N°4 – Novembre / Décembre 2014

Le Vendredi 17 Octobre 2014 a eu lieu la 14^{ème} Journée régionale du RBNSQ qui constitue l'évènement phare de l'année 2014. L'équipe du RBNSQ tient à remercier tous les professionnels qui ont contribué à la réussite de cette journée. Votre forte participation témoigne encore une fois du soutien et de l'intérêt que vous manifestez pour les actions du réseau. Nous préparons déjà le programme de travail de l'année 2015 et vous pourrez consulter nos propositions de formations sur le site du réseau : www.rbnsq.org.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et à bientôt.

Toute l'équipe du Réseau Bas-Normand Santé Qualité

A la Une

• 14^{ème} Journée Régionale du RBNSQ

La 14^{ème} journée régionale du RBNSQ, qui a eu lieu le **Vendredi 17 Octobre 2014 au Mémorial de Caen**, a rassemblé près de 240 professionnels autour de la thématique « **Prévention des risques en secteurs sanitaire et médico-social** ». Après une conférence introductive commune sur l'évaluation du risque radiologique, les participants se sont répartis en 2 ateliers.

Le premier atelier, consacré à la **maîtrise du risque lié à l'identité du patient**, a réuni 149 professionnels d'établissements sanitaires. Après une présentation du Compte-Qualité par le Centre François Baclesse, des expériences d'établissements bas-normands en matière d'identitovigilance ont été présentées : l'expérimentation du patient fictif au CH de Bayeux, et la réalisation d'un film par le CH du Cotentin. Le CH de Lisieux a également restitué les travaux menés par le groupe régional du RBNSQ, à savoir l'élaboration d'une analyse de processus des risques liés à l'identité du patient.

Le second atelier, destiné au secteur médico-social, a réuni 90 professionnels sur la thématique « **Prévenir les risques dans la prise en soin du résident** ». Des retours d'expérience et restitutions de travaux de groupes ont ainsi fait l'objet de cet atelier. Tout d'abord la présentation des travaux du groupe de travail régional (ARS) sur la liberté d'aller et venir en EHPAD, par le CH du Cotentin. Cette intervention a été suivie du retour d'expérience sur la sécurisation du circuit du médicament en EHPAD par le groupe Korian. Le directeur de l'ACAIS (Association du Cotentin d'Aide et d'Intégration Sociale) a ensuite présenté un retour d'expérience sur la mise en œuvre de l'évaluation externe au sein d'une association. Enfin, en dernière intervention de cet atelier, le réseau ONCO Basse-Normandie a présenté l'EPP régionale « Dépistage du cancer cutané chez les personnes âgées de 75 ans et plus » (groupe de travail ONCO BN et RBNSQ), et lancé un appel à candidature pour 2015.

L'après-midi, commun, portait sur la thématique « **Travail en équipe pour la qualité et la sécurité des soins** ». Lors de cette session, 3 expériences innovantes ont été présentées : le projet expérimental PACTE (Programme d'amélioration continue du travail en équipe) lancé par la HAS, une expérience de simulation en néonatalogie sur la prise en charge de l'arrêt cardiaque menée au CHU de Caen, et la présentation de l'enquête « Culture Sécurité » lancée auprès des professionnels du service « Obstétrique » au CHU de Rennes.

Avec 98.2% de satisfaction, cette journée a remporté un vif succès auprès des professionnels.

Notez que les présentations de la journée (dont le film relatif à l'identitovigilance) sont disponibles dans l'espace privé du site internet du réseau : www.rbnsq.org rubrique « Journée régionale 2014 ».

● Session posters Qualité / Gestion des risques

Dans le cadre de sa 14ème Journée Régionale, le Réseau Bas-Normand Santé Qualité a organisé pour la 1ère fois une **session posters**. Au total, 6 établissements bas-normands ont fait partager leurs expériences en participant à ce concours, sur différents thèmes : la bientraitance / maltraitance, le recyclage des bio déchets, la prise en charge médicamenteuse, l'identitovigilance, la préparation et l'administration des traitements.

Il a été demandé aux participants à la journée de voter pour le meilleur poster. Le gagnant de ce concours est le CAMES / FOA de Graye sur Mer, avec un poster sur la thématique « **Maltraitance et Bientraitance, notions expliquées aux personnes accueillies** ». Ce travail, réalisé par la Cellule d'Appui Bientraitance du CAMES / FOA en association avec le CVS et 6 résidents, avait pour objectif d'expliquer simplement aux usagers les notions de Bientraitance / Maltraitance, à l'aide de pictogrammes et de mots.

Toutes nos félicitations à l'équipe du CAMES, qui s'est vu remettre un ouvrage sur le travail en équipe.

Les posters présentés lors de cette session sont accessibles dans l'espace privé du site internet du réseau : www.rbnsq.org, rubrique « Journée régionale 2014 ».

Actualités du réseau

● Programme de travail 2015 du RBNSQ

Pour l'année 2015, toutes les thématiques 2014 sont reconduites. Dans le cadre de la Certification v2014 et du Développement Professionnel Continu (DPC), de nouveaux thèmes sont proposés aux établissements, tels que la construction d'un programme de DPC, ainsi qu'un axe dédié à la Certification v2014 – Parcours Patient. Ce dernier est composé de 3 modules complémentaires : nouvelles modalités de certification v2014, audit de processus et patient traceur. La formation « Gestion des risques en hygiène », en collaboration avec le réseau ARLIN, est dupliquée pour inclure les méthodes *a priori* (jusqu'à 2014, seules les méthodes *a posteriori* étaient abordées).

A noter également que le réseau propose, pour bon nombre de thématiques, la réalisation de formations en intra-établissement. Celles-ci donnent lieu à l'élaboration d'un programme et d'un devis personnalisés, ajustés selon les caractéristiques du projet de formation.

Certaines de nos formations sont éligibles au DPC. Elles 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.

Pour consulter le programme de formations 2015 du RBNSQ et vous inscrire, cliquez [ICI](#).

● Campagne d'adhésion 2015 au RBNSQ

La campagne d'adhésion 2015 est ouverte depuis novembre 2014. Tous les établissements sanitaires et médico-sociaux bas-normands, ainsi que les réseaux de santé, peuvent adhérer au réseau.

Cette adhésion permet aux établissements de bénéficier de formations à tarifs préférentiels, d'accéder aux ressources du réseau (outils, diaporamas,...) dans l'espace privé de son site internet, de pouvoir utiliser la plateforme régionale EPP OnLine, et de participer aux groupes de travail.

Pour consulter les modalités d'adhésion et adhérer au réseau, cliquez [ICI](#).

• **Enquête de satisfaction et de besoins auprès des EHPAD adhérents**

En 2014, 19 EHPAD autonomes ont adhéré au RBNSQ. Face au faible taux de participation de ces établissements aux activités du réseau, une enquête a été réalisée entre août et septembre 2014 par un élève-directeur à l'EHESP, stagiaire au RBNSQ. Ce travail avait pour objectif de comprendre, d'une part les raisons de ce manque de participation, et d'autre part d'identifier les attentes et les besoins de ces structures afin d'orienter les actions du RBNSQ.

17 EHPAD ont ainsi répondu à l'enquête (soit 89 % des EHPAD adhérents). Globalement, les répondants sont très satisfaits des prestations du réseau puisque tous souhaitent renouveler leur adhésion pour 2015. Le faible taux de participation aux activités du réseau s'explique par un manque de temps (préparation de l'évaluation externe) et de personnel. Les établissements souhaitent également que le réseau leur propose des formations en intra-établissement, ainsi qu'un accompagnement sur les thématiques suivantes : prise en charge et évaluation de la douleur, circuit du médicament, les fondamentaux de la qualité (EPP et Audits), l'identitovigilance, la gestion des risques et les soins bucco-dentaires.

En fonction des réponses obtenues, le RBNSQ contactera chaque EHPAD afin de les accompagner sur la thématique de leur souhait. Le réseau peut également présenter ses activités et recueillir vos besoins en participant à des réunions regroupant des EHPAD, il le fait d'ailleurs bientôt dans le Sud-Manche, le 14 Novembre 2014.

Nous remercions tous les professionnels qui ont participé à cette enquête.

• **Groupe de travail « Chambre des erreurs »**

Dans le cadre de la **semaine « Sécurité des Patients 2014 »**, un groupe de travail « Chambre des erreurs » a été mis en place et a élaboré un scénario régional de mise en scène d'une chambre des erreurs, portant sur 7 thématiques en lien avec le parcours du patient en MCO : l'identitovigilance, la prise en charge médicamenteuse, le risque infectieux, les AES, la gestion des DASRI, le respect et l'environnement du patient, et la contention.

20 erreurs sont ainsi à mettre en œuvre durant la semaine du **24 au 28 Novembre 2014**. A ce jour, 30 établissements de santé sont inscrits dans le projet, dont 5 établissements hors-région.

Une matinée « Retour d'expérience », ouverte à tous les établissements sanitaires et médico-sociaux de Basse-Normandie, sera organisée le 29 Janvier 2015.

• **Nouveaux outils disponibles**

Le groupe de travail « Identité du patient » a élaboré en 2014, dans le cadre des travaux conjoints RBNSQ-FORAP, une analyse de processus sur les risques liés à l'identité du patient, permettant aux établissements d'alimenter le compte qualité et de démarrer leur cartographie des risques.

Cet outil est désormais accessible aux adhérents, dans l'espace privé du site internet du réseau (rubrique « outils »).

• **Site internet du RBNSQ**

Pour la rentrée, le site internet du réseau a été mis à jour. Ainsi, l'aspect visuel a été revu pour plus de clarté lors de votre navigation. De nouvelles rubriques ont été ajoutées, telles que « Plateforme EPP Online » et « Newsletter », et l'organisation de l'espace privé a été modifiée pour faciliter la recherche d'informations. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions quant à l'ajout d'informations sur notre site internet.

Veille documentaire et réglementaire, notre sélection...

- **CERTIFICATION V2014 :**

HAS - Guide méthodologique v2014. [Lien](#)

HAS - Liste des points critiques sujets à dérogation dans la certification. [Lien](#)

- **SEMAINE SECURITE DES PATIENTS 2014 :**

Ministère de la Santé - Instruction du 10 Juillet 2014. [Lien](#)

- **GESTION DES RISQUES :**

ASN - Radiothérapie : 6 situations à risque d'erreur de côté. [Lien](#)

Ministère de la Santé - Actualités relatives au virus Ebola. [Lien](#)

- **INDICATEURS :**

HAS - Chirurgie de l'obésité : lancement de la seconde campagne d'évaluation de la qualité. [Lien](#)

- **PRISE EN CHARGE DES PATIENTS :**

HAS - Matrice de maturité en soins primaires. [Lien](#)

- **EVALUATION EXTERNE :**

ANESM - Note d'information : bilan au 30 Septembre 2014. [Lien](#)

ANESM - Demi-journées pour aider les ESSMS isolés à réaliser leur évaluation externe. [Lien](#)

- **USAGERS :**

ANESM - Rapport et synthèse : la participation des usagers au fonctionnement des établissements et services. [Lien](#)

Evènement dans la Qualité / Gestion des risques

Colloque FHF - Radiothérapie : enjeux pour la filière de cancérologie publique »

17 Novembre 2014 / Paris.

Pour plus d'informations, cliquez [ICI](#)

JIQHS - Le parcours de santé : une transformation profonde des démarches Qualité-Sécurité centrées sur le patient

8-9 Décembre 2014 / Paris.

Pour plus d'informations, cliquez [ICI](#)

Colloque HAS – Contribuer à la régulation par la qualité et l'efficience

18 Décembre 2014 / Paris.

Pour plus d'informations, cliquez [ICI](#)

Réseau Bas-Normand Santé Qualité
3 Place de l'Europe - 14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR
rbnsq@orange-business.fr
02 31 95 10 59
www.rbnsq.org