



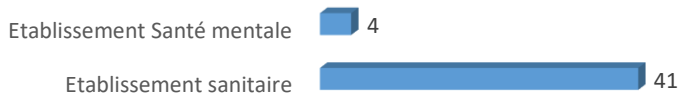
## Crise sanitaire du Covid-19

### & Organisation des retours d'expérience (RETEX) dans les établissements sanitaires

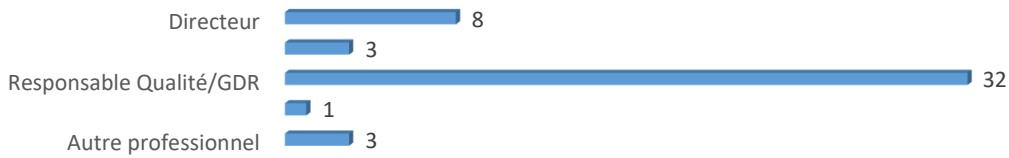
#### Résultats régionaux - Normandie

#### Informations générales sur les répondants :

##### Type de structure :



##### Fonction :

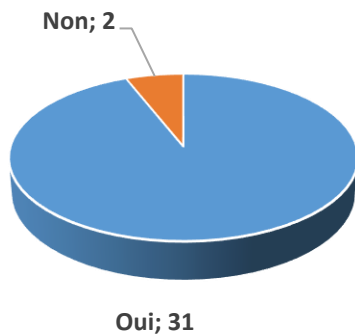


##### Autre :

- Pharmacien
- Coordonnateur Gestion des Risques
- Réfèrent SQS

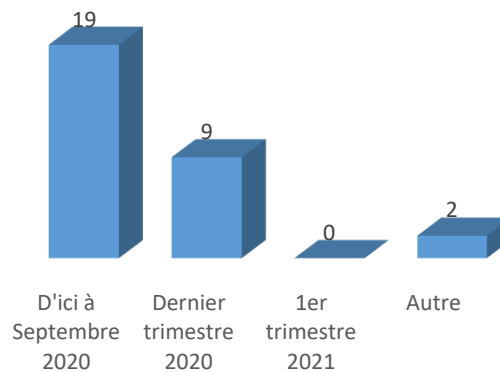
#### Question n°1 :

Dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19, avez-vous envisagé d'effectuer un retour d'expérience (RETEX) ?



#### Question n°2 :

Si oui, dans quel délai envisagez-vous ce RETEX ?

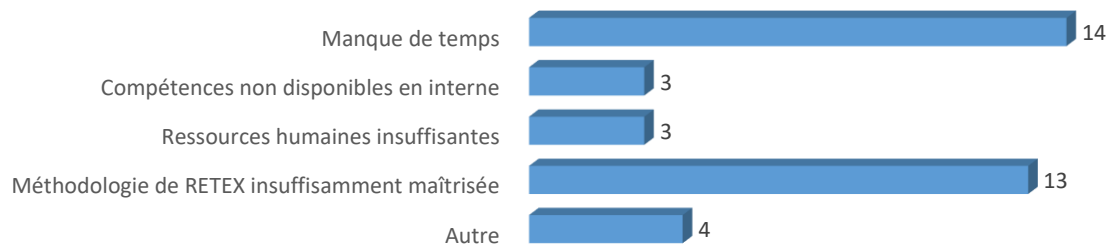


Autres délais :

- En cours
- Fin juin 2020

### Question n°3 :

Quelles difficultés pourriez-vous rencontrer dans la mise en œuvre de ce RETEX ?

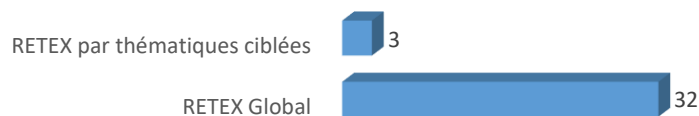


Autres :

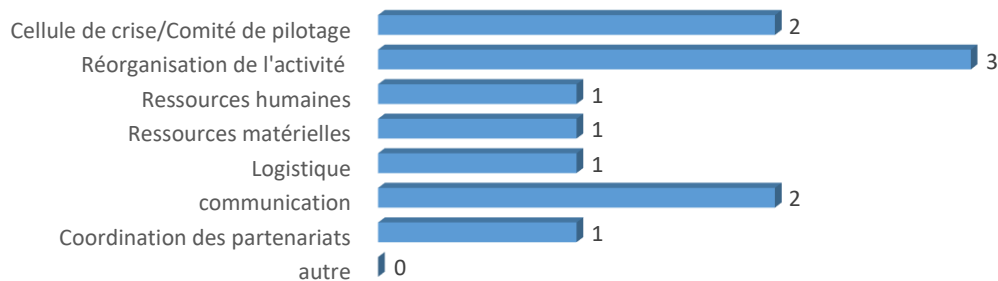
- Temps de synthèse
- Etablissement pas mobilisé dans le cadre du COVID
- Manque d'outils factuels de RETEX pour une si longue période
- Risque de manque d'exhaustivité dans la prise en compte de l'ensemble des retours (récence de l'événement, multiplicité des professionnels concernés)

### Question n°4 :

Envisagez-vous un RETEX global sur l'ensemble du fonctionnement de votre structure ou ciblé sur certaines thématiques spécifiques ?



Pour les structures envisageant un RETEX ciblé, précisez les thématiques :



Autres :

- Stratégie de dépistage, soutiens (psychologique, entraide...)
- Gestion du risque infectieux

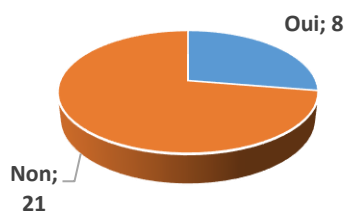
### Question n°5 :

De quelles sources disposez-vous pour retrouver la mémoire factuelle des événements passés ?

- Compte-Rendu ou Procès Verbal (cellule de crise, cellule de reprise d'activité)
- Procédures,
- Chronologie, Journal de bord,
- Brainstorming des points positifs et points à améliorer dans chaque service,
- Reportage photo,
- Echange de mails,
- Supports de communication internes (notes d'information, note de service, note interne, bulletin d'information de la cellule de crise),
- Notes personnelles,
- Mains courantes,
- Actions et plans formalisés et accessibles sur l'intranet, Tableau de bord d'activité,
- Plan blanc des différentes cellules de crise,
- Réunion de service,
- Mise en place d'un classeur de gestion de crise COVID comprenant un plan général et la traçabilité des actions mises en œuvre : procédures , décisions, informations etc...

### Question n°6 :

Disposez-vous d'une grille d'analyse pour réaliser votre RETEX ?



### Question n°7 :

Pour les établissements possédant une grille d'analyse, s'agit-il de :



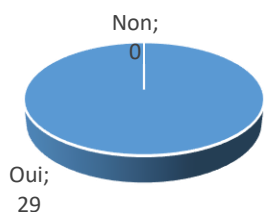
Autres :

GHT Grand Paris Nord Est - CHI Robert Ballanger  
Grille ALARM  
Brainstorming en équipe et questionnaire en ligne en complément (notamment professionnels en télétravail)

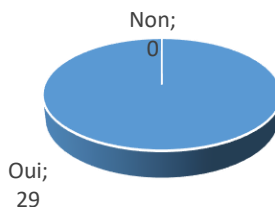
#### Question n°8 :

Seriez-vous intéressé pour que votre structure régionale d'appui (SRA) vous transmette des outils spécifiques pour mener votre RETEX dans le cadre de la crise Covid-19 ?

#### Support méthodologique :

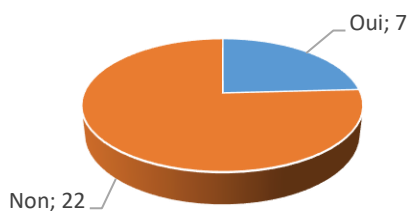


#### Grille d'analyse :



#### Question n°9 :

Souhaitez-vous un accompagnement de votre SRA pour réaliser votre RETEX ?



#### Question n°10 :

Si oui, quel type d'accompagnement ?

- Besoin ponctuel d'informations méthodologiques et d'un regard extérieur, aide sur des questionnements ou des difficultés rencontrées
- Mise à disposition d'outils (Guide méthodologique, grille adaptée à un RETEX de gestion de crise)
- Accompagnement sur la réfection du plan SSE, selon le guide HAS de mai 2019.

#### Commentaires et suggestions :

Moyen de remonter des informations à l'échelon national