



Catalogue d'outils Culture Qualité et Sécurité

Version de juin 2022

Pourquoi ce catalogue ?

Notre objectif est de proposer une banque d'outils accessible aux professionnels souhaitant mettre en œuvre des actions de sensibilisation aux risques en secteur sanitaire et médico-social.

Les enjeux de ces outils sont de vous permettre de :

- ✓ Développer une culture sécurité garante de la qualité des soins et de la satisfaction de l'utilisateur ;
- ✓ Dynamiser la gestion des risques en équipe ;
- ✓ Améliorer la communication pluriprofessionnelle ;
- ✓ Conduire une démarche valorisante et déculpabilisante.

Que contient ce catalogue ?

Ce catalogue recense les réalisations des groupes de travail régionaux, pilotés par Qual'Va. Chaque outil est présenté sous forme d'une fiche descriptive. Vous retrouverez dans chacune :

- Le principe de l'outil,
- Les personnes cibles,
- La méthodologie,
- Les thématiques abordées,
- Le contenu des kits,
- Les concepteurs.

A noter que pour certains types d'outils, nous mettons également à disposition une plateforme pour la saisie des résultats. Elle vous permettra d'obtenir un bilan automatisé.

Comment obtenir les outils ?

Les outils sont à télécharger depuis la Plateforme Collaborative de Qual'Va. Certains sont accessibles à tous sur simple inscription à notre plateforme. D'autres sont réservés aux professionnels des structures adhérentes à notre réseau. Ils sont disponibles dans l'Espace Adhérent de la Plateforme.

En fonction de votre besoin et vos objectifs, notre équipe Qual'Va reste à votre disposition pour vous guider dans votre choix.

Quel est l'engagement mutuel ?

Engagement de Qual'Va (Réseau Normand Qualité en Santé) :

Qual'Va s'engage, à réception de la demande de l'établissement, à :

- Transmettre les outils nécessaires à la mise en œuvre de l'atelier au demandeur ;
- Mettre à disposition l'outil de saisie « eFORAP » pour les outils concernés ;
- Conseiller, dans la limite de ses compétences, la structure dans la mise en œuvre du projet ;
- Traiter les résultats régionaux ;
- Organiser régulièrement une restitution des résultats régionaux.

Engagement des établissements utilisant l'outil :

La structure souhaitant mettre en place l'atelier, s'engage à :

- Utiliser les outils mis à disposition par Qual'Va ;
- Désigner un coordonnateur local, interlocuteur privilégié pour la mise en œuvre de l'atelier ;
- Saisir les résultats obtenus sur la plateforme eFORAP pour les outils concernés ;
- Partager son expérience au niveau régional.

Contact

☎ 02 31 95 10 59

✉ contact@qualva.org

Nous restons disponibles pour vous apporter des conseils méthodologiques.

Nous espérons que vous serez nombreux à utiliser ces outils pour qu'ensemble nous progressions dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins.

Liste des outils de sensibilisation sur les enjeux de la sécurité des soins

Chambre des erreurs – Chambre des risques – Domicile des erreurs	4
Quiz.....	7
Analyse de scénario à partir d'un film	9
Analyse de scénario « ailleurs » - « ici »	11
Rallye en santé mentale	13
Jeu de rôle	15
Puzzle.....	18
Olympiades du soin	20
Les mots pour comprendre	22
Jeu des 9 familles – Evaluation de la qualité en structure médico-sociale	24
Cas interactif – Attendez la chute !	25

Chambre des erreurs – Chambre des risques – Domicile des erreurs

Principe




La chambre des erreurs est un outil de simulation. Les participants visualisent et identifient des erreurs volontairement glissées dans une scène de soins reconstituée. A l'issue de la recherche, un rappel des bonnes pratiques est réalisé.

Personnes cibles

En fonction du scénario choisi :

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste...)
- Professionnels médico-techniques (manipulateur en électro-radiologie, préparateur en pharmacie, technicien de laboratoire médical...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)
- Usagers (patient, résident, entourage, représentant des usagers...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 2 mois avant l'atelier  durée atelier : 30 min  : 2 animateurs d'atelier conseillés

La démarche se déroule en quatre temps :

- ① Organisation de l'atelier :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Reconstitution de la scène de soins
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Emargement et consignes à respecter dans la chambre
 - ✓ Enoncé du scénario
- ③ Recherche des erreurs :
 - ✓ En équipe
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Erreurs revues et rappel des bonnes pratiques
 - ✓ Temps d'échange

Scénarii

- 1- Patient diabétique avec hémiplégie droite
- 2- Patient âgé entrant en début de soirée pour altération de l'état général
- 3- Patient entrant suite à une chute à son domicile
- 4- Patiente âgée en HAD avec cancer généralisé et sous assistance respiratoire
- 5- Patiente en HAD avec nursing lourd en attendant un accueil en EHPAD
- 6- Patient hospitalisé sous contrainte, alcoolisé et suicidaire
- 7- Résident présentant une hémiplégie droite prenant son petit-déjeuner
- 8- Résident sujet au fausse route prenant son goûter dans sa chambre

9- Résident installé pour faire sa toilette du haut dans sa chambre

10- Chambre des erreurs personnalisable (*créez votre propre scénario et identifiez les erreurs que vous souhaitez scénariser !*)

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique	Scénario										10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Activité	● ●	● ●	● ●	●	●	●	●	●	●	●	Toute activité
Santé et Sécurité au travail				●							
Gestion des événements indésirables			●			●	●	●	●		
Gestion des déchets	●			●	●	●	●	●	●		
Gestion du risque infectieux	●	●	●	●		●	●	●	●		
Vigilance					●	●	●				
Maîtrise du risque transfusionnel		●									
Gestion des équipements biomédicaux			●								
Promotion de la bienveillance	●			●		●	●	●	●		
Respect de la dignité et de l'intimité du patient						●	●	●	●		
Respect de la confidentialité des informations relatives au patient					●						
Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Prise en charge de la douleur	●	●		●		●					
Gestion du dossier patient		●	●								
Troubles de l'état nutritionnel	●	●	●	●		●		●			
Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge	●	●		●		●	●	●	●		
Prise en charge médicamenteuse du patient	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Prise en charge somatique					●		●				
Entièrement personnalisable selon les besoins et le contexte de la structure					●		●			●	

Contenu du kit

- ✓ Protocole de mise en œuvre (*sauf chambre des erreurs personnalisable*)
- ✓ Check-list (*chambre des erreurs personnalisable seulement*)
- ✓ Liste des erreurs avec le matériel nécessaire
- ✓ Fiche correction et bonnes pratiques
- ✓ Bulletin de participation
- ✓ Attestation de participation
- ✓ Note de saisie des bulletins de participation sur la plateforme « eFORAP »
- ✓ Bilan automatisé après saisie des données sur la plateforme « eFORAP »

Concepteurs de l'outil

ARMAND Nelly, aide-soignante ; AUBERT Virginie, IDEC ; BELLERY Claire, AS référente ; BREHAM Rachel, coordinatrice des risques ; BODIN Mathilde, responsable qualité ; BOIVIN Clarisse, IDE Hémovigilance ; BOUNIOL Claire, chargée de mission qualité et gestion des risques ; BUÉE Caroline, cadre de santé ; CHALER Philippe, Assistant Qualité ; CORBIN Céline, pharmacien ; CORREIA Frédérique, IDEC ; COUTEAU Elise, Assistante Qualité ; D'ALCHE-GAUTIER Marie-José, médecin coordinateur ; DEDIEU Isabelle, cadre de santé ; DELARUE Virginie, cadre de santé ; DELORIERE Sophie, IDE référente ; DEVERE Nelly, infirmière hygiéniste ; DIVANON Fabienne, pharmacien ; DUBOIS Mélanie, ergothérapeute ; DUCHESNEY Gaëtane, directrice ; DUMAIS Colette, IDE cadre ; DUPONT Catherine, cadre de santé ; FAGUAIS Jocelyne, responsable Qualité ; GAUNEAU Aurélie, ingénieur qualité et gestion des risques ; GIRARD Nadine, aide-soignante ; GUEROULT Aurélie, responsable qualité ; HOUEL Isabelle, cadre de santé ; HUET Cindy, IDE référente ; HUREL Thierry, responsable Qualité ; JOURDAIN Céline, responsable qualité ; KRUG Eric, pharmacie ; LANCHAIS Vincent, IDE ; LEBAS Thierry, gestionnaire des risques et responsable démarche qualité ; LECLUSE Audrey, aide-soignante ; LECOURT Laurence, pharmacienne ; LECUREUR Marie-Pierre, coordinatrice Qual'Va ; LEPRELLE Philippe, directeur des soins ; LEPRINCE Anne-Marie, gestionnaire des risques ; LEROY Peggy, étudiante cadre de santé ; LE TOLLEC Christine, responsable qualité régional ; LEVEEL Magali, cadre de santé ; MARIE Virginie ; MARTIN-GARREAU Stéphanie, cadre de santé ; MAUGER Mickael, assistant qualité ; MUTEL Céline, AS coordinatrice ; NABON Nicolas, cadre de santé ; NKUKA Bonazebi, cadre de santé ; OBLIN Karine, directrice ; OUVRIER Blandine, IDE ; QUENTIN Colette, cadre de santé ; PAVARD Marianne, ingénieur qualité et gestion des risques ; PREVOST Emilie, pharmacien ; ROBINE Isabelle, cadre Infirmière ; ROCHEREAU France, pharmacien ; ROUGIER Solenne, conseillère technique ; ROUMIER Catherine, IDE ; SCHIERING Charlotte, technicienne qualité et gestionnaire des risques ; SEON Pauline, responsable qualité ; SIHARATH Murielle, FF Cadre Hygiéniste ; SOHIER Stéphanie, cadre pôle médecine ; THIEBOT-GOFFIN Sandrine, cadre de santé ; THOMAS Valérie, IDE référent qualité ; VALOGNES Nicole, IDE ; VAUDORE Céline, cadre hygiéniste ; VIAUD Odile, directeur des Soins ; VICTOR Sylvaine, directrice des soins ; VOGT Mandy, AS

Structures ayant participé : EHPAD Beau Soleil ; Résidence La Demi-Lune ; Groupe les Matines Vallée d'Auge ; Résidence Les Hauts de l'Aure ; EPSM Caen ; CH St-Lô; FBS Manche ; Soins et maintien à domicile du Bessin ; CH Coutances ; CH Lisieux ; Les Matines Les Ondines ; CH Argentan ; EHPAD Les Eglantines – Percy ; HAD Soigner Ensemble Alençon ; CHU Caen ; CLCC Baclesse ; Résidence Les Jardins d'Elodie ; CH Vimoutiers ; SIH Bayeux ; Korian Thalatta ; Résidence les Hauts de l'Aure ; CMPR Bagnoles de l'Orne ; CH Flers; CHPC Cherbourg ; CPO Alençon ; Résidence Les Jardins d'Elodie ; CAMES Graye sur Mer ; HAD Soigner Ensemble Alençon ; CMPR La Clairière ; EHPAD St Joseph Livarot; HAD Croix Rouge Caen ; CH Flers ; EHPAD La Clairière des Bernardins

Quiz

Principe

Grâce à des quiz, les participants évaluent leurs pratiques sur plusieurs thématiques. En utilisant cette technique rapide, cohérente et objective, la mémorisation des connaissances et des règles de bonnes pratiques est facilitée au travers d'un moyen ludique et d'une recherche de réponses en équipe.




Personnes cibles

En fonction de la thématique du quiz :

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du kit (correspondants, référents...)
- Usagers (patient, résident, entourage, représentant des usagers...)

Note : Les professionnels libéraux peuvent être également sollicités pour participer à ces ateliers.

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 1 mois avant l'atelier  durée atelier : 15 min  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule en 5 temps :

- ① Organisation de l'atelier :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel, signalétique...)
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Emargement et règles du jeu
 - ✓ Remise à chaque équipe du ou des quiz
- ③ Réponses au quiz :
 - ✓ En équipe de 2 professionnels minimum
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Remise des réponses et bonnes pratiques
 - ✓ Temps d'échange
- ⑤ Retour d'expérience :
 - ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels
 - ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure

Sujets et thématiques

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique \ Sujet	Quiz 1 Evaluation de la douleur	Quiz 2 Prise en charge médicamenteuse	Quiz 3 Erreurs médicamenteuses	Quiz 4 Droits des patients
Activité	● ● ● ● ● ●	●	●	● ● ● ● ● ●
Gestion des événements indésirables				
Promotion de la bientraitance				
Respect de la dignité et de l'intimité du patient				
Prise en charge de la douleur				
Prise en charge médicamenteuse du patient				

Contenu du kit

- ✓ Protocole de mise en œuvre
- ✓ Quiz et livret de réponses sur les thématiques abordées
- ✓ Bilan automatisé après saisie des données sur la plateforme « eFORAP »

Concepteurs de l'outil

CHAPDELAINÉ Jacqueline, responsable qualité ; DELARUE Valérie., cadre de santé ; LECUREUR Marie-Pierre, coordinatrice Qual'Va ; LE TALEC Jean-Marie, IDE ; OBLIN Karine, directrice ; SEON Pauline, responsable qualité ; VIAUD Odile, directrice des soins.

Structures ayant participé : CH Falaise ; HAD Soigner Ensemble Alençon ; HAD CH Falaise ; HAD Soigner Ensemble Alençon ; HAD Croix Rouge ; HAD Croix Rouge

Analyse de scénario à partir d'un film

Principe




L'analyse de scénario est une méthode ludique d'évaluation des pratiques professionnelles. Les participants visualisent un film reconstituant des situations à risques déjà produites. Ils identifient collectivement les erreurs et en analysent leurs survenues.

Personnes cibles

En fonction de la thématique du scénario :

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste...)
- Professionnels médico-techniques (manipulateur en électro-radiologie, préparateur en pharmacie, technicien de laboratoire médical...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)
- Usagers (patient, résident, entourage, représentant des usagers...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 2 mois avant l'atelier  durée atelier : 20 min  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule en 5 temps :

- ① Organisation de l'atelier :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel, signalisation...)
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Emargement et consignes à respecter
 - ✓ Enoncé du scénario
- ③ Analyse de l'événement filmé :
 - ✓ En équipe de 2 professionnels minimum
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Erreurs revues, recherche d'actions de prévention et rappel des bonnes pratiques
 - ✓ Temps d'échange
- ⑤ Retour d'expériences
 - ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels
 - ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure et au niveau régional via Qual'Va

Scénario

1- « Tout va bien se passer » : Patient hospitalisé suite à une chute au domicile.

2- « M. Lecoeur en HAD » réalisé par l'OMEDIT Normandie : Patient sortant en HAD suite à une endocardite traitée par antibiothérapie et possédant un Picc line.

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique	Scénario	Scénario 1 « Tout va bien se passer »	Scénario 2 « M. Lecoeur en HAD »
Activité		● ●	●
Gestion du risque infectieux			
Vigilance et veille sanitaire			
Respect de la confidentialité des informations relatives au patient			
Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté			
Information du patient en cas de dommage lié aux soins			
Gestion du dossier patient			
Continuité et coordination de la prise en charge des patients			
Troubles de l'état nutritionnel			
Prise en charge médicamenteuse du patient			
Prise en charge somatique des patients			
Sortie du patient			

Contenu du kit

- ✓ Protocole de mise en œuvre
- ✓ Scénario 1 filmé / Module interactif avec son guide d'utilisation pour le scénario 2
- ✓ Bulletin de participation
- ✓ Fiche Correction au regard des bonnes pratiques et préconisations (scénario 2)
- ✓ Attestation de participation
- ✓ Fiche synthèse

Concepteurs de l'outil

BERTHIER Jeanine, directrice adjointe ; COSME Olivier, technicien des métiers de l'image et du son ; COUTEAU Elise, assistante qualité ; DEVERE Nelly, IDE hygiéniste ; KRUG Eric, pharmacien ; GUBAN Thierry, technicien des métiers de l'image et du son ; HELAINE Benoit, concepteur pédagogique multimédia ; LECUREUR Marie-Pierre, coordinatrice Qual'Va ; LEFRANC Amélie, concepteur pédagogique multimédia ; OBLIN Karine, directrice ; PAVARD Marianne, ingénieur qualité et gestion des risques ; POISSON Nadège, chef de projet e-formation ; SCHIERING Charlotte, apprentie qualitiennne ; SEON Pauline, responsable Qualité ; SIHARATH Murielle, FF cadre hygiéniste ; VIAUD Odile, directeur des Soins

Structures ayant participé : CH Argentan ; CHU Caen ; CH Flers ; HAD Soigner Ensemble Alençon ; HAD Croix Rouge ; CH Flers

Contribution du CEMU Unicaen pour la réalisation du film « Tout va bien se passer »

Analyse de scénario « ailleurs » - « ici »

Principe




L'analyse de scénario est une méthode rapide de retour d'expérience. Le scénario décrit un accident, un presque-accident ou une « échappée belle » survenu dans un établissement (« ailleurs »), que l'on présente à une équipe pluriprofessionnelle potentiellement exposée au même risque a priori (« ici »). A l'issue de l'analyse des pratiques et de la probabilité de survenue de cet événement, l'équipe identifie des mesures « barrières » adaptées pour prévenir ce risque a priori et planifie leur mise en place.

Personnes cibles

En fonction de la thématique du scénario :

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste...)
- Professionnels médico-techniques (manipulateur en électro-radiologie, préparateur en pharmacie, technicien de laboratoire médical...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 1 mois avant l'atelier  durée atelier : 60 min  : 2 animateurs d'atelier conseillés

L'analyse de scénario est une méthode simple et efficace : un « petit » investissement pour un « grand » bénéfice.

La démarche se déroule en trois temps, lors d'une séance d'1 heure :

- ① Présentation et analyse de la situation observée « ailleurs » :
 - ✓ Identification des défauts de soins (impact direct, activité du soignant en lien avec son référentiel métier)
 - ✓ Identification des facteurs contributifs d'une défaillance (liés à l'organisation, la communication...)
- ② Echange sur la probabilité de survenue de cet événement au sein du service « ici » :
 - ✓ Identification des barrières existantes (ce que nous avons, défenses, protections)
 - ✓ Identification des défaillances (ce qui manque, points à améliorer, nos vulnérabilités)
- ③ Définition d'actions d'amélioration « ici » :
 - ✓ Propositions d'amélioration (ce que nous devrions mettre en place, actions à mettre en place)
 - ✓ Programmation des actions à mettre en place

Scénario / Thématique

- 1- Patient non communiquant douloureux
- 2- Patient avec fausse route alimentaire
- 3- Patient agité avec surdosage médicamenteux
- 4- Dépôt des biens et valeurs
- 5- Identitovigilance
- 6- Epidémie virale digestive
- 7- Incendie

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique	Scénario						
	1	2	3	4	5	6	7
Activité	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
Gestion de crise							■
Gestion du risque infectieux						■	
Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge					■		
Troubles de l'état nutritionnel		■					
Prise en charge de la douleur	■						
Prise en charge médicamenteuse du patient			■				
Sécurité des biens et des personnes				■			

Contenu du kit

- ✓ Scénario
- ✓ Guide d'animation
- ✓ Compte-rendu d'analyse de scénario
- ✓ Affiches d'annonce de la réunion d'analyse de scénario
- ✓ Feuille de présence
- ✓ Diaporama pour guider l'analyse
- ✓ Questionnaires de satisfaction

Concepteurs de l'outil

BREHAM Rachel, coordinatrice des risques ; CHIRON Florence, responsable qualité ; GAUNEAU Aurélie, ingénieur qualité et gestion des risques ; LESEUR Lucile, IDE ; LETOUZE Marine, assistante qualité ; MAUQUET Anaïs, IDE ; VAUDORE Céline, cadre hygiéniste

Structures ayant participé : EPSM Caen ; CPO Alençon ; FBS Manche

Rallye en santé mentale




Principe

Ce rallye est basé sur un parcours de patient avec, à différentes étapes, un ou plusieurs quiz à renseigner en équipe (ou en individuel).

Personnes cibles

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste ...)
- Professionnels médico-techniques (manipulateur en électro-radiologie, préparateur en pharmacie, technicien de laboratoire médical...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)
- Usagers (résident, entourage, représentant des usagers...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 2 mois avant l'atelier  durée atelier : 30 min  : 2 animateurs d'atelier conseillés

La démarche se déroule en 5 temps :

① Organisation de l'atelier :

- ✓ Planification et communication
- ✓ Organisation du parcours sur 3 services

② Accueil et briefing des participants :

- ✓ Emargement et présentation du règlement du rallye
- ✓ Remise à chaque équipe d'un livret de participation

③ Réalisation du rallye :

- ✓ En équipe de 3 professionnels maximum
- ✓ En favorisant la pluridisciplinarité

④ Débriefing avec les participants :

- ✓ Récupération des quiz
- ✓ Temps d'échange

⑤ Retour d'expériences

- ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels
- ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure et au niveau régional via Qual'Va

Scénario

1- Patient se présentant spontanément aux admissions du secteur santé mentale pour altération de l'état général.

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique	Scénario
Activité	1 ●
Gestion des événements indésirables	●
Gestion du risque infectieux	●
Respect de la dignité et de l'intimité du patient	●
Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté	●
Prise en charge de la douleur	●
Troubles de l'état nutritionnel	●
Risque suicidaire	●
Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge	●
Prise en charge médicamenteuse du patient	●
Education thérapeutique	●

Contenu du kit

- ✓ Protocole
- ✓ Affiche pour annoncer le projet, les dates et la personne à contacter
- ✓ Livret A – Etape 1 : Bureau admissions / entrées - QUIZ
- ✓ Livret B – Etape 2 : Service admissions / hospitalisation (non programmée) - QUIZ
- ✓ Livret C – Etape 3 : Service soins de suite / service de transfert - QUIZ
- ✓ Livret A Réponses – Etape 1 : Bureau admissions / entrées - Réponses
- ✓ Livret B Réponses – Etape 2 : Service admissions / hospitalisation (non programmée) – Réponses
- ✓ Livret C Réponses – Etape 3 : Service soins de suite / service de transfert – Réponses
- ✓ « Tout savoir sur la gale » - CCLIN / ARLIN Basse-Normandie, Avril 2014
- ✓ Fiche d'émargement
- ✓ Attestation de participation
- ✓ Synthèse rallye en Santé Mentale : 7 points clés pour réussir le projet
- ✓ Bilan automatisé après saisie des données sur la plateforme « eFORAP »

Concepteurs de l'outil

BREHAM Rachel, coordinatrice des risques; BOISSEL Florence, étudiante cadre ; LESEUR Lucile, IDE ; LECOURT Laurence, pharmacienne FBS Picauville ; LECUREUR Marie-Pierre, coordinatrice Qual'Va ; MARTIN-GARREAU Stéphanie, cadre de santé CPO Alençon ; MAUGER Mickael, assistant qualité; OUVRIER Blandine, IDE CPO Alençon ; PAVARD Marianne, ingénieur qualité et gestion des risques ; VAUDORE Céline, cadre hygiéniste EPSM Caen

Structures ayant participé : EPSM Caen ; IFCS Rouen ; CPO Alençon ; FBS Picauville

Jeu de rôle




Principe

Reposant sur le principe de théâtre d'improvisation, cet atelier permet de créer une bulle d'échange sur les pratiques. Les saynètes improvisées par les participants introduisent un rappel sur le savoir être et le savoir-faire des professionnels travaillant dans les structures de type EHPAD. Elles sont l'occasion de faire un rappel sur les recommandations de bonnes pratiques.

Personnes cibles

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste ...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue, animateur...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 2 mois avant l'atelier  durée atelier : 60 min  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule en 6 temps :

① Organisation de l'atelier :

- ✓ Planification et communication
- ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel, signalisation...)

② Accueil et briefing des participants :

- ✓ Emargement et présentation des principes, fonctionnement, règles de confidentialité
- ✓ Constitution des groupes A et B de participants de 3 à 4 personnes chacun

③ Improvisation du groupe A :

- ✓ Tirage au sort de la situation et des rôles à jouer
- ✓ Le groupe A joue devant le groupe B puis échange sur les impressions et les pratiques en lien avec la situation

④ Improvisation du groupe B :

- ✓ Tirage au sort de la situation et des rôles à jouer
- ✓ Le groupe B joue devant le groupe A puis échange sur les impressions et les pratiques en lien avec la situation

⑤ Conclusion de l'animateur

- ✓ Rappel des bonnes pratiques et des procédures institutionnelles
- ✓ Evaluation de la satisfaction des participants

⑥ Retour d'expériences

- ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels
- ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure et au niveau régional via Qual'Va

Situations et thématiques

- 1- Un résident qui sonne de façon intempestive
- 2- Une attitude bienveillante envers un résident lors de la prise d'un repas
- 3- Un soignant s'adressant de façon familière avec le résident
- 4- Le respect de l'autonomie du résident, lors d'une toilette
- 5- Un résident qui refuse des soins
- 6- Deux résidents qui s'agressent
- 7- La disparition d'un résident
- 8- Un résident est retrouvé au sol dans sa chambre
- 9- L'erreur médicamenteuse
- 10- La panne d'ascenseur
- 11- Une famille se plaint de la perte de linge
- 12- La perte d'un objet personnel
- 13- Deux professionnels se disputent dans la salle du restaurant en plein déjeuner

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● EHPAD ● MAS

Thématique	Situation												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Activité	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestion des événements indésirables						■	■	■	■				■
Système de gestion des plaintes et réclamations											■	■	
Promotion de la bientraitance	■	■		■	■								
Respect de la dignité et de l'intimité du résident		■	■	■	■								■
Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté							■						
Consentement et participation du résident				■	■								
Evaluation initiale et continue de l'état de santé du résident et projet personnalisé				■									
Prise en charge médicamenteuse du résident									■				
Sécurité des biens et des personnes											■	■	
Gestion des infrastructures et des équipements										■			
Gestion du linge											■		

Contenu du kit

- ✓ Protocole
- ✓ Liste des saynètes et des recommandations
- ✓ Liste des situations à improviser et des rôles à découper
- ✓ Bulletin de participation
- ✓ Attestation de participation
- ✓ Synthèse Jeu de rôle en EHPAD : 10 points clés pour réussir le projet
- ✓ Bilan automatisé après saisie des données sur la plateforme « eFORAP »

Concepteurs de l'outil

BELLERY Claire, AS référente; BODIN Mathilde, responsable qualité ; DELORIERE Sophie, IDE référente; DEVERE Nelly, IDE hygiéniste ; DUBOIS Mélanie, ergothérapeute ; DUPONT Catherine, cadre de santé ; DUMAIS Colette, IDE cadre; GAUNEAU Aurélie, ingénieur qualité et gestion des risques ; GIRARD Nadine, AS; GRENIER Magali, AS ; HUET Cindy, IDE référente; LECUREUR Marie-Pierre, coordinatrice Qual'Va ; MAUNY Thomas, pharmacien ; MARIE Virginie, AS référente ; MUTEL Céline, AS coordinatrice ; ROUGIER Solenne, conseillère médico-technique ; SCHIERING Charlotte, technicienne qualité et gestionnaire des risques ; SIHAARATH Murielle, IDE hygiéniste ; THOMAS Valérie, IDE référent qualité ; VICTOR Sylvaine, directrice des soins ; VOGT Mandy, AS

Structures ayant participé : Résidence Les Hauts de l'Aure, Groupe les Matines ; Résidence La Demi-Lune ; CHU Caen ; Résidence Les Jardins d'Elodie ; Résidence les Hauts de l'Aure ; CH Vimoutiers ; EHPAD Percy ; EHPAD Beau Soleil ; CH Flers ; EHPAD La Clairière des Bernardins

Puzzle

Principe




En répondant aux questions inscrites sur un plateau de jeu, les participants s'interrogent sur les règles de bonnes pratiques d'une thématique définie. Leurs réponses permettent, comme pour un puzzle, de reconstituer en équipe un schéma récapitulatif.

Personnes cibles

En fonction de la thématique du puzzle :

- Professionnels médicaux (médecin, pharmacien...)
- Professionnels d'encadrement (cadre, responsable...)
- Professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignant...)
- Professionnels de rééducation (masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, orthophoniste ...)
- Professionnels médico-techniques (manipulateur en électro-radiologie, préparateur en pharmacie, technicien de laboratoire médical...)
- Professionnels socio-éducatifs (assistante sociale, éducateur, psychologue...)
- Professionnels techniques et logistiques (ambulancier, agent de service hospitalier qualifié, agent d'entretien, agent de sécurité...)
- Professionnels administratifs (secrétaire, assistant médico-administratif...)
- Etudiants
- Fonctions transversales propres à la thématique du scénario (correspondants, référents...)

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 1 mois avant l'atelier  durée atelier : 15 min  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule en 5 temps :

- ① Organisation de l'atelier :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel, confection des puzzles...)
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Emargement
 - ✓ Enoncé des règles de l'activité
- ③ Recherche des réponses :
 - ✓ En équipe de 6 professionnels maximum
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Rappel des recommandations des règles de bonnes pratiques de la thématique
 - ✓ Temps d'échange
- ⑤ Retour d'expérience :
 - ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels
 - ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure

Sujets et thématiques

Légende : ● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● Parcours Femme enceinte ● EHPAD ● MAS

Thématique \ Sujet	Événement indésirable et CREX	Dossier Prénatal Partagé Calvados Manche Orne	Médicaments Parcours femme enceinte	Identivigilance Parcours femme enceinte
Activité	● MCO ● SSR ● HAD ● Santé mentale ● Parcours Femme enceinte ● EHPAD ● MAS	● Parcours Femme enceinte	● Parcours Femme enceinte	● Parcours Femme enceinte
Gestion des événements indésirables	■ Santé mentale			
Gestion du dossier patient		■ Santé mentale		
Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge				■ Santé mentale
Prise en charge médicamenteuse			■ Santé mentale	

Contenu du kit

- ✓ Protocole
- ✓ Guide d'animation
- ✓ Bulletin de participation
- ✓ Plateau « Questions »
- ✓ Pièces réponses vraies
- ✓ Pièces réponses fausses
- ✓ Fiche questions / réponses
- ✓ Attestation de participation
- ✓ Bilan automatisé après saisie des données sur la plateforme « eFORAP »

Concepteurs de l'outil

BAILLET Elise, responsable qualité et gestion des risques ; BESSON Emmanuelle, qualitiennne ; CANTE Emmanuelle, qualitiennne ; DOSSMANN Maud, sage-femme ; DEVERE Nelly, IDE hygiéniste; FRANCOISE Sandra, sage-femme ; GAUNEAU Aurélie, ingénieur qualité et gestion des risques ; HUE Brunehilde, qualitiennne et gestion des risques ; KRUG Eric, pharmacien ; SIHARATH Murielle, IDE hygiéniste ; TRINQUET Loetitia, coordinatrice du Réseau Périnatalité Calvados Manche Orne

Structures ayant participé : Réseau Périnatalité Calvados Manche Orne ; CHU Caen ; CH Bayeux ; CH Vire ; CH Saint Lô

Olympiades du soin


Principe


Au travers de défis, professionnels et usagers peuvent « prendre la place » du patient/résident/personne accompagnée sur des situations de la vie quotidienne afin de mieux appréhender ses besoins, pour une prise de conscience qui développe l'empathie.

Personnes cibles

Les défis peuvent être mis en œuvre par toute catégorie professionnelle, les représentants des usagers, les proches, les familles, les aidants, les étudiants... issus des secteurs sanitaire et médico-social (MCO, SSR, HAD, FAM, EHPAD, MAS...).

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 2 mois avant les défis à raison de 2 à 4 réunions de préparation

 durée atelier : entre 5 et 20 min selon le défi  : 2 animateurs d'atelier conseillé

La démarche se déroule en 5 temps :

- ① Organisation de l'atelier :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel...)
 - ✓ Test du défi (fortement conseillé)
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Emargement
 - ✓ Enoncé de l'objectif du défi, du déroulé
 - ✓ Remplissage du quiz « avant le défi, je pensais que... »
- ③ Réalisation du défi :
 - ✓ En équipe
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Recueil du ressenti des participants et échanges
 - ✓ Remplissage du quiz « maintenant, je pense que... »
- ⑤ Retour d'expérience :
 - ✓ Restitution des résultats auprès des professionnels, représentants des usagers et usagers
 - ✓ Identification d'actions d'amélioration
 - ✓ Communication et mise en œuvre des actions
 - ✓ Valorisation de la démarche au sein de la structure

Il est très fortement recommandé d'associer les représentants des usagers et les usagers à chaque étape, dès la préparation.

Thématiques

- ✓ Nutrition – Dénutrition
- ✓ Parcours en fauteuil roulant
- ✓ Lève-personne
- ✓ Combinaison de simulation du vieillissement
- ✓ Nutrition – Mixés et hachés
- ✓ Installation au fauteuil
- ✓ Communiquer, c'est gagné
- ✓ Verticalisateur
- ✓ Audition – Troubles de l'audition

Contenu du kit

- ✓ Protocole
- ✓ Feuille d'émargement
- ✓ Attestation de participation Fiche de suivi
- ✓ Formulaire de droit à l'image
- ✓ Modèle d'affiche de communication
- ✓ Fascicule « avant/après »
- ✓ Annexes propres à chaque défi

Concepteurs de l'outil

CHIRON Florence, Ingénieur Qualité ; DELPERIE Nicole, Déléguée Normandie ; BAVENT Valérie, Assistante Qualité ; CUVILLY Astrid, Ambassadeur Qual'Va ; GRENET Véronique, Responsable Qualité ; GUEYE Anaïs, Responsable Qualité ; HATIER Alizée, Directrice adjointe ; LAINE Gilles, Représentant des usagers ; LECOURT Anne, IDE Coordinatrice ; PRUGNIAUX Frédérique, Cadre de santé ; LEMEE Anaïs, Responsable Qualité ; MERCIER Karine, Responsable MAS ; PORTIER Annick, Représentante des usagers ; HOUSSIN-POUSSIER Hélène, Neuropsychologue, Ambassadeur Qual'Va ; TRUDELLE Hélène, Cadre de santé ; VERITE Michèle, Représentante des usagers ; TURGIS Maryse, Déléguée AFSEP ; TACK Marie, Cadre de santé ; PASQUET Jean-Pierre, Représentant des usagers ; BAUDE Valérie, Cadre supérieur de santé ; Léna MARTEAU, Chargée de mission Qualité-Communication ; DE LACLOS Marie, Directrice adjointe ; PAVARD Marianne, Coordinatrice

Structures ayant participé : CPO Alençon ; Alliance Maladies rares ; CH St Romain de Colbosc ; CH de Sées ; CH Neufchatel en bray ; Korian Côte Normande ; CH Avranches-Granville ; CHU de Caen ; France Rein Normandie ; UDAF

Les mots pour comprendre



Principe

Au travers d'un jeu de cartes, professionnels et usagers échangent autour de thématiques afin que chacun puisse comprendre la même chose. Cet outil permet de favoriser une communication accessible à tous, de travailler le « faire dire », la reformulation et se veut une aide pour les soignants.

Personnes cibles

Les cartes peuvent être utilisées par les soignants et les patients/résidents/personnes accompagnées issus des secteurs sanitaire et médico-social. Cet outil est adaptable par chaque structure en fonction de son contexte et de ses besoins.

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 1 mois avant l'atelier  durée atelier : 15 min  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule de la façon suivante :

① Organisation :

- ✓ Planification et communication
- ✓ Préparation de l'atelier (salle, matériel...)
- ✓ Appropriation des cartes par l'animateur / personnalisation des cartes si besoin

② Accueil des participants :

- ✓ Enoncé de l'objectif, du déroulé

③ Réalisation du jeu :

- ✓ En équipe, en favorisant la pluridisciplinarité. Associer obligatoirement professionnels de santé et usagers
- ✓ Echanges et consensus autour d'une définition commune

Le jeu peut également être utilisé pour engager des échanges lors d'un patient traceur ou d'un audit. Il peut être utilisé dans le cadre des Olympiades du soin.

Thématiques

- ✓ Commission des usagers
- ✓ Conseil de vie sociale
- ✓ Dignité
- ✓ Directives anticipées
- ✓ Identitovigilance
- ✓ Intimité
- ✓ Personne de confiance
- ✓ Satisfaction

Contenu du kit

- ✓ Cartes à thème
- ✓ Mode d'emploi

Concepteurs de l'outil

CUVILLY Astrid, Ambassadeur Qual'Va ; CHARLOT Béatrice, Responsable Qualité ; COGUYEC Florence, Monitrice-éducatrice ; ANDRIEUX Céline, Monitrice-éducatrice ; CAVELIER Sarah, Responsable Qualité ;

LECLERC Yvan, Représentant des usagers ; DOBRI Valérie, IDE Référente USLD ; KADI Assia, Médecin ; HUYGHE Julie, Responsable Qualité

Structures ayant participé : FAM Accueil Saint Aubin ; HAD Croix-Rouge Bois-Guillaume ; CH Bois-Petit ; CHU de Rouen

Jeu des 9 familles – Evaluation de la qualité en structure médico-sociale




Principe

Ce jeu de cartes a pour vocation d'aider à l'appropriation du référentiel d'évaluation de la qualité au sein d'une structure médico-sociale et à la réflexion autour des actions à mettre en place pour répondre à ses objectifs. Le format « cartes » permet une vision globale des éléments du référentiel. Les règles peuvent être adaptées en fonction de vos objectifs de travail.

Personnes cibles

Toute catégorie professionnelle, intervenants externes, membres du Conseil de Vie Sociale. Les personnes accompagnées peuvent être associées.

Méthodologie

 Commencer la préparation au moins 1 mois avant la mise en œuvre  durée atelier : 1 heure  : 1 animateur d'atelier conseillé

La démarche se déroule de la façon suivante :

- ① Organisation de l'activité :
 - ✓ Planification et communication
 - ✓ Préparation de l'activité (définition des objectifs de la séance et des thématiques à aborder, salle, matériel...)
- ② Accueil et briefing des participants :
 - ✓ Enoncé des règles de l'activité
- ③ Réalisation du jeu :
 - ✓ En équipe de 6 à 8 professionnels maximum,
 - ✓ En favorisant la pluridisciplinarité
 - ✓ Prise en note des idées émergentes
- ④ Débriefing avec les participants :
 - ✓ Temps d'échange

Thématiques

- ✓ Bienveillance et éthique
- ✓ Droits de la personne accompagnée
- ✓ Expression et participation de la personne accompagnée
- ✓ Co-construction et personnalisation des parcours
- ✓ Accompagnement à l'autonomie
- ✓ Accompagnement à la santé
- ✓ Continuité et fluidité des parcours
- ✓ Politique ressources humaines
- ✓ Démarche qualité et gestion des risques

Contenu du kit

- ✓ Conseils pour la mise en œuvre
- ✓ Liste des objectifs par thématique
- ✓ Cartes

Concepteurs de l'outil

REYNIER Cécile, Chargée de mission Qualité et MARTEAU Léna, Chargée de mission Qualité-Communication, Qual'Va

Cas interactif – Attendez la chute !

Principe

Cet outil présente l'histoire d'un patient hospitalisé en SSR Addictologie pour sevrage alcoolique. Ce patient est âgé de 68 ans et prend un traitement anti-coagulant (Previscan, anti-vitamine K). Il va être victime d'une chute entraînant un traumatisme crânien.

Les participants vont alors être amenés à prendre des décisions concernant la prise en charge du patient (réaction immédiate, établissement où transférer le patient, moyen de transport, information à la famille...). Ces choix vont conditionner les conséquences de la chute sur le patient.


Objectifs


- Prendre conscience de l'intérêt du signalement d'un évènement
- Être vigilant quant à la communication des bonnes informations aux bons interlocuteurs et au bon moment, selon le bon canal
- Analyser les facteurs contributifs conduisant à la survenue d'un évènement

Personnes cibles


Toutes catégories de professionnels

Méthodologie

 Durée de la séance : 45mn à 1h

 Nombre de participants : groupe d'une dizaine de personnes

 Matériel requis : un ordinateur avec connexion internet et vidéoprojecteur

 1 animateur qui a pris connaissance des informations ci-dessous (durée de préparation estimée à 1 à 2h)

Thématiques

✓ EIGS, signalement des évènements indésirables, analyse, communication, information en cas de dommages liés aux soins...

Contenu du kit

- ✓ Mode d'emploi
- ✓ Fichier interactif en ligne
- ✓ Présentation PowerPoint (trame modifiable) pour le débriefing

Concepteurs de l'outil

MARTEAU Léna, Chargée de mission Qualité-Communication, Qual'Va et RICHOMME Xavier, Coordonnateur médical, Qual'Va

Outil disponible sur demande auprès de Léna Marteau : l.marteau@qualva.org.