



ACTIVITES DU RESEAU

Bilan 2020
et perspectives 2021

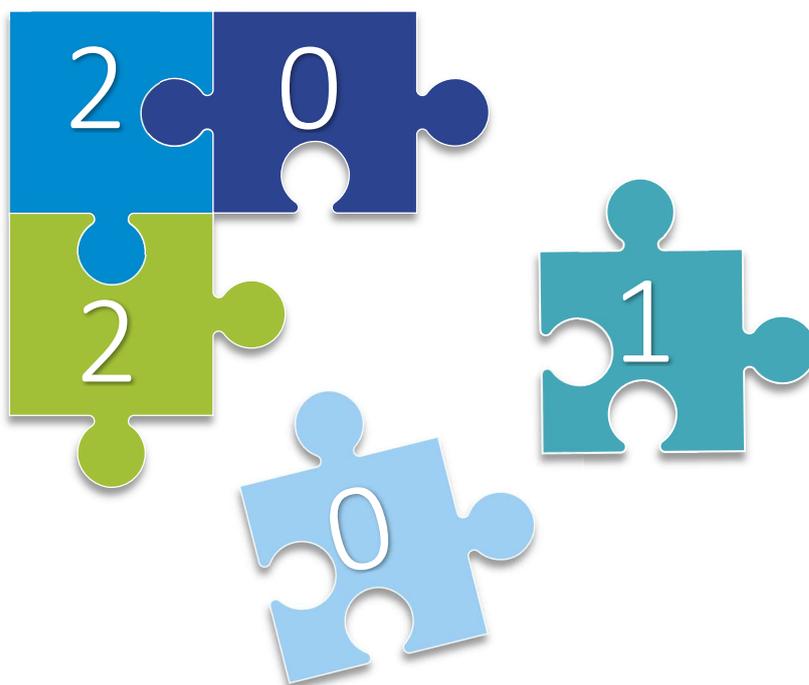


TABLE DES MATIERES

Introduction.....	2
Structure Régionale d’Appui	3
Bilan 2020 en chiffres.....	3
En détail.....	3
Participation au RRéVA.....	3
Appui à l’analyse des EIGAS :.....	3
Formation / sensibilisation culture sécurité et EIGAS.....	3
Structure Régionale d’Appui	4
Dispositif d’appui.....	4
Structure Régionale d’Appui	5
Nouvelle Certification des établissements de santé :	5
Structure Régionale d’Appui	6
Identitovigilance	6
Erreurs médicamenteuses.....	6
Structure Régionale d’Appui	7
Travaux FORAP Rex Covid	7
Structure Régionale d’Appui	8
Perspectives 2021	8
Remarques.....	8
Information / Communication	9
En chiffres.....	9
En détail.....	9
Le site internet	9
La lettre d’info	9
Réseaux sociaux.....	9
SOS Qualité.....	9
Offres d’emploi.....	9
Perspectives 2021	9

INTRODUCTION

L'année 2020 devait être l'année de la consolidation des missions du RSQR (notamment au niveau de la Structure Régionale d'Appui (SRA), en lien avec l'ARS, des audits croisés régionaux, du développement d'activités sur le secteur médico-social ainsi que de déploiement de la nouvelle certification HAS).

L'épidémie de COVID-19 a eu un impact sur le RSQR à double titre :

- Les adhérents du RSQR ont été fortement mobilisés pour la prise en charge des usagers ; la COVID étant le sujet principal de préoccupation
- Les prestations du réseau, telles qu'organisées auparavant, n'étaient plus réalisables en l'état : une adaptation a été nécessaire. Les incertitudes et le manque de visibilité ont entraîné par ailleurs de nombreuses programmations / déprogrammations, en fonction de l'actualité.

Dès mi-mars 2020, l'équipe du RSQR s'est mobilisée pour :

- Être en appui des établissements lors de la 1ère vague COVID (veille, newsletter, réponse aux demandes, etc.) et participer activement à la production des outils « Rex COVID » de la FORAP
- Adapter ses pratiques et les modalités d'organisation de ses prestations :
 - Réalisation des instances en visio-conférence (CA, bureau du CA et CS) + vote en ligne pour l'AG
 - Réalisation de temps d'échanges en visio-conférence avec ses partenaires (FORAP, OMÉDIT, Oréhane, etc.)
 - Test de formation en distanciel
 - Réalisation de formation dans le respect des gestes barrières
- Travailler en interne pour s'adapter et développer les prestations aux attentes des professionnels. Cet axe s'est traduit notamment par l'acquisition de nouveaux outils de travail (logiciel de gestion de la formation, Office 365, nouveau site Internet, nouvelle etc.), le suivi de webinaire ou formation e-learning pour le travail à distance, la conception de nouveaux modes d'intervention (en distanciel), etc.

Bilan 2020 en chiffres

3 orientations stratégiques :

- Culture sécurité et EIGAS
- Accompagnement des professionnels de santé dans leur démarche d'amélioration de la QGS
- Appui au développement de la pertinence des soins

6 Points d'étapes SRA / ARS réalisés

3 appuis EIGAS

7 sessions de formation sur 4 thématiques

1 établissement accompagné (cf Erreur ! Source du renvoi introuvable.)

En détail

Orientation stratégique 1 : Culture sécurité et EIGAS

Participation au RRéVA

Réunions téléphoniques RRSS ; Pas de réunion RRéVA en 2020

Appui à l'analyse des EIGAS :

Sanitaire :

- 2 appuis EIGAS en santé mentale (RMM et évaluations pratiques professionnelles « inventaire / risque suicidaire »)
- 1 appui EIGAS (bloc / anesthésie)
- Plusieurs échanges sur des événements déclarés

Médicosocial :

- 1 appui EIGAS en EHPAD
- Intervention : détection / sensibilisation EIGAS en partenariat avec l'ARS (PFR)

Secteur ville :

- Pistes pour des actions de sensibilisation, en lien avec les URPS
- Réunions inter-URPS ARS SRA

Formation / sensibilisation culture sécurité et EIGAS

4 thématiques de formation :

- Les outils de l'analyse des causes : RMM/CREx : 1 session (en simulation, centre Présage), 7 participants
- Culture sécurité : 1 session, 9 participants
- Démarche de gestion des risques en établissement ou service médico-social : 4 sessions réalisées, 35 participants
- Pertinence des soins : 1 session, 10 participants

Nombreuses sessions prévues mais annulées (cf *Erreur ! Source du renvoi introuvable.*)

Intervention sensibilisation médicale à la RMM :

Demande formulée par 1 établissement de santé afin de sensibiliser les médecins au signalement des EIGAS ainsi qu'à l'analyse approfondie des causes :

- Intervention de deux professionnels de la SRA (médical et paramédical)
- Entretien avec la responsable qualité et encadrement supérieur
- 14 participants au conseil de bloc / 15 participants à la CME
- Points développés :
 - En lien avec le dernier rapport de certification de l'établissement : rappel de la décision de la HAS en matière de notation et des réserves et / ou OA et / ou RA
 - Focus réglementaire sur l'obligation de réaliser des RMM
 - Echanges et communication autour de l'intérêt de réaliser des signalement EIGAS, de les analyser et de faire des RMM.
 - Brève présentation de la SRA et du volet 1 de la déclaration notamment sur la possibilité de solliciter la SRA
 - Intervention de 20 minutes avec des nombreux exemples de terrain autour des EIGAS
 - Fin de l'intervention avec un temps d'échanges entre participants et SRA

Développement de Formation RMM en simulation + dans les secteurs de réanimation, en obstétrique (Participation au CRNPE – en lien avec le Docteur Vérité ARS) : 1 formation en 2020 à Présage (Lille)

Sensibilisation et formation agents DOMS ARS « démarche qualité et gestion de risques en médicosocial » : Demande formulée par l'ARS.

- Interventions de formation réalisées par deux professionnels de la SRA : ingénieur qualité et cadre de santé
- 2 journées : 30 janvier à Lille (11 participants), 4 février à Amiens (4 participants)
- Points abordés :
 - La gestion des risques en EMS – Notions de gestion des risques Identifier les risques en EMS - Analyser les risques
 - La mise en place d'un plan d'actions
 - La démarche qualité en EMS

Orientation stratégique 2 : Missions d'accompagnement des professionnels de santé dans leur démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (QSS), quel que soit le secteur d'activité

Dispositif d'appui

1 établissement a bénéficié d'un dispositif d'appui dans le cadre de son suivi de certification, à la demande de l'ARS Hauts-de-France pour un total de 7 jours d'interventions :

- 1 établissement MCO : accompagnement de 7 jours sur trois thématiques : management de la PECM du patient, prise en charge des urgences et des soins non programmés, management de la prise en charge du patient au bloc opératoire. Cet appui est réalisé par la SRA et l'OMÉDIT pour la partie PECM.
Travail de coordination par la SRA, en amont de l'accompagnement :
 - Pour répondre aux attentes des objectifs d'accompagnement de l'ARS

STRUCTURE REGIONALE D'APPUI

- À la suite de la lecture du rapport de certification et pour répondre aux besoins d'état des lieux PECM, établi par la SRA et l'OMÉDIT : nécessité de créer un outil de travail adapté aux problématiques relevées sur la thématique de la PECM (VDR PECM)
- Pour travailler en partenariat avec l'OMÉDIT dans leur nouvelle mission de « dispositif d'appui à la certification ».

Un outil de Retex sur la réalisation d'un accompagnement en partenariat entre 2 structures régionales sera proposé 2021, afin de dégager les points forts et les points faibles des collaborations ainsi que les axes d'amélioration.

Nouvelle Certification des établissements de santé :

Réalisation de réunions « cafés-rencontres » : temps d'échanges autour de la nouvelle certification : entre deux certifications, les établissements de santé doivent poursuivre leur dynamique, continuer à faire vivre leur démarche qualité et gestion des risques, et se préparer à la certification V2020.

En amont, **11 Réunions avec le groupe FORAP « Certification », en présence de la HAS** pour connaître les avancées et les attendus de la nouvelle certification afin de préparer le support des cafés rencontres et les échanges avec les participants.

Cafés rencontres programmés et animés :

- 29 Septembre à EPSM Agglomération Lilloise – 14 participants
- 15 Octobre (visio) – 8 participants
- 27 Octobre (visio) – 14 participants
- 12 Novembre (visio) – 17 participants
- 27 Novembre (visio) – 18 participants
- 8 décembre (visio) – 19 participants
- 17 décembre (visio) – 18 participants

Patient traceur pour tous : A l'initiative d'un représentant des usagers

Objectifs :

- Rendre accessible et compréhensible le langage technique utilisé par les référents qualité, pour l'ensemble des soignants et des représentants des usagers
- Rendre la méthode « patient traceur » plus attractive et son approche décomplexée

Etapes du projet	Référents	Echéance	Nombre de réunions
Information / Cadrage du projet	Mr Abraham	Mai 2020	1 réunions
Création des outils (note de cadrage, powerpoint, exercices)	Groupe projet	Septembre à Janvier 2021	8 réunions (en cours)
Relecture finale	Groupe de relecture	Février 2021	
Test dans des établissements volontaires (AHNAC,...)	Mr Abraham Virginie WOJCIECHOWSKI	Mars 2021	
Ajustement des outils	Groupe projet	Avril 2021	
Communication (via HAS, Sofgres, FORAP, France Assos Santé,... ?)	Groupe projet	Mai 2021	

STRUCTURE REGIONALE D'APPUI

Sensibilisation à la nouvelle certification pour la qualité des soins auprès des représentants des usagers : en lien avec **France Assos Santé**, 2 réunions de travail avec un représentant des usagers pour l'élaboration du PowerPoint

Objectifs :

- Présenter la nouvelle certification aux représentants des usagers de la Région
- Présenter le rôle des représentants des usagers dans la nouvelle certification

Identitovigilance

Mise en place **d'un Comité Régional de Coordination de l'Identitovigilance**, piloté par l'ARS et auquel participe la SRA. **Cinq réunions programmées** au cours de l'année 2020, dont 3 réalisées :

- 9 mars 2020 : constitution du Comité Régional de Coordination de l'Identitovigilance et échanges sur la charta régionale
- 30 juin : 1^{ère} réunion du Comité Régional de Coordination de l'Identitovigilance et échanges sur la charte nationale d'identitovigilance.
- 17 décembre : déploiement de l'INS, perspectives et plan d'actions 2021.

Dans le cadre de sa participation au Comité Régional de Coordination de l'Identitovigilance, la SRA a proposé aux membres du comité :

- **Un plan d'actions** pilotées par la SRA, sur les actions de sensibilisation et de formation des professionnels à déployer en 2020-2021 et orienté autour de 5 projets :
 - Organisation de rencontres territoriales de sensibilisation à l'identitovigilance
 - Création de supports de promotion de l'identitovigilance à destination des professionnels et du grand public
 - Mise en ligne d'un quiz sur l'identitovigilance
 - Elaboration d'une grille d'autoévaluation de la charte et des pratiques d'identitovigilance
 - Organisation de sessions de formation pour les professionnels des établissements sanitaires et médicosociaux
- **Un quiz en ligne** sur l'identitovigilance à destination des professionnels de terrain
- **Un projet de règlement intérieur** du Comité Régional de Coordination de l'Identitovigilance

Ces actions sont en attente de validation et/ou ajustements par le Comité.

L'année 2021 sera consacrée au déploiement du plan de communication autour de l'INS et de l'identitovigilance auprès des professionnels de terrain (sanitaire, médicosocial, ville). RSQR participera au déploiement de ce plan de communication, actuellement en cours d'élaboration.

La SRA participe également au **Comité Régional de Gestion des rapprochements piloté par Santé Numérique**. Trois réunions ont été réalisées les 11 mai, 23 juin et 25 septembre 2020.

Erreurs médicamenteuses

La SRA participe au groupe « erreurs médicamenteuse » missionné par le RREVA. Bien que ce groupe ne se soit pas réuni en 2020, la SRA a développé des travaux en partenariat avec l'OMEDIT, issus des réflexions de ce groupe de travail.

À la suite de l'analyse des erreurs médicamenteuses déclarées par les établissements médicosociaux au point focal régional et à la participation à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques

STRUCTURE REGIONALE D'APPUI

médicamenteuses en EHPAD en 2019, l'OMEDIT et la SRA ont travaillé à la construction d'une formation sur la prise en charge médicamenteuse en ESMS.

Le dispositif de formation proposé s'articule autour :

- De sessions de formation en présentiel de préférence ou en classe virtuelle
- D'un quiz ou e-learning en ligne, mis à disposition des établissements qui peuvent ainsi l'utiliser en interne et qui serait la première étape obligatoire pour les participants à la session de formation

Les objectifs de cette formation sont de permettre aux professionnels ciblés (IDE, AS, AMP, éducateurs...) de :

- Comprendre les différentes étapes du circuit du médicament et leurs interactions
- Acquérir les bonnes pratiques relatives à la prise en charge médicamenteuse
- Identifier les risques et savoir comment les prévenir et corriger

Pour les professionnels autres que les IDE, le quiz permettra leur acculturation au médicament.

Les supports de formation ont été réalisés en 2020, avec l'objectif de déployer des sessions de formation en 2021.

Travaux FORAP Rex Covid

A l'échelle nationale, la FORAP a fait le choix de constituer **un groupe de travail REX Covid-19**, dont RSQR a fait partie, avec les objectifs suivants :

- Capitaliser les expériences et les ressources des SRA
- Élaborer des propositions communes pour faciliter les productions en région et le partage des expériences
- Mutualiser les compétences des SRA afin de proposer des repères pour favoriser le retour d'expériences auprès des établissements, structures et professionnels dans chaque région

9 axes de travail sont déployés et font l'objet de ressources et productions :

- Assurer une veille documentaire sur le déconfinement en secteur médico-social
- Préparer un plan de sortie de crise aigüe
- Mobiliser les facteurs humains et organisationnels
- Disposer des clés pour animer un REX au sein des structures
- Proposer un outil d'évaluation du dispositif de gestion de crise
- Contribuer à la mise en œuvre d'un REX régional sur la gestion de crise
- Mettre à disposition des outils d'évaluation spécifiques à la prise en charge COVID-19 : Grille Patient-Traceur, Parcours Traceur, ...
- Evaluation du dispositif de gestion de crise en soins primaires
- Recueil d'expériences usagers (instances, associations, patients/usagers) pendant la gestion de crise aigüe.

24 réunions de travail avec la FORAP pour l'élaboration des outils. Au total :

- **19 Outils réalisés**
- **2 Webinaires de présentation des outils ; Replay disponible en ligne**
- **52 demandes d'établissements** en région Hauts-de-France
- **13 demandes hors région**

Orientation stratégique 3 : Mission d'appui au développement de la pertinence des soins

Retex PTSM de l'Oise Intervention de la SRA sollicitée par Sylvie PIONCHON, Directrice Départementale adjointe de l'Oise de l'ARS : Au sujet des pratiques en coopération, en santé mentale, entre les acteurs sanitaires, médico-sociaux : Retex de ce qui a fonctionné dans le territoire en matière de coopération, pour capitaliser et l'inscrire dans le PTSM de l'Oise.

Perspectives 2021

Le RSQR a souhaité faire un bilan concernant la satisfaction des adhérents vis-à-vis des prestations proposées et de leurs attentes et besoins pour élaborer son prochain programme triennal d'activités 2021/2023.

Les résultats mettent en avant le besoin d'être informé au sujet des missions de la SRA et les modalités d'intervention de celle-ci. Aussi, le RSQR propose de réaliser des « café rencontre » mensuels en visioconférence de 2H maximum pour répondre aux attentes des professionnels et promouvoir et communiquer sur les missions de la SRA.

Remarques

La crise sanitaire, au-delà de ses conséquences directes pour les établissements et professionnels a également eu des conséquences diverses

- Report de la publication des éléments de la nouvelle Certification HAS des établissements de santé de plus de 6 mois
- Annulation de la semaine sécurité des patients par le Ministère
- Absence de réunion des partenaires régionaux du RREVA
- Baisse du nombre de déclarations d'EIGS
- ...

Concernant le COVID, le RSQR, bien qu'il ait proposé son appui à l'ARS, n'a pas été retenu pour être en appui aux établissements et professionnels durant la crise ou dans ses suites.

En chiffres

5 lettres d'information

13 SOS Qualité

Présence sur les réseaux sociaux (Twitter et LinkedIn)

En détail

Le site internet

Le nouveau site Internet du Réseau a été mis en ligne le 2 octobre 2020.

La lettre d'info

Elle est envoyée à 4015 abonnés.

Réseaux sociaux

- **LinkedIn : 1016 abonnés, soit 701 nouveaux abonnés** à la page Réseau Santé Qualité Risques par rapport à 2019
- **Twitter : 1069 abonnés** soit 75 nouveaux abonnés par rapport à 2019

SOS Qualité

13 SOS Qualité ont été traités

Offres d'emploi

24 offres d'emploi ont été diffusées

Perspectives 2021

La communication digitale du Réseau est à développer.