



Le Contexte et les Attentes

Le CREX a pour objectif de développer une culture de sécurité et d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. En ce sens, il conditionne la certification des établissements de santé. La formation spécifique des professionnels des établissements de santé concernés doit permettre de développer une culture de la gestion des risques et être orientée vers l'appropriation de méthodes et outils leur permettant d'élaborer un plan d'actions de communication et d'information au sein de l'établissement suite à la survenue d'évènements indésirables ou de dysfonctionnements majeurs. Elle doit permettre la mise en place d'action d'amélioration contribuant à la baisse des risques et le développement d'une culture de retour d'expérience (RETEX) partagée systématique.

Les objectifs de formation et objectifs pédagogiques

Il s'agit de proposer aux personnels concernés une offre de formation permettant :

- d'identifier les évènements précurseurs, porteurs de risque pour le patient et de sélectionner les évènements à analyser;
- de s'approprier la méthodologie du REX (retour d'expérience) et de la RMM (revue de mortalité morbidité), ainsi que la méthodologie d'analyse systémique des incidents et accidents médicaux ;
- d'implanter dans les structures sélectionnées par l'ARS les CREX et les RMM
- de manier les outils pour animer un CREX ou une RMM ;
- de prendre en compte le facteur humain et de savoir animer une dynamique de groupe.

A l'issue de la formation, les personnels doivent être en capacité :

- de repérer les situations qui relèvent d'une analyse systémique
- d'identifier les éléments clés d'une analyse systémique, en pratique ;
- de proposer des actions correctives pertinentes ;
- d'assurer le suivi et d'évaluer les actions correctrices ;
- de concevoir des outils de formalisation, de suivi de la montée en charge des CREX ou RMM.
- d'adresser à l'ARS, les EIG («évènement indésirable grave) au moins de criticité 4 et 5 ou à défaut de gravité 4 et 5 au sens de l'HAS et les analyses de causes profondes et mesures correctrices effectuées

Les formations devront intégrer les éléments suivants :

- inscrire les participants dans une démarche d'incitation à la déclaration d'événements indésirables, sous la forme d'une charte prenant en compte la typologie des événements, les modalités de recueil, et le déploiement de bases de données
- privilégier une approche de terrain soutenue par une méthodologie simple, constructive, adaptée à l'activité du type d'établissement formé,
- être organisées sous la forme d'ateliers à partir d'études de cas proposées par les participants (cas cliniques)
- être centrées sur l'analyse, la mise en place d'actions correctives ou de plans d'actions et leur évaluation
- privilégier l'échange de pratiques, et l'animation de groupe
- intégrer des éléments pour communiquer sur l'EIG et l'annoncer au patient et à sa famille
- sensibiliser les acteurs au facteur humain et à la gestion des EIG au sein de parcours de soins Un support de formation reprenant notamment la réglementation et les bonnes pratiques applicables en la matière devra être remis aux personnes formées.

La préparation de la formation

Cette formation sera organisée principalement en présentielle mais aussi en complément sous format e-learning avec une « granulation » des modules de formation. Chaque module pourra être consulté a priori ou à posteriori de la formation par les participants.

En amont de chaque formation, un **questionnaire d'analyse de pratiques** sera remis à chaque participant sur leur connaissance de la gestion des risques, des CREX, RMM et des méthodes d'analyse des causes profondes.

Les participants mettront, s'ils le souhaitent, à disposition des formateurs, sur le centre de ressources web de CRP Consulting, des récits d'expériences d'Événements Indésirables Graves qui ont fait l'objet ou qui auraient du faire l'objet de CREX ou de RMM.

Jour 1 Matin : La gestion des risques et ses spécificités en établissement sanitaire et médico-social

- ☒ **Les progrès issus de la gestion des risques dans le secteur sanitaire** : exemple de la réduction du risque anesthésique depuis les décrets de 1994.
- ☒ **Le modèle de Reason** : les défaillances techniques, les erreurs humaines et les défaillance de l'organisation
- ☒ **Les analyses systémiques** facteurs liés au contexte institutionnel, facteurs liés à l'organisation et au management, facteurs liés à l'environnement de travail, facteurs liés au fonctionnement de l'équipe, facteurs liés aux procédures opérationnelles, facteurs individuels (personnels), facteurs liés au patient.
- ☒ **La doctrine et les principaux outils de la HAS et de l'ANESM en matière de gestion des risques**

Les évolutions de la doctrine de la HAS en matière de gestion des risque dans les établissements de santé au travers des différentes itérations des certifications en santé

- Les déclarations d'évènements indésirables
- Les évaluations de pratiques professionnelles
- Les IPAQSS
- Les Pratiques Exigibles Prioritaires
- Les 21 Thématiques de la V2014, l'évaluation de la criticité des risques

Les évolutions de la doctrine de l'ANESM en matière de gestion des risque dans les établissements médico-sociaux

- Le DARI
- Le DUERP
- Les RBPP

☐ Méthodes

Méthode affirmative : présentation d'un powerpoint

Jour 1 Après-midi : Les méthodes d'analyse des risques à priori et à postériori

- ☒ **Revue des méthodes d'analyse des risques à priori**
 - Les audits qualité et les audits cliniques
 - Les simulations
 - Les cartographies de processus, les analyses de processus
 - Les cartographies des risques
 - L'AMDEC
- ☒ **Les méthodes d'analyse des risques à postériori – compréhension et cas pratiques**
 - La méthode ALARM
 - L'arbre des causes.

Méthodes

Méthode affirmative : Powerpoint de présentation des méthodologies et outils d'analyse

Méthode active : exercices pratiques en sous-groupes d'application de ces méthodes avec une part majoritaire de temps consacrée à la méthode ALARM.

Jour 2 Matin : Analyses de cas CREX et RMM adaptés aux différentes catégories d'établissement

La matinée sera consacrée à l'étude, en sous groupes, de trois cas pratiques adaptés aux catégories d'établissements concernés par la formation

Jour 2 Après-Midi : J'utilise les CREX et les RMM dans ma structure

La Charte d'utilisation des CREX et RMM

1 Contenu

- Reprise des analyses de cas faites le matin et identification des actions individuelles possibles en binôme et en présentation croisée
- Création de posters faisant office de charte de gestion des risques à postériori :
 - Nous repérerons les situations qui relèvent d'une analyse systémique,
 - Nous identifions les éléments clés d'une analyse systémique, en pratique ;
 - Nous proposons des actions correctives pertinentes ;
 - Nous assurons le suivi et l'évaluation des actions correctrices ;
 - Nous concevons des outils de formalisation, de suivi de la montée en charge des CREX ou RMM.
 - Nous adressons à l'ARS, les EIG («évènement indésirable grave) au moins de criticité 4 et 5 ou à défaut de gravité 4 et 5 au sens de l'HAS et les analyses de causes profondes et mesures correctrices effectuées

Les présentations des posters seront filmés et intégrées au dispositif e-learning de cette formation.

2 Méthodes

Méthode Active : chaque sous groupe élaborera un plan d'action de mise en œuvre des CREX et des RMM et le présentera pour validation par le groupe et/ou le formateur

L'évaluation de la formation et des acquis

En amont et en aval de la formation, les participants devront remplir un **QCM sur le centre de ressources web** de CRP Consulting permettant de mesurer les compétences acquises grâce à cette formation.

Une évaluation à chaud sera réalisée en fin de formation à partir d'un questionnaire papier sur les attendus et les conditions de réalisation de la formation.

Un bilan individualisé sera remis à chaque participant et à la demande au service formation et ressources humaines de l'établissement.

Les prestations complémentaires dans la logique e-learning

En complément à cette formation présentielle, CRP Consulting propose dans une approche e-learning de :

- Mettre à disposition des participants, sur la plateforme web de CRP Consulting, de courts (5 min environ – Facturé à la connexion et au visionnage du module) modules de formation au CREX et à la RMM et suivis d'un QCM permettant de mesurer l'acquisition individuelle des compétences méthodologiques.
- Mettre à disposition des participants des liens structurés vers des vidéos utiles à la connaissance et à la compréhension des CREX et RMM.
- Mettre à disposition des participants une bibliothèque de documents numériques sur le centre de ressources web
- Une liste « trombinoscope » des participants à cette formation avec leur coordonnées afin de faciliter les échanges entre les participants.
- Les vidéos de présentation des posters de fin de formation seront intégrées progressivement au modules e-learning sur la plateforme de CRP.