



WEBINAIRE

Evaluation HAS ESSMS

Critères impératifs : zoom sur les évènements indésirables et les plaintes et réclamations



QUELQUES INFORMATIONS AVANT DE COMMENCER



- ✓ Si vous rencontrez des problèmes de son/images, essayez de :
 - actualiser votre page (cliquez sur l'icône  de votre navigateur)
 - déconnecter les autres appareils connectés à votre réseau
 - fermer toutes les autres pages internet ouvertes
 - vous connecter via un autre navigateur (Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox) en y copiant-collant le lien de cette page

- ✓ Après avoir répondu aux nuages de mots/quizz/sondages,
Cliquez sur la vignette de la présentation pour revenir à la vue initiale du webinaire.



Le webinaire, ainsi que le support de présentation utilisé, seront mis à votre disposition dès demain par e-mail.

NOTRE INTERVENANTE

FAISONS CONNAISSANCE !



LAURÈNE MAJCHRZAK

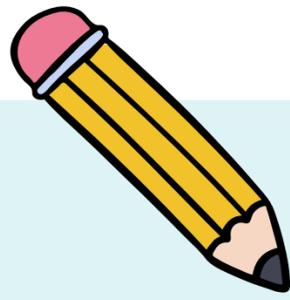
Formatrice AGEVAL FORMATIONS

- ✓ Chargée de mission qualité - gestion des risques en ESSMS depuis 6 ans
- ✓ Mise en place, pilotage et coordination d'une démarche qualité-gestion des risques en établissements sociaux et médico-sociaux
- ✓ Accompagnement et formation des équipes

Qui êtes-vous ?

En quoi la problématique du jour fait écho à votre quotidien ?

Pourquoi avoir répondu présente aujourd'hui ?



LES RÈGLES DU JEU



Posez les questions
directement dans le Tchat
au fil de l'eau



Likez les commentaires
similaires aux vôtres
pour faire remonter vos
questions préférées



Nous y répondrons
lors de moments
d'échange
entre chaque partie





LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ET LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS, QUELLES DÉFINITIONS ?



LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Définitions

EIG

Évènement indésirable dont les impacts sur les personnes et/ou les biens sont importants.

EIAS

Les Évènements Indésirables Associés aux Soins sont des incidents ou des situations qui peuvent entraîner un préjudice pour l'utilisateur, lors de l'administration de soins de santé.

EI

Tout évènement qui peut avoir des conséquences néfastes sur les personnes accompagnées, les professionnels, les familles, les visiteurs, ou les biens et l'organisation.

Références réglementaires

EPR

Évènement porteur de risques / presque accident.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Définition : synonymes ou non ?



Dans les murs de l'établissement :

- Formulations d'insatisfaction, de mécontentement, les remarques, quelle que soit le mode d'expression.

En dehors des murs de l'établissement :

- Plainte : dénonciation en justice d'une infraction
- Réclamation : demande à une autorité compétente de faire respecter un droit

OBLIGATOIRE POUR QUI, DEPUIS QUAND ?

Réglementation sur les Évènements Indésirables

Décret n°2016-1606
du 25 novembre
2016 relatif à la
déclaration des EIGS

Décret n°2016-1813
du 21 décembre 2016
relatif à l'obligation de
signalement des
structures médico-
sociales et sociales

Instruction du
17 février 2017

Arrêté du 27 février 2017 fixant
la liste des évènements sanitaires
indésirables pouvant être
signalés sur le portail national de
signalement

**Articles R331-8 et
suivants CASF**

**Référentiel
d'évaluation de la
qualité des
ESSMS publié par
la HAS
10 mars 2022**

Réglementation sur les plaintes et réclamations

**Décret n°2022-688 paru le
25 avril 2022 (élargissant
le rôle du CVS)**

THÉMATIQUE : SÉCURITÉ ALIMENTAIRE



Quantité des repas



Déclarant :
personne accompagnée



Insatisfaction



Réclamation



Analyse des causes
Plan d'actions
Communication

Toxi-infection alimentaire collective



Déclarant :
professionnel

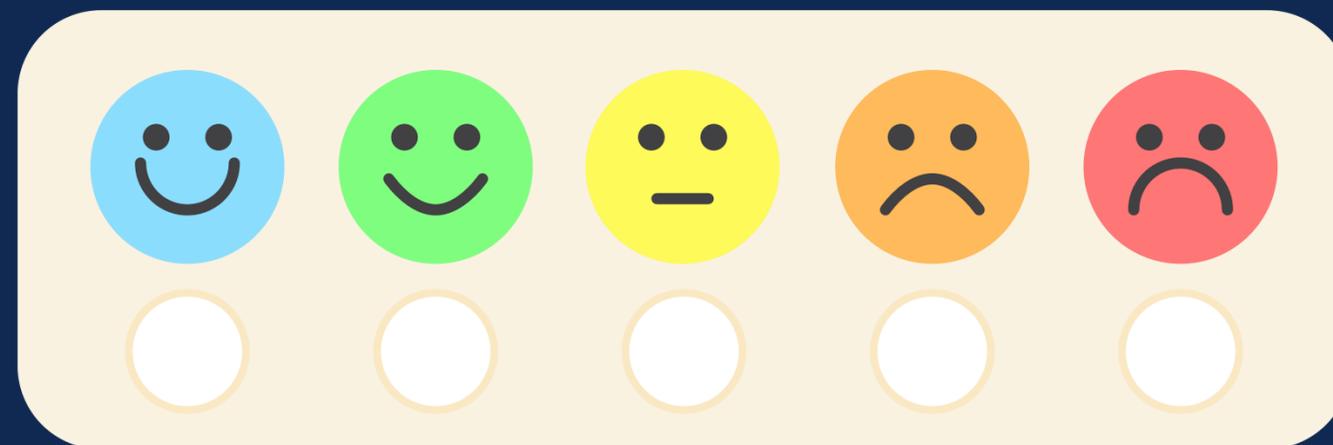


Hospitalisation



Événement indésirable

LES INCONTOURNABLES DE LA DÉMARCHE





LES SPÉCIFICITÉS ?



- 1 **La réglementation**
- 2 **La communication externe**
- 3 **Le déclarant**
- 4 **Les outils/moyens de recueil**



LES SIMILITUDES ?

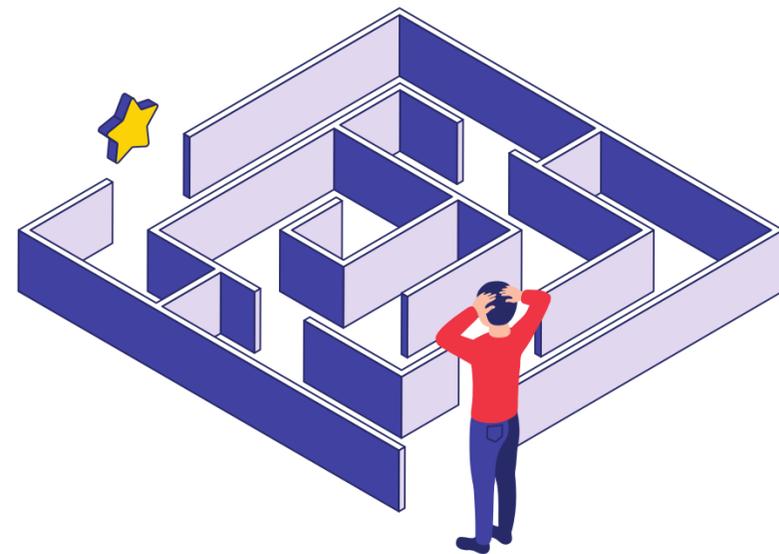


- 1 L'enjeu : améliorer l'accompagnement
- 2 Une démarche à posteriori
- 3 La communication interne
- 4 La sensibilisation
- 5 Les parties prenantes
- 6 Le circuit





LES DIFFICULTÉS ?



- 1 La peur de la sanction**
- 2 L'absence de retour**
- 3 Les méthodes d'analyse**
- 4 Le manque de temps et de moyens**

LES POINTS-CLÉS DE LA DÉMARCHE



1

INFORMER

Possibilité de réaliser une réclamation ou une déclaration d'EI du circuit de traitement et d'analyse

2

DÉCLARER

Fiche de signalement interne / autorités
Fiche de recueil
Formulaire / enquête
CVS / groupe d'expression...
Médiateur / personne qualifiée / défenseurs des droits

3

ANALYSER

Chronologie des événements
Recherche des causes
Analyse des barrières de sécurité

4

AMÉLIORER

Plan d'actions
Retour d'expérience
Indicateurs

5

COMMUNIQUER

Bilan / rapport
Instances (CVS, CSE...)
Au plaignant / déclarant
Retour d'expérience

THÉMATIQUE : SÉCURITÉ ALIMENTAIRE



Quantité des repas



Toxi-infection alimentaire collective



Analyse des causes



Absence d'informations concernant le nombre de personnes présentes lors du repas

Non respect de la chaine du froid
=
non respect des normes HACCP

Actions d'amélioration



Formaliser un tableau reprenant le nombre de personnes présentes par jour et par repas à destination de la personne en charge de la restauration

Former les professionnels à la réglementation HACCP

Communication



Inscription de la réclamation et du traitement en ordre du jour du CVS / Bilan annuel CVS

Retour au déclarant
Bilan annuel CVS
CREX

DES 
QUESTIONS ?



ZOOM SUR LE COMITE DE RETOUR D'EXPÉRIENCE





1 Son rôle

2 Ses participants

3 Sa fréquence

4 Son déroulement



Le choix de l'événement

Analyse de l'événement

Choix des actions d'amélioration

Communication de la synthèse

Bilan annuel



L'efficacité de votre processus de signalement



Une instance dynamique



L'implication de la direction



Une organisation claire et une communication large



Une équipe pluridisciplinaire



Des règles de fonctionnement éthiques et connues

ET POURQUOI PAS VALORISER LA SATISFACTION ?

LES RETOURS POSITIFS



- ✓ Reconnaissance et encouragement
- ✓ Renforcement de la confiance
- ✓ Image de l'établissement
- ✓ Motivation des équipes
- ✓ Amélioration continue



- ✓ Enquête de satisfaction
- ✓ Accompagné-traceur / évaluation HAS
- ✓ Conseil de vie Sociale
- ✓ Groupes d'expression
- ✓ Boite à suggestions

VOS RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

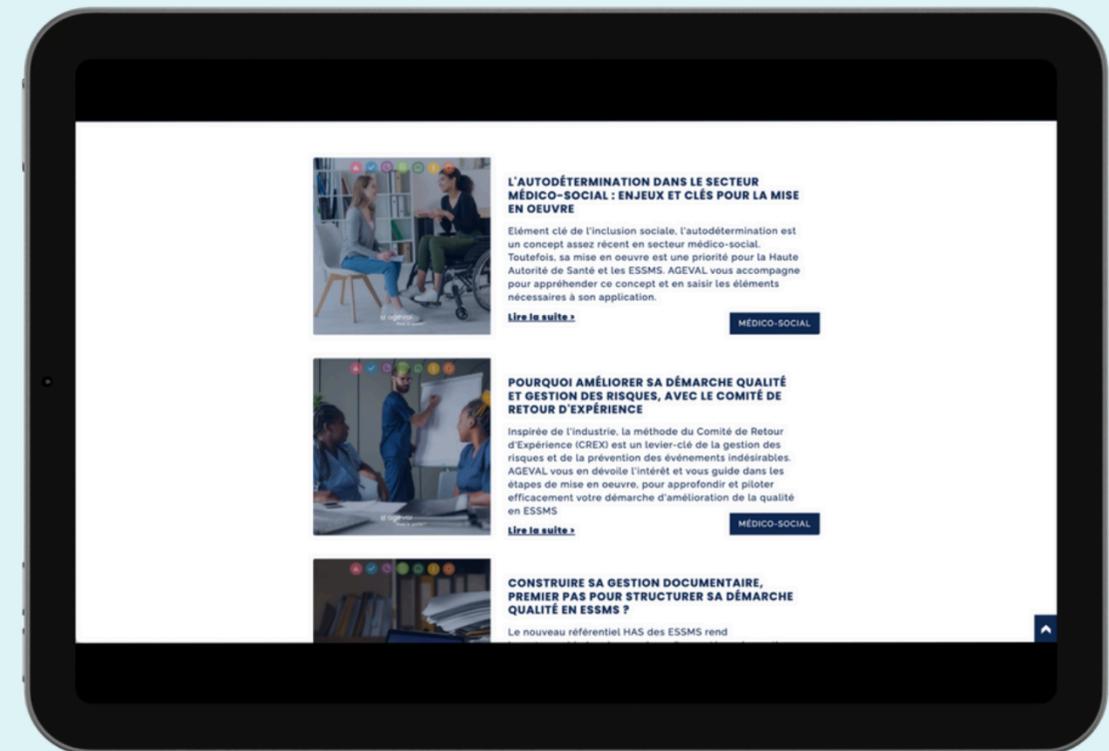


Le Blog de la Qualité

Retrouvez sur notre blog des éclairages complémentaires pour déclarer, analyser et traiter vos événements indésirables :

- [Pourquoi et comment signaler un événement indésirable](#)
- [Connaitre, déclarer et analyser vos EIAS](#)
- [Enjeux et mise en oeuvre de l'analyse des événements indésirables](#)

DÉCOUVRIR LES ARTICLES



LE LIEN AVEC L'ÉVALUATION HAS ESSMS



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.12

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **plaintes et des réclamations.**



CRITÈRE 3.12.1

L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.



L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.

L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.



Support de recueil :

Formulaires, plateformes, enquêtes de satisfaction... - Procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamations - Affichages - Livret d'accueil - Règlement de fonctionnement - Projet d'établissement

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.13

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **événements indésirables**.



CRITÈRE 3.13.1

L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.



L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.

L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.



Procédure de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, Support de déclaration des événements indésirables, Traçabilité des réponses apportées et des mesures prises, Registre des événements indésirables...

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.12

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **plaintes et des réclamations.**



CRITÈRE 3.12.2

L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.



L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.

L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.



Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ?

Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?



Support de communication :

Comptes-rendus du CVS, Bilan annuel, Rapport d'activité, Rapport qualité, Exemple de courrier de réponse au plaignant...

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.13

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **événements indésirables**.



CRITÈRE 3.13.2

L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.



L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.

L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.



Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ?

Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?



Support de communication :

Déclaration aux autorités, Comptes-rendus du CVS, Bilan annuel, Rapport d'activité, Rapport qualité, Communication d'une synthèse CREX, Affichage, Ateliers...

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.12

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **plaintes et des réclamations.**



CRITÈRE 3.12.3

Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.



Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.

Les professionnels mettent en place des actions correctives.



*Comptes-rendus de réunion - Synthèse CREX -
Ordre du jour CREX - Plan d'actions
d'amélioration...*

ZOOM SUR LES CRITÈRES DU RÉFÉRENTIEL HAS



Objectif 3.13

L'ESSMS assure le recueil et le traitement des **événements indésirables**.



CRITÈRE 3.13.3

Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.



Les professionnels déclarent les événements indésirables

Les professionnels les analysent en équipe.

Les professionnels mettent en place des actions correctives.



Registre des événements indésirables - Comptes-rendus de réunions - Synthèse CREX - Ordre du jour CREX - Plan d'actions d'amélioration...

LES BONNES IDÉES À PARTAGER



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS



Simplicité et connaissance du circuit du déclaration



Retour systématique au déclarant



Avoir au moins un professionnel formé aux méthodes d'analyse

LES OUTILS À PARTAGER



FICHE DE SIGNALEMENT D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Déclarant
Nom _____
Prénom _____
Fonction _____

Contexte
Date et heure _____
Établissement _____
Service _____
Lieu _____

Personne concernée
 Usager
 Professionnel
 Famille/Visiteur
 Intervenant externe
 Aucune
 Autre _____

Typologie de l'événement

Prise en charge Patient/Résident
 Matériel inadapté
 Précautions standard
 Infection associée aux soins (IAS)
 Refus de soins
 Circuit du médicament
 Identitovigilance
 Nourriture périmée/défaut conservation
 Intoxication alimentaire
 Fausse route
 Intervention tardive secours/médecin
 Chute

Logistique/Fournisseur
 Hygiène des locaux
 Circuit du linge
 Circuit des repas
 Circuit des déchets
 Prestataire extérieur/Fournisseur

Violence/Comportement
 Agression, violence
 Sortie à l'insu du service/errance
 Rigueur professionnelle
 Dégradation/sabotage
 Rôdeur/bruit suspect
 Tentative de suicide/suicide

Communication/Organisation
 Secret professionnel/médical
 Communication inter-services
 Communication intra-service
 Communication extérieure
 Glissement de tâches

Équipement/Produit/Sécurité des locaux

Fiche d'événements indésirables

TRAME COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

Date du CREX : _____ Établissement/service concerné : _____

| Membres du CREX | | |
|-----------------|---------------|-------------------|
| Fonctions | Nom et Prénom | Présent (oui/non) |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

1. IDENTIFICATION DE L'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Date de l'événement : _____ Établissement/service concerné : _____

Résumé de l'événement : _____

Trame de CREX

EXERCICE N°6 : QUIZ Événements indésirables

Type de formation : Sensibilisation

Niveau : Débutant

Durée : 10 min

Applicable sur le logiciel AGEVAL : Non

Consigne : Pour chaque affirmation, identifiez si elles sont vraies ou fausses.

L'EXERCICE :

Question 1. Un événement indésirable désigne tout événement que l'on ne souhaite pas voir se reproduire ?
 Vrai Faux

Question 2. Tous les dysfonctionnements doivent être déclarés, même si les conséquences ont été évitées ?
 Vrai Faux

Question 3. Tous les professionnels d'un ESSMS, même les remplaçants, peuvent déclarer un événement indésirable ?
 Vrai Faux

Question 4. L'analyse des événements indésirables a pour objectif d'identifier un responsable ?

Quizz de sensibilisation aux EI

DES 
QUESTIONS ?



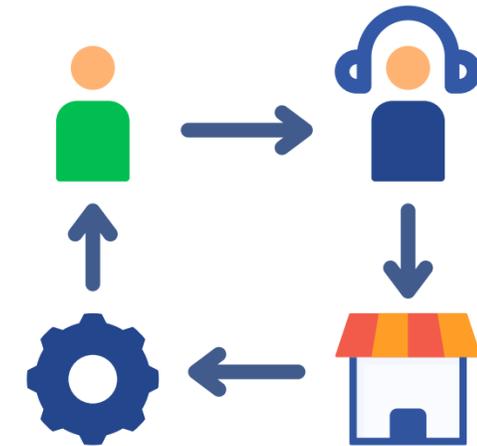


CONCLUSION

CONCLUSION

LE SAV, C'EST EN CONTINU...

- ✓ Enjeux et finalités communs
- ✓ Dynamique continue
- ✓ Amélioration des pratiques professionnelles et des processus
- ✓ Critères d'évaluation similaires dans le manuel d'évaluation HAS



ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

MODULE "DÉCLARATIONS"



LES AVANTAGES DU MODULE "DÉCLARATIONS SELON VOTRE PROFIL UTILISATEUR AVEC AGEVAL" :

- ✓ **Une vue d'ensemble** des risques et des solutions de mises en oeuvre pour une maîtrise et une gestion de vos risques optimisée ;
- ✓ **Gain de temps** et autonomie de vos équipes dans la déclaration et le traitement de vos EI ;
- ✓ **Une prise en main rapide** et intuitive pour le déclarant comme pour l'équipe de traitement.

→ Je contacte mon chef de projet.

ENVIE DE DÉCOUVRIR LA PLATEFORME AGEVAL SOLUTIONS

Le logiciel et l'accompagnement expert du pilotage de la qualité, de la gestion des risques et de la performance en établissement médico-social, social et sanitaire.

+ de 20 000
établissements
nous font confiance !



DEMANDER UNE DÉMO

ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

AGEVAL FORMATIONS



THÉMATIQUE

Déployer la gestion de vos Évènements indésirables avec le logiciel AGEVAL

DATE ET HEURE



INTER EN VISIO

le 17 septembre 2024



Sarah Kouamelan

(17 sept)

INTERVENANTES



INTER À ANGERS

le 19 novembre 2024



Hélène Parent

(19 nov)

RÉSERVEZ VOTRE PLACE

ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

AGEVAL FORMATIONS

 **ageval**
formations
Activez vos compétences !

Des formations chez vous dédiées à la gestion des événements indésirables :

- Ateliers pratiques pour déclarer et traiter vos EI
- Déployer une politique de gestion des EI fluide et collaborative
- Mettre en œuvre la gestion des plaintes et réclamations



JE CONTACTE UN CONSEILLER FORMATION

Un parcours e-learning clé en main pour vos déclarants :



- Formez rapidement vos professionnels grâce à une expérience immersive et interactive dédiée aux EI
- Obtenez la note maximale sur les critères impératifs HAS concernés
- Pré-inscrivez-vous dès maintenant pour découvrir ce parcours inédit dès sa sortie (septembre 2024)



JE ME PRÉ-INSCRIS



AVANT-PREMIÈRE

AU PROGRAMME DU PROCHAIN WEBINAIRE



THÉMATIQUE

Les coulisses de l'Évaluation HAS en ESSMS
par les évaluateurs



DATE ET HEURE

24 septembre 2024
à 11h



INTERVENANTS

TLC - 4AS

[RDV SUR NOTRE PAGE WEBINAIRES](#)

MERCI

 ageval
Vivez la qualité !

 ageval
formations
Activez vos compétences !

 www.ageval.fr

 02 44 87 22 30

 Ageval Solutions
Ageval Formations