



# **MODULE 4 – LA GESTION DES RISQUES**

## **FORMATION CHARGÉ DE MISSION QUALITE**

**10/11 MARS 2021**



---

# FAISONS CONNAISSANCE !



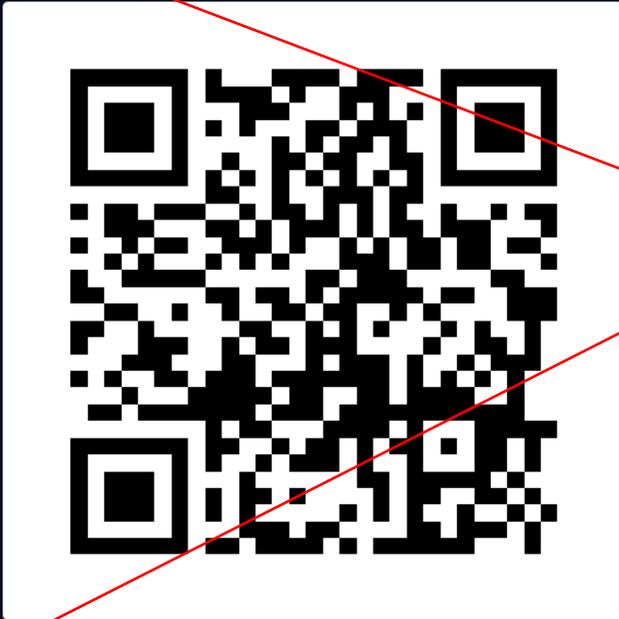
## RAPPEL DES OUTILS NUMÉRIQUES UTILISÉS LORS DE CETTE SESSION

### POINT TECHNIQUE SUR LES FONCTIONNALITÉS DE **ZOOM** ET **WOOC LAP**

- Partage écran
- Chat
- Main levée
- Aller/ venir dans les classes virtuelles / salle principale
- Se connecter à wooclap...



## Comment participer ?



WEB

- 1 Connectez-vous sur [www.wooclap.com/XAPCJN](http://www.wooclap.com/XAPCJN)
- 2 Vous pouvez participer

PARIS

RENNES

# ORGANISATION DE LA SEQUENCE D'AUJOURD'HUI

1. Vérification des acquis via Wooclap et supports partagés
2. Exercices individuels et collectifs en classes virtuelles après chaque chapitre
3. Emargement et satisfaction



# 1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

**VÉRIFIONS VOS ACQUIS : LIEN WOOCCLAP**





# SE REMEMORER A QUOI SERT LA GESTION DES RISQUES

1. Pourquoi mettre en place la GESTION DES RISQUES a priori ? > ouvert

# IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES DÉMARCHES DE PRÉVENTION DES RISQUES DÉJÀ EXISTANTES

2. Parmi les démarches citées, quelles sont les démarches de prévention des risques ?
  - Sécurité contre les risques d'incendie
  - Evaluation des risques professionnels
  - Evaluation des risques en restauration collective
  - Gestion de crise sanitaire ou climatique
  - Signalement des EIGS

# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE L'AMDEC

3. Remettre dans l'ordre les étapes de l'AMDEC
  - évaluer les risques
  - identifier les risques
  - définir le périmètre de l'étude
  - réduire les risques
  - retours d'expérience

# SAVOIR COMMENT CALCULER LA CRITICITÉ ET LA CRITICITÉ PONDÉRÉE

4. La criticité d'un risque peut être calculée selon les critères de Fréquence d'apparition (F) et de Gravité (G). Quelle est la formule de calcul ?

A  $F * G$

B  $F + G$

C  $F / G$



# **SAVOIR METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE DE GESTION DES RISQUES A PRIORI**

5. Quelles sont les 2 approches possibles pour établir une cartographie des risques ? > ouvert



# DÉTERMINER LES OBJECTIFS ET INTÉRÊTS DU PLAN BLEU

6. Quels sont les intérêts de la mise en place d'un plan bleu ? > ouvert
7. Comment s'est passée la mise à jour du plan bleu dans le cadre de la crise covid ? Intérêts ressentis ? > ouvert

# LE FIL ROUGE

## VIDÉO CARMA

- Pour illustrer la gestion des risques, nous vous proposons un thème de travail pour la journée : la bientraitance
- Relire le document Des chambres de simulation pour agir contre la maltraitance



# 1. LA GESTION DES RISQUES A PRIORI



## EXERCICE 1 : L'AMDEC

### ETAPE 1

- Les processus mis en œuvre dans la promotion de la bientraitance sont nombreux et peuvent comporter un certain nombre de risques.
- La direction vous demande de réaliser l'analyse des risques de ces différents processus à l'aide de la méthodologie de l'AMDEC.
- Vous disposez de :
  - Une Cartographie des processus mis en œuvre dans la bientraitance
  - Un fichier excel dans lequel vous recenserez les défaillances potentielles et avérées (cf vidéo) de chacun des processus et sous processus : accompagnement ou prise en charge, management et soutien

durée de l'exercice : 45 minutes

## Cartographie des processus en œuvre dans la bientraitance

### MANAGEMENT

PILOTAGE DE  
L'ETABLISSEMENT

RECRUTEMENT ET  
ACCOMPAGNEMENT DES  
PERSONNELS DANS  
L'ACCOMPLISSEMENT DE  
LEURS MISSIONS

ANIMATION ET  
COORDINATION DES  
EQUIPES

COMMUNICATION AVEC LE  
PATIENT ET SON ENTOURAGE

ORGANISATION DU  
TRAVAIL

### PRISE EN CHARGE

BESOINS ET ATTENTES  
Patients, Usagers,  
Professionnels

ACCUEIL /  
ADMISSION

PRISE EN CHARGE

RESPECT DES  
HABITUDES ET DES  
LIBERTES DES  
PERSONNES

COMPORTEMENTS  
DES  
PROFESSIONNELS

VIE SOCIALE

SORTIE

### SOUTIEN

ADEQUATION DES  
LOCAUX ET DES  
EQUIPEMENTS

POLITIQUE DES  
ACHATS

INTERVENTION DES  
PROFESSIONNELS  
(services techniques,  
maintenance, biomédical,  
etc.)

# 1. LA GESTION DES RISQUES A PRIORI



## EXERCICE 1 : L'AMDEC ETAPE 2

- Après avoir identifié les défaillances nous allons nous intéresser aux risques liés à l'accompagnement ou prise en charge.
  - Vous allez rechercher les causes des défaillances
    - Liées à l'accompagnement ou prise en charge
    - Ou Liées aux facteurs institutionnels
    - Ou Liées aux comportements des professionnels
- >> **choix d'1 thème par groupe**
- Vous disposez de :
    - Une Cartographie des processus mis en œuvre dans la bientraitance
    - Un fichier excel dans lequel vous **recenserez les causes** et **complèterez la criticité**

durée de l'exercice : 45 minutes

## 2. LA GESTION DES RISQUES A POSTERIORI

**VÉRIFIONS VOS ACQUIS : WOOCCLAP > LIEN**





# ENCOURAGER LE SIGNALEMENT

6. Pourquoi est-il indispensable de signaler tout évènement indésirable ? > ouvert



# **SAVOIR COMMENT SIGNALER**

7. Quels sont les informations attendues dans une FSEI ?

# CONNAITRE LES ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE DE GDR A POSTERIORI

8. Retrouver les 4 étapes de gestion des EI
  - Retour d'expérience
  - Cotation des risques
  - Remontée d'informations
  - Actions correctives/curatives
  - Analyse des causes
  - Analyse des risques

# APPROFONDIR UNE DES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE GDR A POSTERIORI

9. Quels outils qualité peuvent être utilisés pour analyser les causes ? > ouvert

# APPROFONDIR UNE DES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE GDR A POSTERIORI

10. Une action corrective vise à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une situation potentiellement indésirable

A Vrai

B Faux

## 2. LA GESTION DES RISQUES A POSTERIORI

### EXERCICE 1 : LA GESTION D'UN EI

#### ETAPE 1

- Visionnez une nouvelle fois le fil rouge
- Prenez des notes >> informations attendues dans une FSEI
- **Individuellement, identifiez les situations à risques, comportements, dysfonctionnements pouvant donner lieu à un EI**

>> **possibilité de visionner 2 fois la vidéo**

- Verbalisez ensemble les EI identifiés

Durée : 20 minutes



## 2. LA GESTION DES RISQUES A POSTERIORI

### EXERCICE 1 : LA GESTION D'UN EI

#### ETAPE 2

- Le résident échange sur la posture des professionnels (discours, comportements, infantilisation, non respect des habitudes de vie...) avec l'infirmière et celle-ci décide de faire une fiche de signalement
- Choisir l'évènement lié au non respect habitudes de vie, complétez **individuellement** une FEI
- Vous disposez :
  - Une FEI vierge
- Un rapporteur restitue son travail

Durée : 20 minutes



## 2. LA GESTION DES RISQUES A POSTERIORI

### EXERCICE 1 : LA GESTION D'UN EI

#### ETAPE 3

- A partir de la FEI corrigée, en groupe, recherchez et classez les causes
- Retenez 3 causes et utilisez l'outil 5P pour chacune d'entre elles
- Recherchez des solutions, en retenir 1 et la formuler
- Vous disposez
  - La FEI corrigée
  - Une fiche 5M vierge

Durée : 1 heure



## 2. LA GESTION DES RISQUES A POSTERIORI

### EXERCICE 1 : LA GESTION D'UN EI

#### ETAPE 4

- 1 solution a été trouvée : quelle démarche mettriez vous en place ensuite ? difficultés rencontrées, astuces...
- Comment communiquer sur la solution décidée ? comment la suivre ? comment vérifier qu'elle fonctionne ?

# 4. CLOTURE DE LA VISIO CONFERENCE



Vos ressentis ?

Des idées pour votre PAP ?

Evaluation de fin de formation

Evaluation de votre satisfaction

