



**CEPPRAL**

Qualité et Sécurité en Santé

# Rapport d'activités



**2011**

# Sommaire

<b>1</b>	<b>PRESENTATION DU CEPPRAL.....</b>	<b>4</b>
1.1	La création, le statut juridique et les modalités de financement.....	4
1.2	Les missions.....	5
1.2.1	<i>Formation.....</i>	5
1.2.2	<i>Accompagnement.....</i>	6
1.2.3	<i>Expertise.....</i>	6
1.3	Une organisation adaptée aux missions.....	6
1.3.1	<i>Le conseil d'administration.....</i>	7
1.3.2	<i>Le conseil scientifique.....</i>	9
1.3.3	<i>Le comité de pilotage.....</i>	10
1.3.4	<i>La cellule de coordination.....</i>	10
1.3.5	<i>Les experts régionaux.....</i>	11
1.3.6	<i>La commission de validation.....</i>	11
<b>2</b>	<b>LES ADHERENTS.....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>BILAN DES ACTIONS 2011.....</b>	<b>14</b>
3.1	Groupes Thématiques.....	14
3.1.1	<i>Les participants.....</i>	14
3.1.2	<i>Animation des groupes thématiques régionaux.....</i>	15
3.1.3	<i>Archivage des documents produits.....</i>	16
3.2	Modules « Formation-Action ».....	16
3.2.1	<i>Participants.....</i>	17
3.2.2	<i>Animation et organisation.....</i>	18
3.3	Interventions en établissements de santé.....	18
3.3.1	<i>Organisation.....</i>	19
3.3.2	<i>Activité.....</i>	19
3.4	Validation de démarches d'EPP.....	20
3.5	L'activité médico-sociale.....	20
3.6	Activités au sein de la FORAP : relations avec les autres partenaires régionaux.....	20
3.7	La journée régionale 2011.....	22
3.7.1	<i>Prix décernés.....</i>	22
3.7.2	<i>Bilan des questionnaires satisfaction.....</i>	23
3.8	Les projets et études.....	24
3.8.1	<i>HIGH 5s.....</i>	24
3.8.2	<i>Télésurveillance IRC.....</i>	25
3.8.3	<i>RMM pluriprofessionnelle en médecine de ville.....</i>	26
3.8.4	<i>Etude D.I.S.C.O. (La Douleur Induite par les Soins lors des ponctions veineuses périphériques et le changement d'aiguille sur chambre implantable chez les patients adultes Cancéreux : impact d'une intervention multifacette).....</i>	27
3.8.5	<i>Etude E.S.P.R.I (Etude rétrospective des Sinistres pour la Prévention des Risques opératoires).....</i>	27
3.9	Actions de communication.....	28
3.9.1	<i>Le site Internet.....</i>	28
3.9.2	<i>La newsletter.....</i>	28
3.9.3	<i>Congrès et colloques.....</i>	28
<b>4</b>	<b>LES PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2012.....</b>	<b>30</b>
4.1	Les prestations inter-établissements.....	30
4.1.1	<i>Les groupes thématiques.....</i>	30
4.1.2	<i>Formations inter-établissements.....</i>	30
4.2	Les prestations intra-établissement.....	31
4.2.1	<i>Les formations intra-établissement.....</i>	31
4.2.2	<i>L'accompagnement de projets sur mesure.....</i>	31
4.2.3	<i>L'accompagnement des démarches d'EPP.....</i>	31
4.2.4	<i>Les programmes d'accompagnement.....</i>	31
4.3	La validation des démarches d'EPP.....	32
4.4	L'activité médico-sociale.....	32
4.5	Journée Régionale 2012.....	32
<b>5</b>	<b>LES ANNEXES.....</b>	<b>33</b>
5.1	Annexe 1 : Programme des activités 2011.....	33
5.2	Annexe 2 : Programme de la journée régionale 2011.....	38
5.3	Annexe 3 : Synthèses des questionnaires satisfaction JR 2011.....	41
5.4	Annexe 4 : Programme des activités 2012.....	48

## GLOSSAIRE

- ARH : Agence **R**égionale d'**H**ospitalisation
- ARS : Agence **R**égionale de **S**anté
- CEPPRAL : **C**oordination pour l'**E**valuation des **P**ratiques **P**rofessionnelles en santé en **R**hône-**A**lpes
- CISS-Rhône Alpes : **C**ollectif **I**nterassociatif **S**ur la **S**anté en Rhône-Alpes
- CNFMFC : **C**onseils **N**ationaux de la **F**ormation **M**édicale **C**ontinue
- DPC : **D**éveloppement **P**rofessionnel **C**ontinu
- EIG : **E**vènement **I**ndésirable **G**rave
- EPP : **E**valuation des **P**ratiques **P**rofessionnelles
- FORAP : **F**édération des **O**rganismes **R**égionaux et territoriaux pour l'**A**mélioration des **P**ratiques et organisations en santé
- HAS : **H**aute **A**utorité de **S**anté
- HCL : **H**ospices **C**ivils de **L**yon
- RMM : **R**evue de **M**orbi-**M**ortalité
- SRE : **S**tructure **R**égionale d'**E**valuation
- URML : **U**nion **R**égionale des **M**édecins **L**ibéraux
- URPS-RA : **U**nion **R**égionale de **P**rofessions de **S**anté - **R**hône-**A**lpes

# 1 PRESENTATION DU CEPPRAL

## 1.1 La création, le statut juridique et les modalités de financement

En novembre 2004, la Haute Autorité de Santé (HAS) a organisé une journée de présentation de démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) en région Rhône-Alpes. Parallèlement, elle a lancé un appel d'offre pour financer la mise en place de démarches d'EPP dans 40 établissements de santé de la région et la création d'une structure régionale pour gérer cet appel d'offre.

Un groupe régional de professionnels, comprenant des médecins, des paramédicaux et directeurs d'établissement, des professionnels hospitaliers - exerçant en établissements de santé publics et privés - ou libéraux, en région Rhône-Alpes, ainsi que des chargés de mission de la HAS en région Rhône-Alpes et des représentants de l'ex Union Régionale des Médecins Libéraux de la région (URML-RA), s'est alors constitué pour répondre à ces attentes.

Ce groupe a créé une association loi 1901 pour l'accompagnement des établissements hospitaliers, dénommée « **C**oordination pour l'**E**valuation des **P**ratiques **P**rofessionnelles en santé en **R**hône-**A**lpes » (CEPPRAL), et en a défini les missions et la structuration.

L'assemblée générale constitutive de l'association CEPPRAL s'est tenue le 13 septembre 2005.

Le financement est assuré par les cotisations des adhérents, par des subventions pour des coordinations de projet de recherche et par le coût des prestations.

## 1.2 Les missions

Acteur de terrain au côté des établissements de santé, l'association CEPPRAL a été créée afin de déployer l'EPP et l'amélioration de la qualité dans la région Rhône-Alpes. Elle est agréée depuis août 2006 par la HAS pour l'accompagnement des démarches d'EPP et depuis janvier 2008 par les Conseils Nationaux de la Formation Médicale Continue (CNFMC).

A la demande des établissements de santé, elle a progressivement élargi son domaine de compétences à la sécurité des soins et la gestion des risques. En 2010, l'association CEPPRAL a étendu son activité au secteur médico-social et à la médecine de ville.

Les missions de l'association se déclinent en trois axes : formation, accompagnement méthodologique de projets et expertise.

Les professionnels concernés par ces actions sont les professionnels de santé impliqués dans des démarches d'EPP et d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au sein des établissements de santé (médecins, paramédicaux, responsables qualité, directeurs).

### 1.2.1 Formation

⇒ **Des interventions en CME ou en commission qualité** : information et sensibilisation des professionnels de santé à l'EPP et à la démarche qualité et gestion des risques dans les établissements de santé.

⇒ **Des modules « formation – action »** : formations regroupant des professionnels de plusieurs établissements avec une approche concrète des méthodes d'évaluation et d'amélioration de la qualité. Reposant sur une pédagogie active (études de cas, exercices, retours d'expérience), elles permettent aux établissements d'améliorer leurs pratiques et de répondre aux exigences institutionnelles (certification, décrets ministériels).

⇒ **Des groupes thématiques** : groupes de partages d'expériences entre personnels de plusieurs établissements. Au cours d'un cycle de plusieurs ateliers pratiques, les professionnels de santé élaborent des outils pour la mise en place de démarches d'EPP ou d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

⇒ **Des formations au sein des établissements** : formations élaborées « sur mesure », à la demande des établissements de santé, sur les thématiques de l'EPP et de l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.

### **1.2.2 Accompagnement**

⇒ **Accompagnement « sur mesure » de projets** : aide méthodologique et appui à la conduite des projets d'EPP ou pour tout projet concernant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Il est réalisé au sein des établissements de santé.

⇒ **Accompagnement méthodologique** des établissements inclus dans des études régionales, nationales ou internationales coordonnées par l'association CEPPRAL

### **1.2.3 Expertise**

⇒ **Expertise méthodologique**

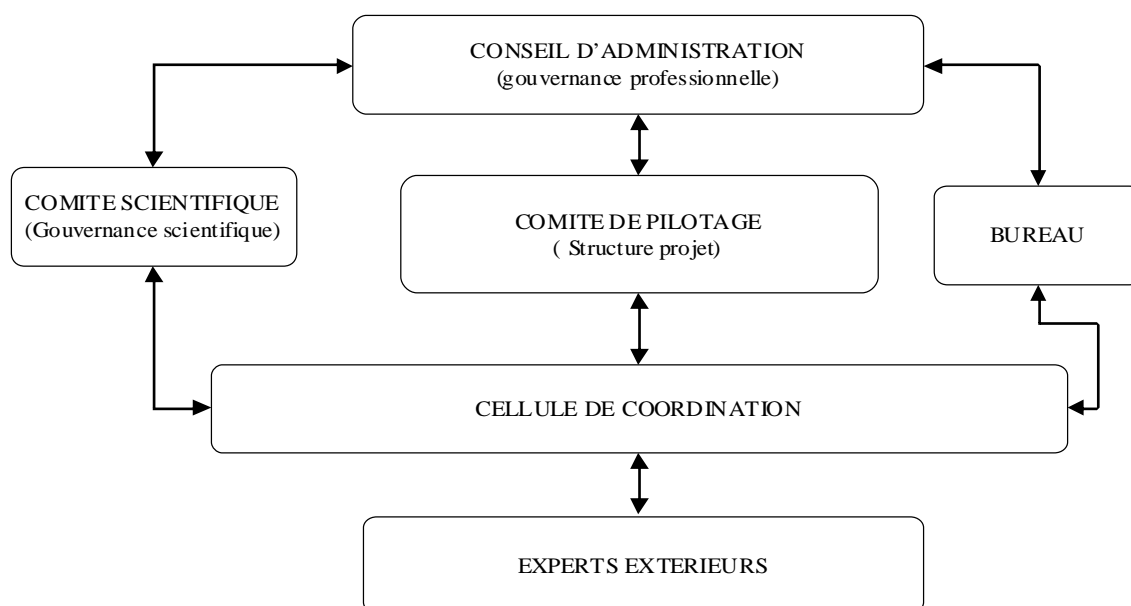
⇒ **Validation de démarches d'EPP** dans le cadre de l'obligation individuelle des médecins.

## **1.3 Une organisation adaptée aux missions**

Les différentes structures de l'association CEPPRAL permettent de coordonner le programme d'actions depuis son élaboration par le **Comité de Pilotage** (la structure projet) après avis du **Conseil Scientifique**.

Le **Conseil d'administration**, qui s'appuie sur le **bureau** et la **cellule de coordination**, s'assure de l'application de ce programme. Il convoque une fois par an l'**Assemblée Générale**.

## Organigramme du CEPPRAL



### 1.3.1 Le conseil d'administration

L'Association est placée sous l'autorité d'un **Conseil d'Administration** renouvelable tous les 4 ans. Ce dernier a été renouvelé lors de l'assemblée générale du 19 octobre 2010. Il est composé de :

⇒ 5 représentants pour le Collège des Etablissements Publics de Santé, désignés parmi les présidents de CME, les directeurs et les professionnels de santé concernés par le domaine dans ces établissements :

- Dr Frédérique COLLET, Médecin, CHU de Saint-Etienne,
- Mr Bernard CROZAT, Directeur adjoint, CHU de Saint-Etienne,
- Dr Amandine GRAIN, Pharmacien, CH Saint-Marcellin,
- Mme Nicole JEZEQUEL, Cadre supérieur de santé, CHS le Valmont, Montéluçon,
- M Marc MOULAIRE, Ingénieur Risques et Qualité, GCS Helpam, Villeneuve de Berg.

⇒ 5 représentants pour le Collège des Etablissements de Santé Privés à Intérêt Collectif (ESPIC), désignés parmi les présidents de CME, les directeurs et les professionnels de santé concernés par le domaine dans ces établissements :

- Mme Valérie BOCHARD, Responsable qualité, Clinique St Vincent de Paul, Bourgoin-Jallieu,
- Dr Philippe BACHET, Médecin, Hôpital St Joseph-St Luc, Lyon,
- Dr Agnès CAILLETTE-BEAUDOIN, Médecin, Caly dial, Irigny,
- Mme Heidi GIOVACCHINI, Directeur, Centre Psychothérapique du Nord Dauphiné, Bourgoin-Jallieu,
- M Michel MAILLE, Directeur adjoint, F.H.P. Hôpital St Jean de Dieu, Lyon.

⇒ 3 représentants pour le Collège des Etablissements de Santé Privés à But Lucratif, désignés parmi les présidents de CME, les directeurs et les professionnels de santé concernés par le domaine dans ces établissements :

- M Pascal BOULANGIER, Responsable qualité, clinique Sancellemoz, Passy,
- Dr Jacques CATON, Chirurgien Clinique Emilie de Vialar, Lyon,
- Dr Jean-Jacques LALAIN, Médecin, Clinique du Parc, Lyon.

⇒ 3 représentants pour le Collège des Etablissements et Structures Médico-Sociaux, désignés parmi les présidents de CME, les directeurs et les professionnels de santé concernés par le domaine dans ces établissements :

- Mme Catherine ALVAN, Directeur, ACPPA, Francheville,
- Mme Monique CROS, Directeur, EPSM de la Vallée d'Arve, La Roche<sup>s</sup>/ Foron,
- Mme Christine GAYTE, Cadre de santé, Hôpital Elisée Charra, Lamastre.

⇒ 4 personnes qualifiées en méthodologie d'évaluation en santé, désignées par le Conseil d'Administration :

- Dr Dominique BEAUDOUIN, Médecin, CH de Chambéry,
- Pr Franck CHAUVIN, Médecin de santé publique, Institut de Cancérologie de la Loire, Saint Priest en Jarez,
- Pr Cyrille COLIN, Médecin de santé publique, Hospices Civils de Lyon,
- Pr Patrice FRANCOIS, Médecin de santé publique, CHU de Grenoble.

⇒ 4 représentants régionaux de la HAS, désignés par le coordonnateur régional des correspondants de la HAS :

- M Laurent BEAUMONT, Responsable qualité, Expert Visiteur HAS, Bron,
- Mme Nicole BERTINI, Cadre supérieur de santé, Expert Visiteur HAS, Bourg en Bresse,



- Dr Jean-Michel ORIOL, Médecin Généraliste, correspondant HAS, Septème,
- Dr Claude VACCA, Médecin, correspondant HAS, Lyon.

⇒ Des représentants des URPS (Unions Régionales des Professions de Santé) :

- Dr Jean STAGNARA, Médecin, URPS-Rhône-Alpes Médecins, Lyon.

Pour les professions paramédicales, les représentants sont en attente, en fonction de leurs élections propres.

⇒ Autres :

- Mme Marie-Dominique BLANC, Cadre Supérieur de Santé, Homeperf, Grenoble

Le conseil d'administration s'est réuni 3 fois au cours de l'année 2011 (janvier, mai, octobre).

Le Conseil d'Administration élit, en son sein, pour une durée de quatre ans renouvelables, **un Bureau**. Il a été renouvelé lors du conseil d'administration du 10 janvier 2011.

- Président : Pr Cyrille COLIN
- 1er Vice Président : Pr Patrice FRANÇOIS
- 2nd Vice Président : Pr Franck CHAUVIN
- Trésorier : Dr Jacques CATON
- Trésorier Adjoint : Dr Agnès CAILLETTE-BEAUDOIN
- Secrétaire : Dr Jean Michel ORIOL
- Membre associé : Mme Nicole BERTINI
- Membre associé : Dr Jean STAGNARA

Le conseil d'Administration a convoqué **l'Assemblée Générale** le 22 septembre 2011. Elle a approuvé les rapports moral et financier ainsi que les comptes.

### **1.3.2 Le conseil scientifique**

Un conseil scientifique de l'association CEPPRAL a été constitué. Il est composé de 8 membres :

- Dr Marc BREMOND (URPS-médecins – 69 LYON)
- Pr Bernard BURNAND (UNIVERSITE DE LAUSANNE – SUISSE)
- Pr. Isabelle DURAND-ZALESKI (APHP – 94 CRETEIL)

- Dr Pierre DURIEUX (APHP – 75 PARIS)
- Dr Fabienne EMPEREUR (EVALOR – 54 NANCY)
- Dr Hervé MAISONNEUVE (ISCMM – 75 PARIS)
- Dr Philippe MICHEL (CCECQA – 33 BORDEAUX)
- Pr Vincent PIRIOU (CFAR – 69 LYON)

Ses missions sont de :

- valider le programme des actions (sur la méthodologie),
- aider à la définition de thématiques d'EPP prioritaires,
- valider la démarche du CEPPRAL dans ses objectifs généraux et ses modalités de mise en place.

Le conseil scientifique s'est réuni le 12 septembre 2011. Il a validé le contenu des formations.

### **1.3.3 Le comité de pilotage**

Ce comité a pour objectif d'élaborer le programme d'activités de l'association CEPPRAL :

- en tenant compte des attentes des professionnels des établissements de santé,
- en intégrant la pérennisation des démarches d'EPP,
- en anticipant les évolutions du dispositif "EPP", et de son intégration dans le dispositif du Développement Professionnel Continu (DPC),
- en tenant compte des exigences institutionnelles et réglementaires.

Le CEPPRAL a réuni le comité de pilotage 2 fois en mars et juillet 2011 afin de définir les axes de travail et les actions à développer en termes de qualité et de sécurité des soins.

### **1.3.4 La cellule de coordination**

Une cellule opérationnelle de coordination a été mise en place en novembre 2005, sous la responsabilité du Président de l'association CEPPRAL.

Elle assure la mise en œuvre du programme d'activités et coordonne les interventions au sein des établissements de santé.

Cette cellule opérationnelle est composée de :

- un médecin coordonnateur, Mme Claire CHABLOZ, 0,4 ETP,
- deux attachées de recherche clinique, Mme Karen FANGET, 1,0 ETP, et Mme Claire GRANGIER, 0,5 ETP,

- une chargée de mission EPP-Gestion des risques, M me Perrine VAN STRAATEN, 0,5 ETP,
- une chargée de mission médico-social, M me Elodie BONNEMAYRE, 1 ETP,
- une assistante de gestion, M me Céline LARRAT, 1ETP,
- deux Secrétaires : M me Neziha BENSALÉM, 0,4ETP et M me Isabelle GRIOT, 1ETP.

La cellule opérationnelle est abritée par les Hospices Civils de Lyon (HCL). Depuis le 01/07/2010, son adresse est 162, avenue Lacassagne, 7<sup>ème</sup> étage, 69424 LYON cedex 03.

Une convention, liant l'association CEPPRAL et les HCL, spécifie les conditions de mise à disposition du personnel rémunéré par l'association et du local hébergeant la cellule de coordination.

### **1.3.5 Les experts régionaux**

La cellule de coordination s'appuie sur des « Experts Régionaux » pour répondre aux demandes des établissements de santé et animer les formations. Ces experts sont des médecins cliniciens, professionnels paramédicaux, qualitatifs et médecins de santé publique formés à l'évaluation en santé.

Ces « Experts Régionaux » sont désignés pour mettre en œuvre, avec l'aide de la cellule de coordination, les démarches d'EPP en établissements de santé et le programme des formations. Ils sont identifiés par le Bureau, en fonction de critères de niveau d'expertise.

### **1.3.6 La commission de validation**

La commission s'appuie sur une procédure de validation élaborée par l'association CEPPRAL en regard des préconisations de la HAS.

Elle a pour objectif d'évaluer les démarches présentées au regard de critères définis, de rendre des conclusions sur la validation de la démarche et d'attester de l'engagement des médecins au regard de la loi du 13 août 2004 et du décret du 14 avril 2005.

Les membres de la commission s'engagent à ne pas intervenir lors de la validation de démarches auxquelles ils ont participé ou qu'ils ont élaborées ou accompagnées.

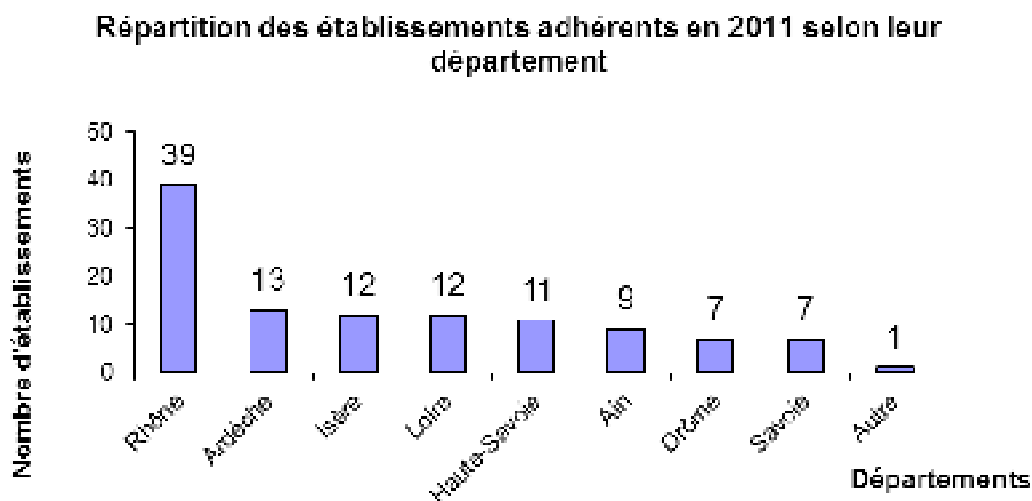
## 2 LES ADHERENTS

Les adhérents à l'association CEPPRAL sont les établissements de santé, public, privés ou ESPIC, sanitaires de la région Rhône-Alpes. Depuis 2006, 192 établissements sur les quelques 300 que compte la région Rhône-Alpes sont ou ont été adhérents à l'association CEPPRAL.

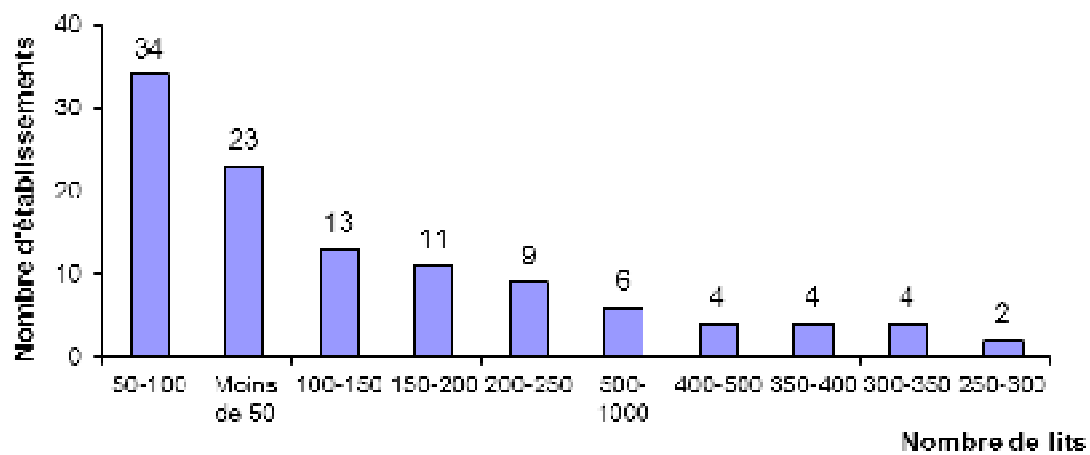
En 2011, **111** établissements de santé, dont **2 nouveaux**, ont adhéré à l'association CEPPRAL et ont pu participer à l'ensemble des actions proposées.

*Pour rappel : 91 adhésions en 2006, 121 adhésions en 2007, 113 adhésions en 2008, 135 adhésions en 2009, 114 adhésions en 2010.*

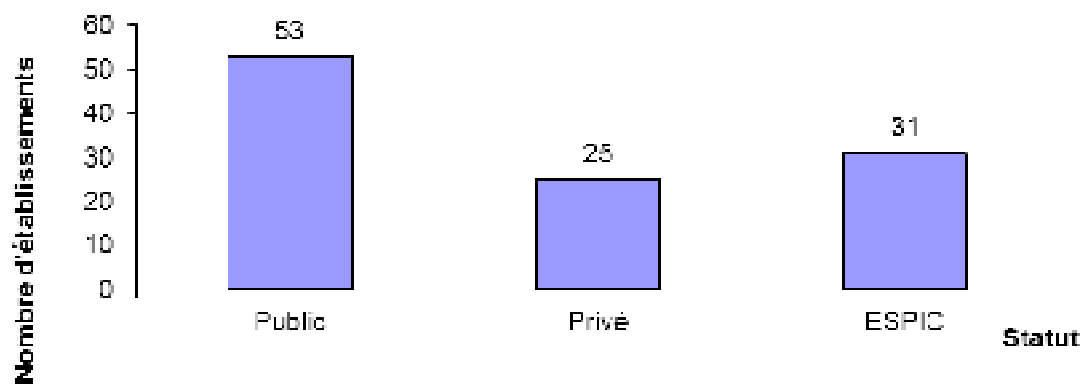
Les schémas qui suivent, illustrent la répartition des établissements adhérents :



### Répartition des établissements adhérents en 2011 selon leur nombre de lits



### Répartition des établissements adhérents en 2011 selon leur statut



## **3 BILAN DES ACTIONS 2011**

*Cf. annexe 1 : programme d'activité 2011*

### **3.1 Groupes Thématiques**

En 2011, l'association CEPPRAL a réuni les établissements autour de **7 groupes thématiques** dans un objectif de partage d'expériences et de synergie des actions. Ces groupes ont mis en place des outils d'évaluation des pratiques et à d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sur les thèmes suivants :

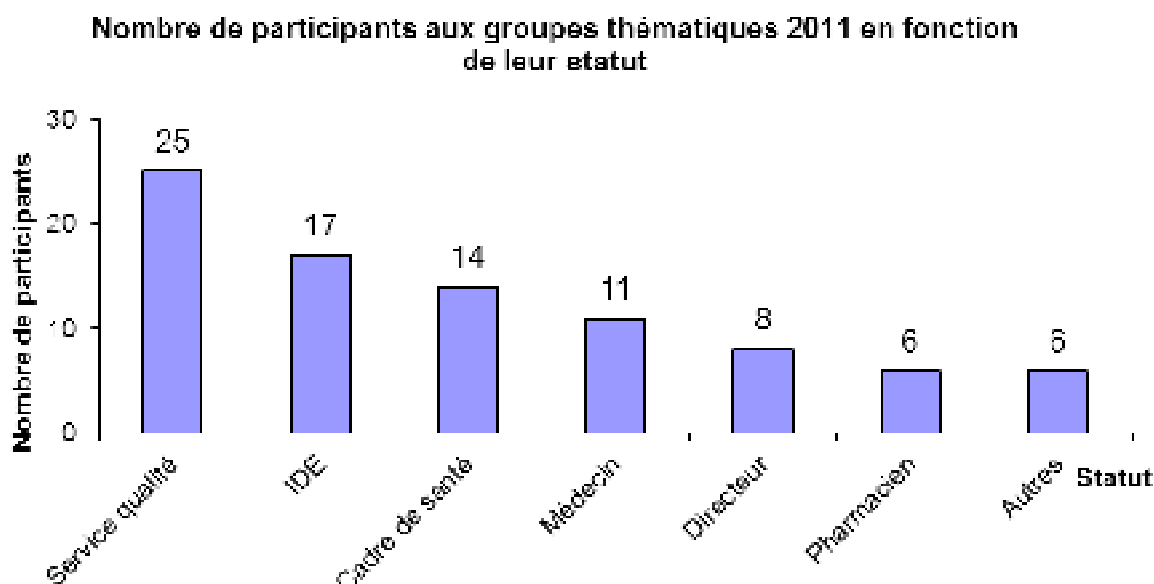
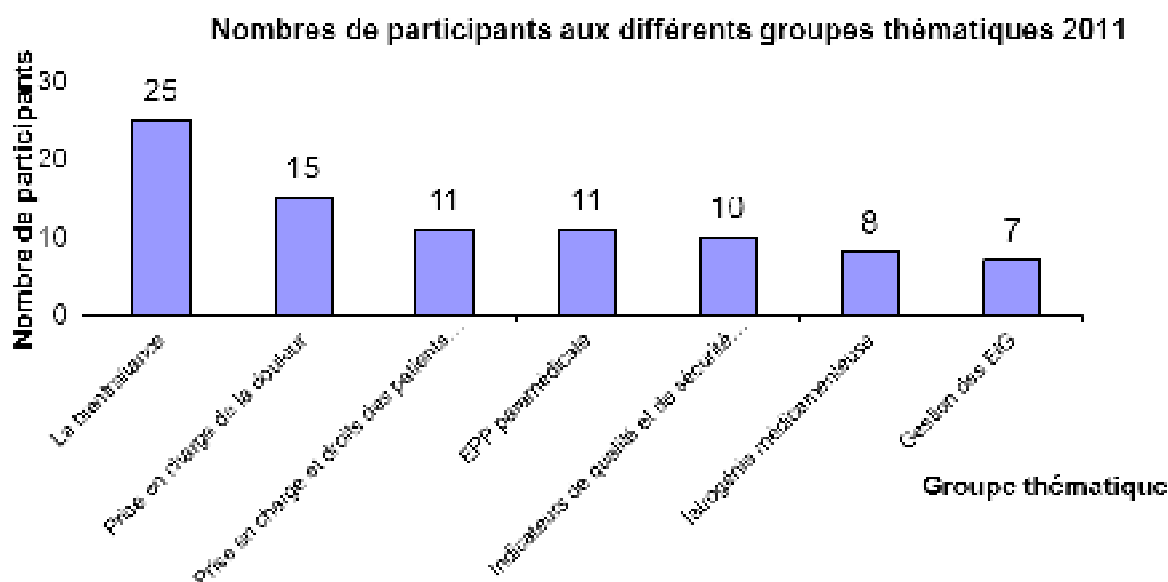
- Iatrogénie médicamenteuse,
- Prise en charge et droits des patients en fin de vie,
- EPP paramédicale,
- Gestion des évènements indésirables graves (EIG),
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins,
- La bientraitance,
- La prise en charge de la douleur.

Ces groupes se sont réunis 3 à 4 fois sur l'année 2011, ainsi **25 réunions** ont été organisées au total.

#### **3.1.1 Les participants**

Les groupes thématiques sont ouverts à tous les professionnels de santé des établissements adhérents souhaitant participer à une démarche d'EPP ou d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Un même professionnel peut participer à plusieurs thématiques.

En 2011, cette activité a réuni **87 professionnels de santé**, de **26 établissements** différents.



### **3.1.2 Animation des groupes thématiques régionaux**

Les réunions sont animées par un référent expert en méthodologie et un référent expert clinicien membres des experts régionaux ou de la cellule de coordination.

Le principe des groupes thématiques, est d'apporter aux participants, par la mutualisation, les échanges et l'élaboration d'outils, les moyens nécessaires à la conduite de démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### 3.1.3 Archivage des documents produits

Les documents/outils produits et partagés par les établissements participants à ces groupes de travail, sont centralisés au niveau de la cellule de coordination pour l'archivage et la diffusion aux établissements adhérents à l'association CEPPRAL via son site Internet.

Le tableau suivant recense les travaux réalisés en 2011 dans les différents groupes thématiques.

Groupe thématique	Documents/outils produits
Iatrogénie médicamenteuse	AMDEC de l'informatisation du circuit du médicament
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins	Indicateurs cliniques du circuit du médicament
Gestion des EIG	- Procédure de signalement et d'analyse des EIG - Modèle de compte-rendu d'analyse
EPP paramédicale	EPP sur le médicament
Prise en charge de la douleur	Audit organisationnel sur la prise en charge de la douleur
Prise en charge et droits des patients en fin de vie	- Audit de traçabilité de l'information donnée au patient - Ethique
La bientraitance	- Questionnaire d'auto-évaluation des pratiques - Cartographie des risques de maltraitance

### 3.2 Modules « Formation-Action »

Basés sur une **pédagogie active**, reposant essentiellement sur des études de cas, des exercices et des retours d'expériences, ces modules « Formation – Action » permettent une **approche concrète** des méthodes d'EPP avec mise en pratique des connaissances et du savoir faire.



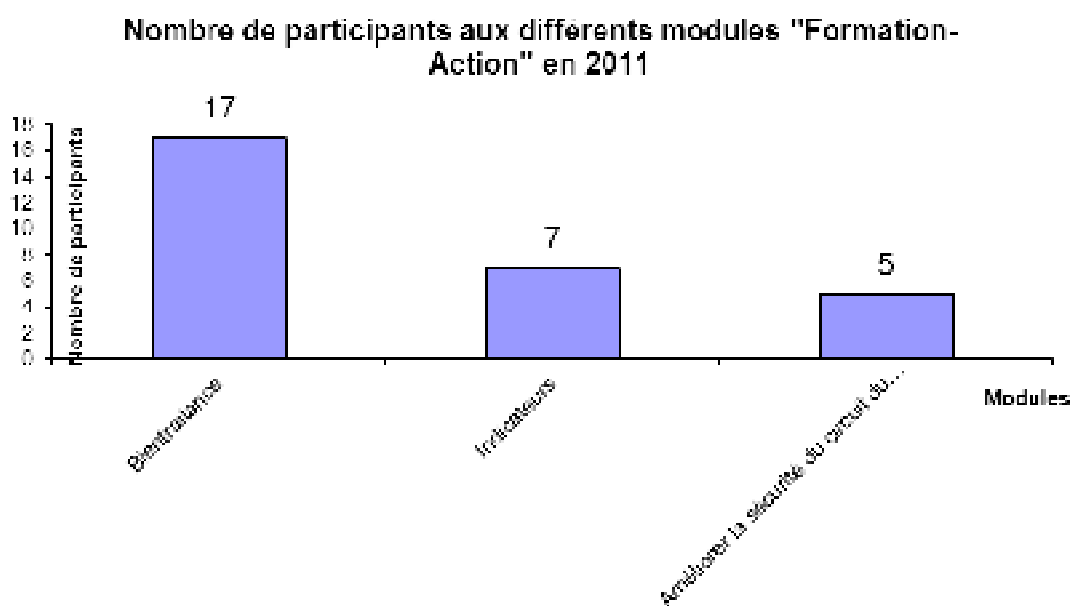
En 2011, l'association CEPPRAL a proposé **3 modules**, ce qui a représenté **5 journées** de formation.

Intitulé du module	
Mesure des indicateurs de qualité de soins et de performance hospitalière - Mesurer la qualité grâce au PMSI	2 journées
Améliorer la sécurité du circuit du médicament dans un établissement de santé	2 journées
La Bienveillance	1 journée

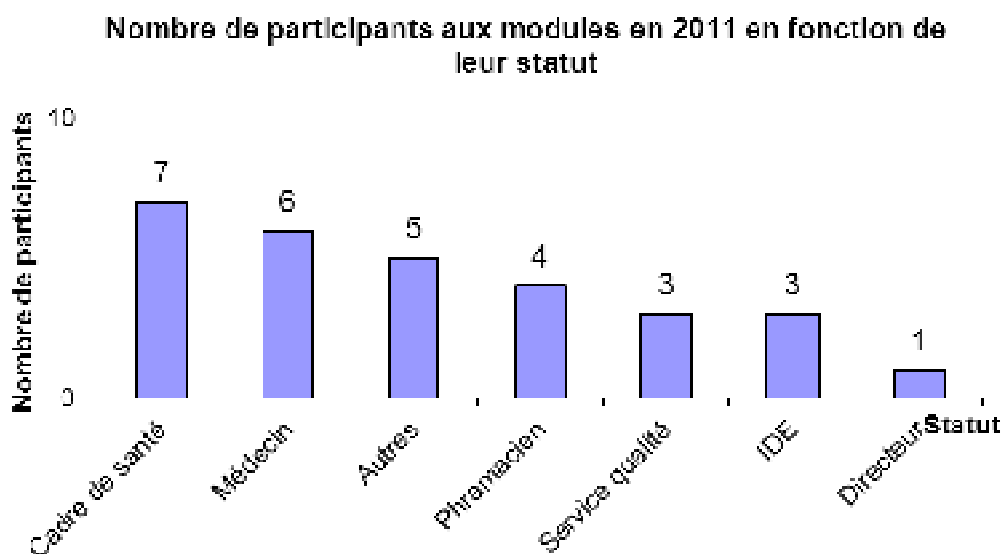
### 3.2.1 Participants

Les modules « formation-action » sont ouverts à tous les professionnels désirant acquérir des compétences en évaluation en santé et dans les différentes méthodes d'amélioration de la qualité en santé.

Au total **29 professionnels de santé**, issus de **15 établissements** différents, ont participé aux modules « formation-action » 2011 ; un professionnel pouvant assister à plusieurs modules au cours de l'année. La répartition des participants pour chaque module est représentée dans le graphique ci-dessous.



La répartition des participants en fonction de leur statut est représentée dans le graphique ci-dessous.



### **3.2.2 Animation et organisation**

Les modules « Formation-Action » ont été organisés à Lyon et ont accueilli entre 5 et 20 participants.

Les modules sont animés par des experts régionaux de l'association CEPPRAL choisis en fonction de leurs compétences reconnues dans les domaines abordés.

Chaque module est évalué par les participants à partir d'un questionnaire. Les questionnaires sont analysés par la cellule de coordination qui transmet ensuite les conclusions à l'expert animateur.

### **3.3 Interventions en établissements de santé**

L'association CEPPRAL propose aux établissements de santé :

- des actions d'information et de sensibilisation à l'EPP et à la démarche qualité dans les établissements de santé : interventions en CME, réunions d'informations,
- des formations ciblées sur les méthodes d'EPP et de qualité et de sécurité des soins,
- l'accompagnement « sur mesure » de projets conduits par les établissements de santé dans le cadre de la certification et de l'obligation individuelle d'EPP pour les professionnels médicaux : accompagnement des démarches d'EPP, consultations méthodologiques.

### 3.3.1 Organisation

Les interventions en établissement se font à la demande des établissements. La proposition de l'association CEPPRAL est alors personnalisée.

Ces interventions font l'objet d'une convention de partenariat entre l'association et le directeur de l'établissement, fixant les modalités d'intervention et de rémunération.

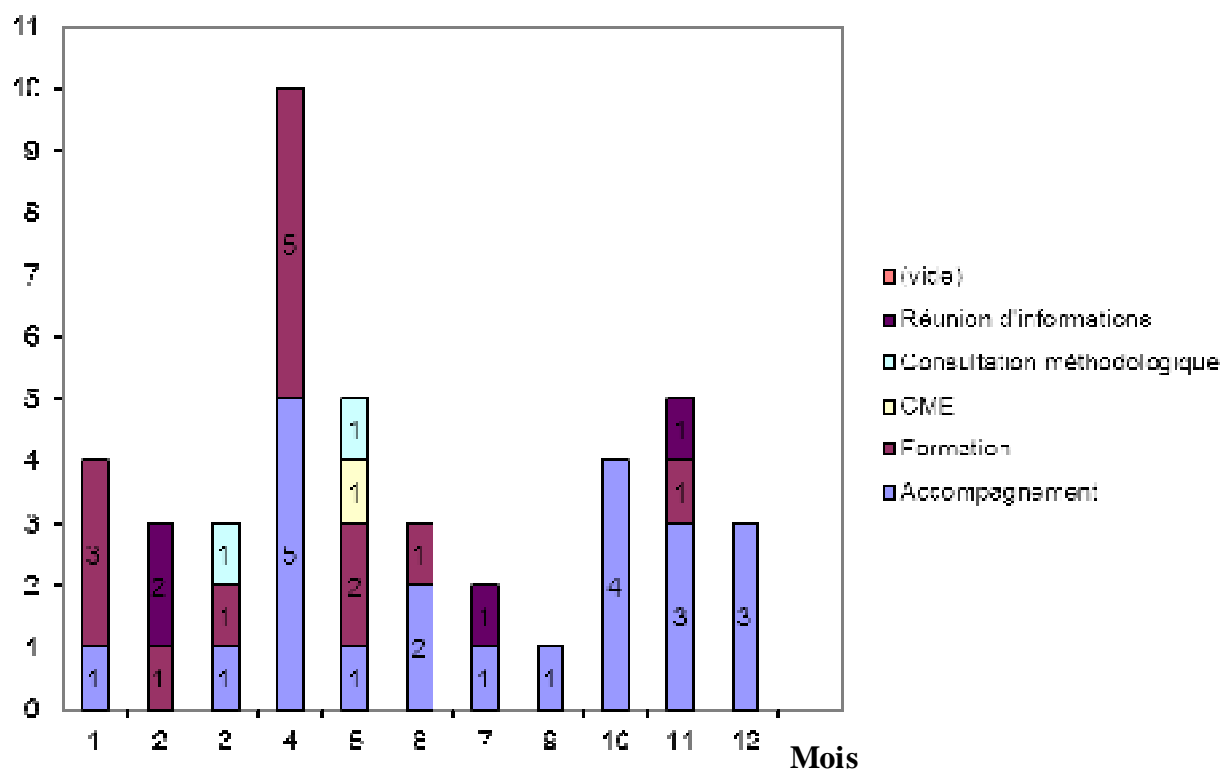
Les intervenants sont les experts régionaux de l'association CEPPRAL.

### 3.3.2 Activité

En 2011, l'association a réalisé **43** interventions dans **27** établissements, ce qui a représenté **190** heures de réunions :

- 5 actions d'information et de sensibilisation : CME et réunions d'informations,
- 14 formations in situ,
- 24 accompagnements sur mesure : suivi de 84 EPP

La répartition des types d'interventions en fonction de la période de l'année est représentée dans le graphique ci-dessous.



Au total, ces interventions ont intéressé **436 professionnels de santé** (médecins, paramédicaux et administratifs).

### **3.4 Validation de démarches d'EPP**

L'association CEPPRAL est un organisme agréé par la HAS pour la validation des démarches d'EPP engagées par les professionnels de santé.

A cette fin, l'association CEPPRAL a élaboré une procédure de validation : deux experts **de la** commission de validation sont nommés par la cellule de coordination et expertisent la démarche selon les critères élaborés pour chacune des méthodes d'EPP validées par la HAS. Ils rendent ensuite leurs conclusions sur la validité de la démarche. Les conclusions de l'expertise sont restituées au chef de projet par courrier. La cellule de coordination adresse alors au directeur une attestation de validation individuelle pour chaque professionnel impliqué dans la démarche validée.

En 2011, l'association CEPPRAL a

- validé **3** démarches d'EPP
- délivré **5** attestations individuelles de validation.

### **3.5 L'activité médico-sociale**

En 2010, le déploiement des activités du CEPPRAL dans le secteur médico-social est initié. Il se poursuit en 2011.

- Le 8 avril 2011, une rencontre est organisée avec la Direction Handicap et Grand Age de l'ARS Rhône-Alpes afin de présenter les actions envisagées,
- Des RDV sont pris avec les 8 conseils généraux de la région. Le projet est présenté au conseil général de l'Isère le 23 juin 2011 et à celui de la Drôme le 9 novembre 2011,
- Le programme d'activités est élaboré et en décembre 2011 une communication est faite auprès des établissements et structures médico-sociaux de la région Rhône-Alpes.

### **3.6 Activités au sein de la FORAP : relations avec les autres partenaires régionaux**

La FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé) est une association loi 1901 créée en juin 2007. Elle est

née de la volonté commune des structures régionales d'évaluation (SRE) déjà existantes - CCECQA (Aquitaine), REQUA (Franche Comté), RSQ (Nord Pas de Calais), EVALOR (Lorraine), CEPPRAL (Rhône-Alpes) - de mutualiser leurs compétences en matière de qualité et de sécurité des soins. Depuis cinq autres structures ont rejoint l'association. : GREQUAU (Auvergne), Réseau QualiSanté 44 (Loire Atlantique), ARBNSQ (Basse Normandie), EPSILIM (Limousin) et E3P (Poitou-Charentes).

Les principales missions de la FORAP sont de :

- représenter les structures régionales et territoriales adhérentes auprès des instances nationales,
- mutualiser les prestations et outils entre structures adhérentes,
- élaborer des outils communs pour le fonctionnement propre des structures adhérentes,
- proposer des activités concertées de recherche en qualité et sécurité des soins.

Au cours de l'année 2011, l'association CEPPRAL a participé à différents groupes de travail au sein de la FORAP :

#### ⇒ **Groupes de travail internes à la FORAP**

- « Mutualisation des travaux entre structures » : **1** réunion en 2011.
  - réflexion sur les modalités de mise en ligne des outils partagés par les structures sur le site de la FORAP. Cette réflexion a abouti à la mise en ligne et au partage sur le site de la FORAP de nombreux outils développés par chacune des SRE.
  - réflexion sur les modalités de partage des plateformes internet développées par les SRE. Cette réflexion a abouti à la mise à disposition de la plateforme EPP-online, renommée e-FORAP, à l'ensemble des SRE adhérentes.
- « Bienveillance » : **6** réunions en 2011.
  - Rédaction d'un guide sur la bienveillance, en collaboration avec la HAS, qui a pour objet de proposer des outils de déploiement de la bienveillance dans les établissements et de proposer une stratégie pour leur utilisation.
  - Présentation du guide bienveillance à un comité de relecture national le 08 décembre 2011. Le guide est en instance de validation et de diffusion.

## ⇒ Représentation dans des groupes de travail nationaux

- Groupe de travail « HAS - SRE -DGOS » : 2 réunions en 2011 (12 mai, 8 juillet)
- Séminaire de travail « HAS – SRE – DGOS » : Management pour la qualité et la gestion des risques, pilotage en équipe – accompagner le changement : 1 réunion en 2011 (4 octobre)

### 3.7 La journée régionale 2011

*Cf. annexe 2 : programme de la journée régionale 2011*

Le 22 septembre 2011, l'association CEPPRAL a organisé sa sixième journée régionale sur le thème « **Qualité et Sécurité des soins en région Rhône Alpes** » », à Lyon.

La collaboration, initiée en 2010, avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) Rhône-Alpes et la HAS a été reconduite. Cette manifestation, consacrée à la qualité et à la sécurité des soins en établissements de santé et en médecine de ville, s'est inscrite dans la continuité des journées régionales « Gestion des risques en établissements de santé » organisées précédemment par l'Agence Régionale d'Hospitalisation (ARH) Rhône-Alpes et des journées régionales « Qualité et Sécurité en santé » organisées par l'association CEPPRAL.

Cette journée a remporté un vif succès. Ainsi **plus de 350** médecins, pharmaciens, cadres de santé, infirmières, responsables qualité, directeurs sont venus partager des expériences et méthodes ayant porté leurs fruits dans les thématiques suivantes :

- Qualité des soins et personnes âgées
- Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse
- Gestion des risques liés aux soins

#### 3.7.1 Prix décernés

Des méthodes pertinentes pour la qualité des soins ont ainsi été présentées et cinq d'entre elles ont reçu un prix de la qualité décerné par un jury de 9 membres (3 ARS, 3 HAS, 3 CEPPRAL), présidé par M Patrick Vandenberg :

⇒ Prix de la qualité à l'hôpital :

- « Prise en charge globale en SSR des personnes âgées : le PIII ou la rencontre de deux esprits qualité » Dr Fabienne Morichon, Clinique SSR Sancellemoz, Plateau d'Assy.
- « Cartographie des risques a priori péri opératoires au Centre Hospitalier de Voiron » Sylvie Matyjaszczyk, Centre Hospitalier de Voiron.

⇒ Prix de la qualité en médecine de ville :

- « Prise en charge bucco-dentaire des personnes âgées dépendantes » Dr Eric-Nicolas Bory, Centre Hospitalier le Vinatier, Bron

⇒ Prix du poster :

- « Mise en place d'une RCP de pelvipérinéologie en médecine libérale » Dr Philippe Guillem.
- « La confidentialité c'est aussi notre métier » B. Delvaux, Centre Hospitalier de Feurs

### **3.7.2 Bilan des questionnaires satisfaction**

*Cf. annexe 3 : Synthèses des questionnaires satisfaction JR 2011*

**198** questionnaires remplis soit un taux de retour de **57 %** (345 questionnaires distribués).

#### **Points positifs**

- **99%** des participants ont trouvé que la journée avait répondu à leurs attentes et au programme annoncé,
- **85%** des participants ont trouvé que l'équilibre entre les présentations et les discussions était satisfaisant,
- **75%** des participants ont trouvé que la session des posters était un bon complément aux communications orales,
- **96 %** des personnes interrogées ont apprécié le dossier papier remis lors de la journée.

#### **Points à améliorer**

- prendre plus de temps pour chaque retour d'expérience : augmenter le temps de parole de l'intervenant et laisser plus de temps à la discussion,
- prévoir plus de temps pour aller voir les posters.

## Bilan par session du programme

Contenu	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant	Non répondu
Qualité des soins et personnes âgées	32	63	3	1	1
Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse	38	56	5	0	1
Gestion des risques liés aux soins	28	57	11	0	4

La session sur la gestion des risques liés aux soins a été jugée trop conceptuelle.

### 3.8 Les projets et études

#### 3.8.1 HIGH 5s

En 2009, l'association CEPPRAL a été identifiée par la HAS pour coordonner la solution n°3 « La prévention des erreurs de site et de procédure en chirurgie » du projet HIGH 5S.

L'objectif est de :

- tester la faisabilité de l'implémentation d'un processus standardisé de prévention de ce type d'erreur dans des pays différents à travers le monde,
- démontrer l'efficacité de cette standardisation sur la diminution des erreurs de site en chirurgie

Activité 2011 :

- le 1<sup>er</sup> janvier 2011 a constitué le temps T0 du projet dans le cadre de l'évaluation. Le CEPPRAL a organisé un accompagnement des établissements participant au projet :
  - suivi des établissements à la fréquence d'une réunion téléphonique par mois ou tous les 2 mois : 58 réunions ont été organisées au cours de l'année 2011.
  - visite au sein de chaque établissement une fois par an. 9 visites ont ainsi été réalisées entre avril et décembre 2011.
  - support quotidien aux établissements par mail ou par téléphone.
- le CEPPRAL veille à la qualité des données saisies sur le site High 5s. Un contrôle mensuel est organisé pour chaque établissement. A son issue, un rapport est envoyé au coordonnateur de projet : 59 rapports ont été envoyés en 2011.
- le CEPPRAL a accompagné les coordonnateurs du projet de chaque établissement pour le premier remplissage du questionnaire d'implémentation en mars 2011.



- la première enquête de culture-sécurité s'est poursuivie : le CEPPRAL a traduit les rapports de résultats nationaux et par établissement diffusés par l'ARHQ et organisé 2 réunions de restitution des résultats aux établissements en mars 2011. Des outils ont été créés pour faciliter la compréhension des résultats : outils EXCEL personnalisés, trame de présentation POWER POINT, document traduit en français de l'ARHQ proposant des ressources pratiques pour améliorer chaque dimension de la culture de sécurité des soins.
- le CEPPRAL participe à l'analyse des événements initiée en fin d'année 2011 pour 4 établissements : formation au 1<sup>er</sup> semestre 2011, contrôle qualité du recueil, traduction en anglais.
- 2 réunions du comité de retour et partage d'expériences ont été organisées à Lyon le 20 mai et le 04 novembre 2011, réunissant 20 à 25 professionnels membres des établissements participant, le CEPPRAL et la HAS.
- le CEPPRAL participe aux réunions internationales biannuelles : 12 et 13 avril 2011 (Berlin), 12 et 13 septembre 2011 (Hong-Kong) ; ainsi qu'aux réunions téléphoniques du « steering committee » une fois par mois.
- le CEPPRAL a participé au comité de pilotage national le 24 mars 2011 (Paris)
- un projet de constituer une grille d'audit organisationnel a été initié en janvier 2011.

### **3.8.2 Télesurveillance IRC**

Ce projet, soumis au PRQH 2010, a obtenu un financement en début d'année 2010.

L'objectif principal de l'étude est de montrer l'efficacité d'un télésuivi par e-tablette et centre d'appel 24/24h sur la sécurité des patients insuffisants rénaux chroniques mesurée par la réduction de la fréquence de survenue des événements porteurs de risque, des complications des hospitalisations et consultations non programmées par rapport à un suivi conventionnel.

Activité 2011 :

- Le comité de pilotage de l'étude s'est réuni les 27 janvier, 07 avril, 26 mai et 29 septembre 2011.
- Les inclusions ont débuté le 6 décembre 2010. 80 patients ont été inclus, 40 dans chaque centre investigateur : AGDUC (Grenoble) et CALYDIAL (Vénissieux). Elles se sont terminées le 11 mai 2011.
- La société Orange a installé les e-tablettes aux domiciles des patients de janvier à fin avril 2011.

- Les centres investigateurs ont assuré le suivi des patients jusqu'en décembre 2011. Ils ont recueilli des données à 3 mois et à 6 mois.
- La base de données informatique a été créée.
- Un financement complémentaire de la fondation Roche a été obtenu.
- Un rapport intermédiaire a été rédigé en décembre 2011.

### **3.8.3 RMM pluriprofessionnelle en médecine de ville**

Il existe une mouvance nationale autour de la sécurité des soins depuis la fin des années 90. En mars 2010, l'association CEPPRAL a rencontré la HAS pour renforcer les liens HAS - SRE, notamment autour de la sécurité des soins en médecine de ville. Un groupe de travail méthodologique régional sur ce thème est alors confié au Dr Jean-Michel Oriol. Il a choisi comme axe de travail les RMM (Revue de Morbi-Mortalité) pluriprofessionnelles en médecine de ville.

Activité 2011 :

- une convention est signée entre l'association CEPPRAL et la HAS afin de mener une expérimentation sur cette thématique. Le but est de tester la faisabilité, l'acceptabilité et l'utilité de ce type de RMM ainsi que de finaliser les outils méthodologiques (règlement intérieur, grille d'analyse des cas, grille d'évaluation de ces RMM). A terme, la HAS envisage de publier un « 4 pages » RMM pluriprofessionnelle.
- une formation pour les animateurs de RMM est dispensée en janvier 2011 par l'association CEPPRAL
- le groupe de travail s'est réuni 4 fois en 2011 (17 février, 26 mai, 15 septembre et 15 décembre). Il est composé de médecins libéraux, de pharmaciens, de kinésithérapeutes, d'infirmiers libéraux, de prestataires. Le groupe a étudié 13 cas cliniques, en moyenne entre 2 et 4 par réunion.
- un règlement intérieur a été rédigé et est en cours de finalisation.
- l'écriture d'une procédure pour analyser les cas a été commencée

### **3.8.4 Etude D.I.S.C.O. (La Douleur Induite par les Soins lors des ponctions veineuses périphériques et le changement d'aiguille sur chambre implantable chez les patients adultes Cancéreux : impact d'une intervention multifacette)**

Ce projet de recherche mixte (qualitatif et quantitatif) a pour objectif principal de diminuer la douleur induite lors des ponctions veineuses périphériques et du changement d'aiguille sur chambre implantable chez les patients adultes cancéreux par la modification des pratiques des professionnelles. Les objectifs secondaires sont de décrire les pratiques de prévention de la douleur par les professionnels lors de ces gestes et les représentations auxquelles elles sont liées à travers une enquête qualitative préliminaire et de mesurer l'évolution des pratiques de prévention de la douleur avant/après une intervention.

En 2011,

- le financement de la partie qualitative de la recherche a été obtenu auprès de la fondation APICIL,
- les déclarations réglementaires (CPP, CCTIRS) ont été faites,
- une infirmière de recherche a été recrutée pour mener les entretiens qualitatifs,
- les outils pour mener les entretiens qualitatifs ont été élaborés : guide d'entretien, formulaire de consentement

### **3.8.5 Etude E.S.P.R.I (Etude rétrospective des Sinistres pour la Prévention des Risques opératoires)**

L'objectif de cette étude rétrospective sur les données assurantielles, menée en collaboration avec l'assureur S.H.A.M., est de montrer que l'utilisation de la check-list chirurgicale intégrée (utilisée dans le projet HIGH 5s) permet de diminuer le nombre d'événements indésirables graves (EIG) en chirurgie en évitant la survenue des facteurs contributifs.

Activité 2011 :

- détermination de la faisabilité du projet en fonction des documents disponibles auprès de S.H.A.M. : rapports d'experts, dossiers scannés/papiers et base de donnée.
- signature de la convention entre l'association CEPPRAL et S.H.A.M.
- rédaction du protocole de l'étude
- réunion du COPIL : 1 fois en mai 2011

## **3.9 Actions de communication**

### **3.9.1 Le site Internet**

Créé en 2008, le site Internet du CEPPRAL est un outil accessible, didactique, qui permet d'accéder facilement aux informations concernant les actions de l'association CEPPRAL et aux documents relatifs aux EPP et aux projets coordonnés par l'association.

En 2011, le site Internet a été modernisé. Les mises à jour sont faites régulièrement. L'espace adhérent s'enrichit des travaux réalisés dans le cadre des groupes thématiques et de la journée régionale.

### **3.9.2 La newsletter**

En 2011 **7 newsletters** sont parues (février, mai, juillet, septembre, octobre, novembre et décembre 2011).

En complément du site Internet, ces newsletters permettent à l'association CEPPRAL

- de tenir informés les établissements adhérents de l'avancée des différentes actions menées par le CEPPRAL sur les champs de la qualité et de la sécurité des soins,
- d'informer les établissements de la région des nouveautés et des actualités des thématiques de la qualité, de la gestion des risques et de la certification des établissements de santé.

### **3.9.3 Congrès et colloques**

- *Journée Qualité en EHPAD Valence, 16 mai 2011*

L'association CEPPRAL a présenté le projet de développement de son activité dans le secteur médico-social lors de cette journée organisée par l'ARS Rhône-Alpes à l'attention des directeurs, des médecins et des cadres des EHPAD situés en Drôme-Ardèche.

- *Semaine de la sécurité des patients Lyon, 23 novembre 2011*

L'association CEPPRAL a animé, en collaboration avec le CISS-Rhône Alpes, une soirée-débat ouverte aux professionnels de santé et aux usagers sur le thème de la sécurité des patients.

- *Journées Internationales de la Qualité Hospitalière en Santé Paris, 28 et 29 novembre 2011*

L'association CEPPRAL a présenté son activité « groupes thématiques » lors de la table ronde sur l'évaluation des pratiques professionnelles.

## 4 LES PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2012

*Cf. annexe 4 : programme d'activités 2012*

Le CEPPRAL poursuit son orientation dans les champs de la qualité et de la sécurité des soins. Les activités pour les établissements médico-sociaux débuteront au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Les activités de formation, d'accompagnement et de validation d'EPP du CEPPRAL seront restructurées en 3 catégories :

- **les prestations inter-établissements** : groupes thématiques et formations inter-établissements (ex modules « formation-action »).
- **les prestations intra-établissements** : formations intra-établissement, accompagnement de projet sur mesure, accompagnement des démarches d'EPP et conduite de programmes d'accompagnement
- **la validation des démarches d'EPP.**

### 4.1 Les prestations inter-établissements

#### 4.1.1 Les groupes thématiques

Tous les groupes thématiques 2011 seront conservés.

#### 4.1.2 Formations inter-établissements

Les modules « formation-action » 2011 seront tous proposés en 2012 et deviendront les formations inter-établissement. Le principe d'une pédagogie basée sur les retours d'expérience et les ateliers pratiques sera conservé.

Le CEPPRAL enrichira son programme de 3 formations inter-établissements :

- Maîtriser la trajectoire de soins-Optimiser la sortie du patient
- Annonce d'un dommage associé aux soins
- Etre coordonnateur des risques associés aux soins dans un établissement de santé

## **4.2 Les prestations intra-établissement**

### **4.2.1 Les formations intra-établissement**

En 2012, toutes les formations inter-établissements pourront être effectuées sur le site des établissements qui le souhaitent. Elles seront alors adaptées sur le plan du contenu et de la durée à la demande de l'établissement.

Le programme s'enrichira de 5 formations intra-établissement :

- Mener une analyse prospective des risques
- Acquérir les méthodes de l'EPP
- Audit clinique et revue de pertinence des soins
- Revue de morbi-mortalité
- Chemin clinique

### **4.2.2 L'accompagnement de projets sur mesure**

Le CEPPRAL accompagnera, sur demande, les établissements lors de la mise en place de projets concernant l'amélioration de la qualité des soins ou la gestion des risques. Les modalités de ce type d'accompagnement seront définies avec chaque établissement.

Certaines formations ou groupes thématiques pourront être déclinées en accompagnement de projets sur mesure : maîtriser la trajectoire de soins-optimiser la sortie du patient, gestion des EIG, mener une analyse prospective des risques, revue de morbi-mortalité, certification V2010, EPP paramédicale.

Il sera aussi proposé aux établissements des visites de risques.

### **4.2.3 L'accompagnement des démarches d'EPP**

Cette activité est poursuivie : le CEPPRAL accompagnera les groupes de travail EPP dans les établissements.

### **4.2.4 Les programmes d'accompagnement**

Cette nouvelle activité consistera à proposer aux établissements de s'engager dans un programme sur une thématique donnée : réalisation d'un diagnostic, mise en place d'actions et mesure de résultats avec des outils spécifiques. Les établissements pourront se comparer avec les autres structures engagées dans le même programme.

Deux programmes seront proposés :

- Evaluer la satisfaction des usagers et gérer les plaintes
- Mesurer et évaluer la culture de sécurité

### **4.3 La validation des démarches d'EPP**

Cette activité est maintenue.

### **4.4 L'activité médico-sociale**

Les établissements médico-sociaux de la région Rhône-Alpes pourront devenir adhérents du CEPPRAL à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012. A ce titre, ils bénéficieront de toutes les prestations existantes pour les établissements sanitaires ainsi que d'un accompagnement pour la réalisation de leur autoévaluation interne.

### **4.5 Journée Régionale 2012**

Il est prévu que la journée régionale 2011 soit à nouveau co-organisée par le CEPPRAL, la HAS et l'ARS Rhône-Alpes. Le thème général sera le même qu'en 2010 et 2011 « Qualité et Sécurité des soins en région Rhône Alpes » et s'articulera autour de 3 axes :

- Le parcours de soins et les nouvelles formes d'organisation des soins
- L'implication du patient dans le processus de soins – Le patient acteur de sa sécurité
- La culture de sécurité

Cette journée aura lieu à Lyon le **16 octobre 2012**.



## **5 LES ANNEXES**

### **5.1 Annexe 1 : Programme des activités 2011**

## Informations pratiques

### 1- Nos tarifs pour les différentes prestations :

	Etablissements adhérents	Etablissements non adhérents
Groupes thématiques régionaux	40€	-
Modules de formation - action *		
- Modules d'une journée : M1, M2, M6, M7, M8	265€	315€
- Modules de deux jours : M3, M4, M5	525€	625€

\* Les droits d'inscriptions comprennent la participation à la formation et au déjeuner.

Le CEPPRAL est enregistré en tant qu'organisme de formation et a un agrément des Conseils Nationaux de la Formation Continue au titre de la FMC.

Concernant les prestations d'accompagnement, nous vous prions de bien vouloir contacter la coordination du CEPPRAL. Une proposition de convention sera établie.

### 2- Les conditions d'inscription :

Les bulletins d'inscriptions sont téléchargeables sur le site Internet du CEPPRAL :

[www.ceppral-sante.fr](http://www.ceppral-sante.fr)

Ils sont à retourner accompagnés du règlement à l'adresse suivante :

**CEPPRAL**  
162 avenue Lacassagne - Bâtiment A - 7<sup>ème</sup> étage  
69424 Lyon cedex 03

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter la coordination du CEPPRAL :

Tél. : 04.72.11.54.60

Fax. : 04.72.11.54.68

Email : [contact@ceppral-sante.fr](mailto:contact@ceppral-sante.fr)

# CEPPRAL

Qualité et sécurité en santé

## PROGRAMME 2011

**Groupes thématiques régionaux**  
**Formations**  
**Interventions**  
**Validation**

**CEPPRAL**

162 avenue Lacassagne - Bât. A - 7<sup>ème</sup> étage

69424 Lyon Cedex 03

Tél. : 04.72.11.54.60 - Fax : 04.72.11.54.68

E-mail : [contact@ceppral-sante.fr](mailto:contact@ceppral-sante.fr)

[www.ceppral-sante.fr](http://www.ceppral-sante.fr)

Site

Internet :

## Introduction

---

Qualité et sécurité des soins sont au cœur de la prise en charge des patients et un enjeu majeur pour les professionnels de santé. L'année 2010 a vu la montée en charge des exigences concernant les établissements de santé (loi HPST, implantation de la check list au bloc opératoire, certification V2010, diffusion obligatoire des indicateurs qualité...)

Afin d'accompagner les établissements de santé à répondre aux exigences des tutelles en termes d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, le CEPPRAL a élaboré le programme 2011.

Les différentes actions (groupes thématiques, modules de formation - action, sensibilisation et information en CME, accompagnement personnalisé) sont réalisées par les intervenants experts du CEPPRAL : médecins cliniciens, pharmaciens et professionnels paramédicaux formés à l'évaluation en santé, qualité, médecins de santé publique.

### 1- Les actions proposées

⇒ L'élaboration d'outils nécessaires à la mise en place de démarches d'évaluation des pratiques professionnelles et d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et la mise en commun d'expériences réussies par l'animation de **groupes thématiques régionaux**.

⇒ **Des modules de formation - action** permettant une approche concrète des méthodes d'évaluation avec mise en pratique des connaissances et du savoir faire basés sur une pédagogie active reposant essentiellement sur des études de cas, des exercices et des retours d'expérience.

Par ailleurs, le CEPPRAL propose des prestations « sur mesure » à la demande des établissements de santé :

⇒ **Des actions d'information et de sensibilisation** à l'évaluation des pratiques professionnelles et à la démarche qualité dans les établissements de santé, lors de présentation en CME ou en commission qualité, pour les établissements adhérents.

⇒ **L'accompagnement « sur mesure » de projets** conduits par les établissements de santé dans le cadre de la certification des établissements et de l'obligation individuelle d'évaluation des pratiques professionnelles pour les professionnels médicaux.

⇒ **L'accompagnement à la mise en place du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins** dans les établissements (IPAQSS, PSI).

Après réception du bulletin d'inscription un mail de confirmation sera adressé au participant.

Une convention de formation professionnelle sera ensuite envoyée à la Direction de l'établissement de santé accompagnée de la convocation du professionnel et du programme du module formation - action.

## Les prestations d'accompagnement en établissement de santé

---

A la demande des professionnels des établissements de santé, des prestations « sur mesure » sont réalisées :

⇒ **Actions d'information et de sensibilisation** à l'évaluation des pratiques professionnelles et à la démarche qualité dans les établissements de santé, lors de présentation en CME ou en commission qualité, pour les établissements adhérents.

⇒ **Accompagnement de projets** conduits par les établissements de santé dans le cadre de la certification et de l'obligation individuelle d'évaluation des pratiques professionnelles pour les professionnels médicaux.

⇒ **Accompagnement à la détection et à l'analyse** des événements indésirables graves liés aux soins.

⇒ **Validation de démarches d'EPP** dans le cadre de l'obligation individuelle des médecins.

**Les intervenants** sont des professionnels médicaux et paramédicaux ayant une expérience dans le domaine de l'EPP et formés à l'évaluation en santé, des médecins de santé publique et des qualitéiciens.

**Organisation** : ces prestations sont proposées sur site. Le nombre de participants et la durée de la prestation sont définis avec les professionnels de l'établissement de santé demandeur.

Une proposition d'intervention, à partir de la demande, est élaborée et validée par l'établissement avant signature d'une convention de partenariat.

	MODULES	Durée	Dates 2011
M1	Préparer la certification V2010	1 jour	Mardi 14 juin
M2	La bienveillance <i>Nouveau!</i>	1 jour	Jeudi 14 avril
M3	Les indicateurs de qualité de soins et de performance hospitalière - Mesurer la qualité grâce au P.M.S.I	2 jours	Mardi 15 mars Mardi 22 mars
M4	Identifier les événements indésirables liés au soin et analyser leurs causes	2 jours	Mardi 17 mai Mardi 24 mai
M5	Améliorer la sécurité du circuit du médicament dans un établissement de santé	2 jours	Mardi 13 et Jeudi 29 septembre
M6	S'inspirer un référentiel de pratiques cliniques pour rédiger les documents qualité utilisables localement	1 jour	Jeudi 6 octobre
M7	Appropriation de la démarche de management de la qualité et de la sécurité de l'opéré <i>Nouveau!</i>	1 jour	Jeudi 9 juin
M8	La Loi Hôpital Patient Santé Territoire : Quels changements pour le praticien? <i>Nouveau!</i>	1 jour	Mardi 21 juin

## Les modules de formation - action

S'appuyant sur la circulaire de la DGOS du 22 juillet 2010 sur les axes et actions de formation nationales prioritaires à caractère pluriannuel, le CEPPRAL enrichit son programme de 3 modules.

Les modules de formation - action sont construits sur une pédagogie active reposant essentiellement sur des études de cas, des exercices et des retours d'expérience. Ils permettent ainsi une **approche concrète** des méthodes d'évaluation des pratiques professionnelles avec mise en pratique des connaissances et du savoir faire.

**Les intervenants** sont des professionnels médicaux et paramédicaux ayant une expérience dans le domaine de l'EPP et formés à l'évaluation en santé, et des médecins de santé publique.

**Nombre de participants** : 5 à 20 participants par atelier pour faciliter le travail en sous groupe

**Lieu** : Les modules de formation - action se déroulent à Lyon.

**Inscription** : Elle se fait par module entier avec participation obligatoire à l'ensemble des journées du module (un participant pouvant se faire remplacer en cas d'impossibilité).

## Calendrier :

⇒ L'accompagnement à la détection et à l'analyse des événements indésirables graves liés aux soins.

⇒ La validation de démarches d'Evaluation des Pratiques Professionnelles dans le cadre de l'obligation individuelle des médecins.

## 2- Les professionnels concernés

Les professionnels concernés par les actions du CEPPRAL sont les professionnels de santé impliqués par les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles et de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au sein des établissements (médecins, paramédicaux, responsables qualité, directeurs...)

## Groupes thématiques régionaux

Les groupes thématiques sont l'occasion pour les professionnels de santé de mutualiser leurs expériences autour d'un thème afin d'élaborer des outils leur permettant de mettre en place une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Aux thématiques proposées depuis une ou deux années pour lesquelles le travail se poursuit, s'ajoutent des thématiques répondant aux pratiques exigibles prioritaires (PEP) du manuel de certification V2010.

### G1 : Iatrogénie médicamenteuse

Objectifs : Comment prévenir le risque lié aux médicaments, quelles barrières mettre en place pour sécuriser le circuit du médicament ?

### G3 : Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Objectifs : Au regard des indicateurs développés et rendus obligatoires par la HAS (IPAQSS), élaborer et utiliser des indicateurs de sécurité et de performance hospitalière pour mesurer l'impact de l'amélioration des pratiques.

### G4 : Gestion des événements indésirables : signaler et analyser les événements indésirables graves (PEP)

Objectifs : Développer une culture du signalement des EIG dans son établissement de santé. Partager des méthodes d'analyses des EIG. Savoir mettre en place des actions d'amélioration et leurs modalités de suivi.

### **G5 : EPP paramédicale**

Objectif : Ce groupe est ouvert à tous les soignants qui souhaitent s'engager au sein de leur établissement pour l'amélioration et l'harmonisation des pratiques de soins. A travers le partage de leurs expériences et avec le soutien d'un cadre et d'un méthodologiste du CEPPRAL, nous vous proposons une réflexion et la mise en place d'actions concrètes pour l'amélioration des soins.

### **G6 : Prise en charge de la douleur (PEP)**

Objectif : La loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne. La HAS a fait de la prise en charge de la douleur une pratique exigible prioritaire (PEP). Mettre en place les méthodes et outils afin d'améliorer la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables.

### **G8 : Prise en charge et droits des patients en fin de vie (PEP)**

Objectif : La loi de juin 1999 et la loi du 22 avril 2005 relatives aux droits des malades et à la fin de vie ont consacré le droit de toute personne malade à accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement. Aider les établissements à mettre en place des organisations destinées à respecter les droits des patients.

### **G9 : La bientraitance**

Objectif : Initier des démarches relatives à la bientraitance dans un établissement.

**Les intervenants** sont des professionnels médicaux et paramédicaux ayant une expérience dans le domaine de l'EPP et formés à l'évaluation en santé, des médecins de santé publique et des qualitatifs.

Chaque groupe thématique est animé par un binôme associant un clinicien et un méthodologiste.

### **Organisation :**

Les groupes thématiques **débuteront en mars 2011**. Le calendrier des réunions est établi par les membres du groupe en fonction de l'avancée de la réflexion et de l'élaboration des outils.

Ces réunions ont lieu soit **de visu** - dans un lieu qui sera défini ultérieurement - et/ou sous forme de **conférence téléphonique**.

Le temps de la réunion est de 1h30 à 2h00. Trois à quatre réunions sont prévues en fonction de l'avancée du travail et de l'atteinte des objectifs.

Des attestations de présence sont fournies après chacune des réunions.

**Nombre de participants** : il est limité à **10 établissements** par groupe, représentés par un ou deux professionnels. **La participation à ces groupes est réservée aux établissements adhérents.**

**Droits d'inscription** : Le droit d'inscription aux groupes thématiques est fixé à **40€/groupe**. La présence des établissements inscrits, à chacune des réunions du groupe, est vivement recommandée (le ou les participant(s) désigné(s) peut se faire remplacer en cas d'impossibilité).

Code	Intitulé des thématiques cliniques
G1	iatrogénie médicamenteuse
G3	Indicateurs de qualité et de sécurité des soins
G4	Gestion des événements indésirables : signaler et analyser les événements indésirables graves
G5	EPP paramédicale
G6	Prise en charge de la douleur <b>Nouveau !</b>
G8	Prise en charge et droits des patients en fin de vie <b>Nouveau !</b>
G9	La bientraitance

## **5.2 Annexe 2 : Programme de la journée régionale 2011**

***Comité d'organisation***

Claire Chabloz  
Véronique Chaudier Delage  
Cyrille Colin  
Isabelle Dessales  
Florence Gaudin  
Marielle Lafont  
Céline Larrat  
Isabelle Rullon  
Thierry Rusterholtz  
Patrick Vandenberg  
Perrine Van Straaten

**Journée Régionale 2011  
« Qualité et Sécurité des  
soins en région Rhône-  
Alpes »**

**Jeudi 22 septembre**  
Amphithéâtre Charles Mérieux- ENS - Lyon

***Membres du Jury***

Marielle Lafont  
Patrice Roussel  
Isabelle Rullon  
Franck Chauvin  
Patrice François  
Jean Michel Oriol  
Véronique Chaudier-Delage  
Thierry Rusterholtz  
Patrick Vandenberg

Pour la seconde fois, l'Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes, la Haute Autorité de Santé et le CEPPRAL co-organisent, en lien avec l'URPS-RA médecins, une journée régionale consacrée à la qualité et à la sécurité des soins en établissements de santé et en médecine de ville.

Les partages d'expériences aborderont trois thématiques de forte actualité :

- Qualité des soins et personnes âgées
- Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse
- Gestion des risques associés aux soins

### 8h30 Accueil des participants

### 9h30 Allocutions d'ouverture

*Marie-Christine Alamo-Boccoz - ARS Rhône-Alpes  
Thomas Le Ludec - Haute Autorité de Santé  
Cyrille Colin - CEPPRAL*

### 10h00 Qualité des soins et personnes âgées

*Modérateurs : Armelle Leperre Desplanques, Catherine Ahan*

↳ Structuration des filières gériatriques de proximité : quelles démarches pour améliorer la prise en charge des personnes âgées en fin de vie

*Lucas Morin - Haute Autorité de Santé*

↳ Prise en charge de la santé bucco-dentaire des personnes âgées dépendantes

*Eric-Nicolas Bory - CH Le Vinatier - Bron*

↳ Programme régional d'amélioration de la qualité des soins aux personnes âgées aux urgences en Rhône-Alpes

*Magali Bischoff - CH de Vienne*

↳ Prise en charge globale en SSR des personnes âgées : le PIII ou la rencontre de deux esprits qualité

*Fabienne Morichon - Clinique SSR Sancellemoz - Passy*

↳ Réduire la iatrogénie et améliorer la prescription médicamenteuse chez le sujet âgé – L'exemple du programme « Alerte et maîtrise des neuroleptiques dans la maladie d'Alzheimer »

*Carole Micheneau - Haute Autorité de Santé*

### 11h30 Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

*Modérateurs : Yasmine Sami, Laurence Gilles, Amandine Grain*

↳ Outils de sécurisation et d'auto-évaluation de l'administration des médicaments

*Yasmine Sami - Haute Autorité de Santé*

↳ Réconciliation médicamenteuse : projet MED'REC

*Amandine Grain - CH St Marcellin*

↳ Optimisation de la prescription et de l'administration médicamenteuse en gériatrie hospitalière

*Matthieu Debray - CH de la région d'Annecy*

↳ L'éducation thérapeutique permet-elle d'améliorer les connaissances et l'observance des médicaments ? Suivi prospectif 2009 - 2011

*Abdallah Guerraoui - Cahdial, Vénissieux*

↳ Amélioration de la qualité de la prise en charge médicamenteuse en cancérologie : mise en place de Revues d'Erreurs Médicamenteuses et Dispositifs associés (REMEDI) en cancérologie

*Florence Ranchon, Catherine Rioufol, Hospices Civils de Lyon*

### 13h00 Déjeuners sur place

### 14h30 Gestion des risques liés aux soins

*Modérateurs : Marielle Lafont, Patrick Vandenberg, Patrice François*

↳ Axes de déploiement d'une démarche de gestion des risques associés aux soins en établissement de santé

*Patrice Roussel - Haute Autorité de Santé*

↳ Expérimentation d'une revue pluridisciplinaire d'événements indésirables en ville

*Jean-Michel Oriol - CEPPRAL*

↳ Dispensation de télé-conseils pédiatriques pour limiter les consultations aux urgences

*Jean Stagnara - pédiatre, Lyon*

↳ Cartographie des risques *a priori* péri opératoires au Centre Hospitalier de Voiron

*Sylvie Matyjaszczyk - CH de Voiron*

↳ Démarche de développement des staffs EPP et RMM : de l'analyse à l'évaluation des pratiques en psychiatrie

*Marianne Hodgkinson, Claire Bussièrès - CH Edouard Toulouse, Marseille*

↳ Tableau de bord qualité / gestion des risques : un levier stratégique de pilotage et management

*Annie Pascal - CH Feurs*

↳ Le guide "Annonce d'un dommage associé aux soins" : une aide pour tous

*Céline Schnebelen - Haute Autorité de Santé*

### 16h00 Remise des prix et conclusion,

*Patrick Vandenberg, Direction de la stratégie et des projets de l'ARS Rhône-Alpes*



## 5.3 Annexe 3 : Synthèses des questionnaires satisfaction JR 2011

### Journée Régionale HAS - CEPPRAL - ARS

Jeudi 22 septembre 2011

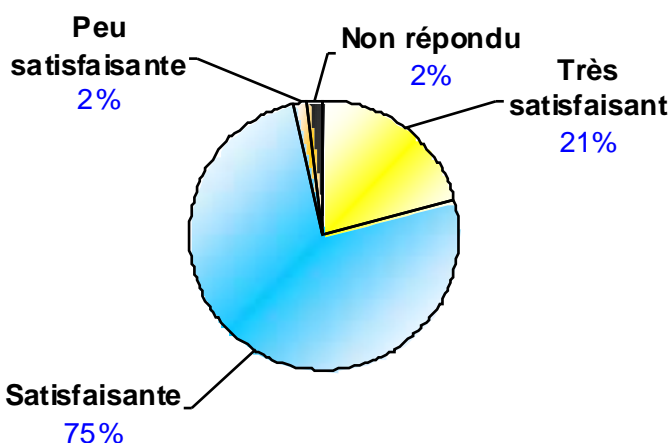
Amphithéâtre Charles Mérieux - Lyon

198 questionnaires retournés sur 345 inscriptions « payantes », invités et intervenants non comptabilisés ; soit un échantillon représentant 57 % des participants.

#### Votre appréciation globale de la journée

##### Votre appréciation globale de la journée

###### Appréciation globale



La journée régionale 2011 a été satisfaisante pour 75% des participants, et très satisfaisante pour 21%. Seuls 2% étaient peu satisfaits de cette journée. Ces trois participants peu satisfaits ont évoqué, soit le peu de nouveautés par rapport à l'année précédente, soit un rythme trop rapide des présentations ou encore n'avait pas eu accès au programme de la journée.

##### Selon vous quel a été le point fort de cette journée ?

- ✚ Retours expériences enrichissants et variés (21%)
- ✚ Prise en charge médicamenteuse (8%)
- ✚ Gestion des risques (6.5%)
- ✚ Présentations de la HAS guides à venir (4%)
- ✚ Respect des horaires (4%)
- ✚ Rythme des interventions (3.5%)
- ✚ Qualité des soins et personnes âgées (3%)
- ✚ Le PIII et l'éducation thérapeutique (3%)
- ✚ Interventions du matin (2%)
- ✚ Qualité des intervenants (2%)
- ✚ Thèmes très intéressants (1.5%)
- ✚ L'intervention sur santé bucco-dentaire (1%)
- ✚ Projet MED'REC (1%)
- ✚ Diversité des présentations (1%)
- ✚ Sujet d'actualité (1%)
- ✚ La relation ville/hôpital/médico-social
- ✚ Implication et motivation des équipes intervenantes
- ✚ Echanges avec les différents professionnels de différents secteurs, expériences de terrain
- ✚ La dynamique et intérêt des thèmes abordés
- ✚ Expérience bloc pédiatrie
- ✚ Partage d'expériences qui donne des pistes pour nos propres établissements
- ✚ Variété des interventions et l'originalité des expériences
- ✚ Interventions concrètes (sauf analyse EPP en psychiatrie)
- ✚ Complémentarité des interventions pour les 3 secteurs sanitaires, médico-social et libéral
- ✚ Qualité et personnes âgées compte tenu de l'aspect très transversal de la prise en charge (ville/hôpital/médico-social)
- ✚ Expérience gestion des risques sur le circuit du médicament
- ✚ Travaux dans le domaine de la gériatrie
- ✚ Qualité et sécurité prescription et administration
- ✚ La qualité des interventions et les thématiques exposées

- ✚ La durée d'intervention de chaque intervenant pas trop longue même si quelque fois ils auraient eu besoin de plus de temps
- ✚ Journée centrée sur le patient et la sécurité
- ✚ Beaucoup plus vivant que l'année précédente, très dense
- ✚ Prise de conscience du problème de communication entre les différents moyens en personnel existant
- ✚ Sensibilisation sécurité

- ✚ Présentation d'actions abouties et efficaces
- ✚ Démonstration des idées innovantes
- ✚ Reconnaissance spécificité du travail en gériatrie
- ✚ Bibliographie qui donne envie d'aller plus loin
- ✚ Ouverture à l'ambulatoire et à la ville
- ✚ Définition des filières de soins, qualité sécurité processus patient
- ✚ Association CEPPRAL/HAS/ARS

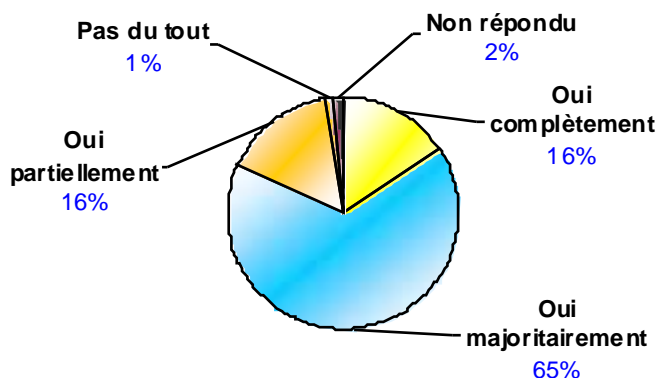
#### *Quels sont les points à améliorer ?*

- ✚ Présentations trop courtes ou rapides, préféreraient moins de présentations mais plus développées ou plus tôt ou sur deux journées (24%)
- ✚ Plus de temps pour les échanges (7%)
- ✚ Le repas (insuffisant, rapide, debout) (7%)
- ✚ Un peu plus d'exemples concrets (3.5%)
- ✚ Donner accès aux présentations PowerPoint (5.5%)
- ✚ Déséquilibre entre les types d'établissements intervenus (2%)
- ✚ Plus de temps libre pour la consultation des posters ou avoir un résumé (1.5%)
- ✚ L'homogénéité des interventions (1%)
- ✚ Coordonnées mail des intervenants (1%)
- ✚ « Gestion du temps »
- ✚ « La signature de présence matin et après-midi n'est pas « qualité » »
- ✚ « Envoi du programme avec les horaires à chaque participant »
- ✚ « Les sujets étaient pointus, mieux adapter le langage aux participants moins spécialisé »
- ✚ « L'heure d'accueil annoncée est différente de celle du début des interventions »
- ✚ « Inégalité dans la qualité des présentations »
- ✚ « Développer les intervenants extra hospitaliers »
- ✚ « Peu de nouveautés/Interventions de l'année précédente »
- ✚ « Plus de thématiques pédiatriques »

## ■ Votre appréciation sur le contenu et les interventions

### 🗣️ *Le programme de la journée répondait-il à vos attentes ?*

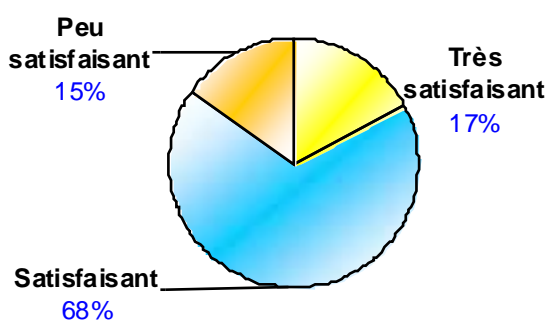
#### Attentes du programme



Le programme a répondu aux attentes de 81% des participants, dont 16% complètement. Pour 16%, la satisfaction n'a été que partielle. Et 1% n'a pas du tout été satisfait. Une personne sur les deux concernées par cette insatisfaction s'est dite satisfaite de la journée.

### 🗣️ *Comment évaluez-vous globalement l'équilibre entre les présentations et les discussions ?*

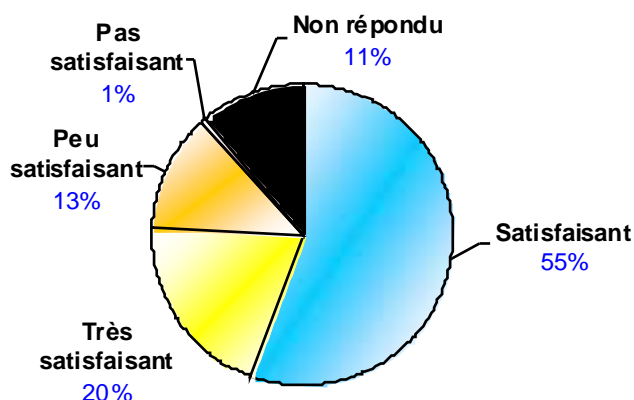
#### Equilibre entre présentations et discussions



Globalement, 85% des participants sont satisfaits de l'équilibre entre les présentations et les discussions, dont 17% très satisfaits. Les 15% restant sont peu satisfaits, mais leur appréciation globale de la journée reste satisfaisante voire très satisfaisante.

### 🗣️ *Le principe des interventions sous forme de poster vous semble-t-il un complément d'information intéressant ?*

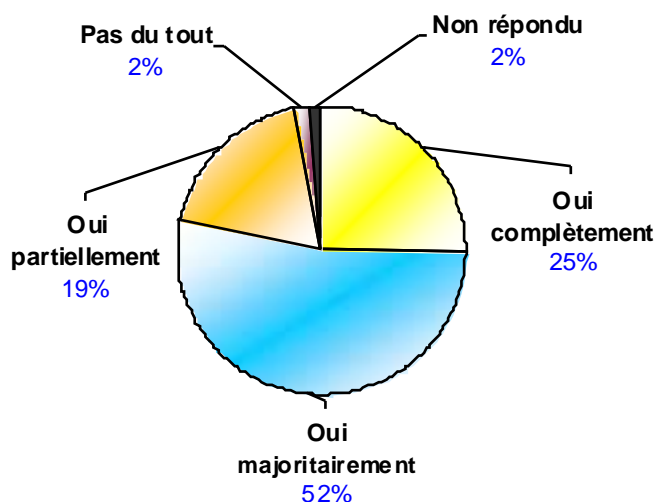
#### Poster, complément d'information intéressant



Les posters ont été un complément d'information pour 75% des participants. 14% des personnes présentes ont peu ou pas été satisfaits de ces interventions sous forme de posters. Quelques remarques sur la pause de midi trop limitée pour profiter des posters. 11% des questionnaires n'avaient pas répondu à cette question.

**Le dossier participant qui vous a été remis répond-il à vos attentes**

Dossier participant

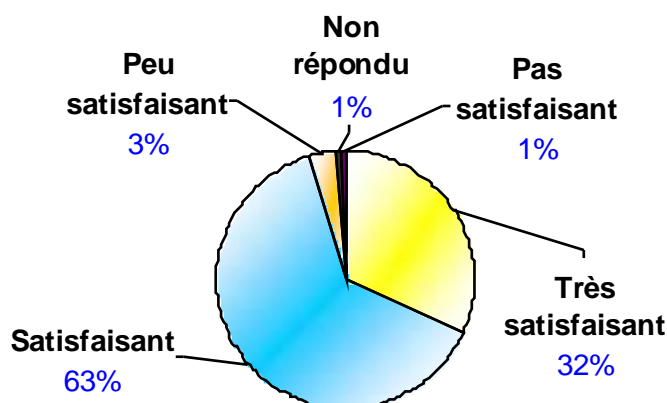


Globalement, pour 96% des personnes présentes, le dossier participant a répondu à leurs attentes. Pour seulement 2% celui-ci n'a pas répondu à leurs attentes, l'une de ces personnes a expliqué qu'il manquait les diaporamas dans le livret.

**Comment évaluez-vous le contenu des différentes sessions ?**

Qualité des soins et personnes âgées

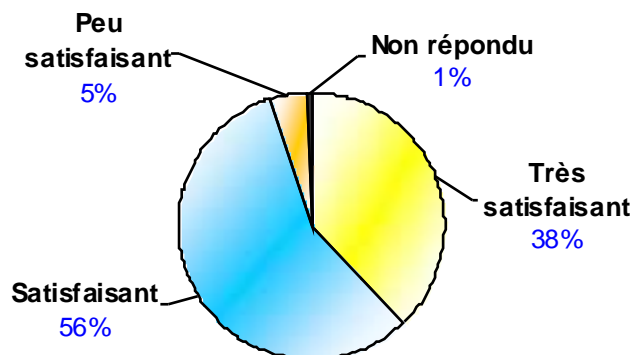
Qualité des soins et personnes âgées



95% des participants ont été satisfaits de la session qualité des soins et personnes âgées, dont 32% très satisfaits. 3% ont été peu satisfaits et 1% n'ont pas été satisfaites, cette personne explique son insatisfaction par « des généralités » concernant les présentations de cette session.

Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse

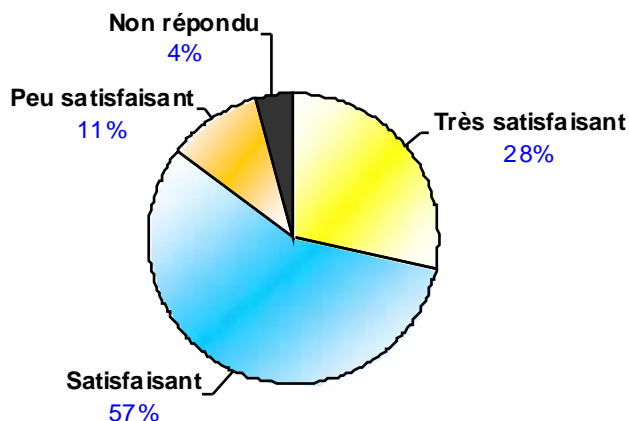
Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse



Le contenu de la session management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse a été satisfaisant pour 56% des personnes présentes et très satisfaisant pour 38% d'entre eux. 5% ont été peu satisfaits, ils expliquent que le contenu était intéressant mais le temps de parole trop court, ou que le « risque à la prescription informatisée n'a pas été abordée ».

## ✦ Gestion des risques liés aux soins

### Gestion des risques liés aux soins

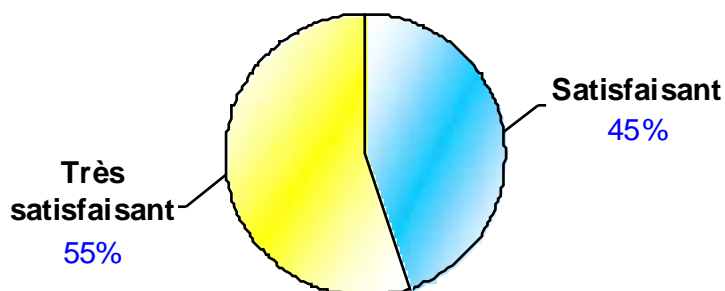


La session de la gestion des risques liés aux soins a été satisfaisante pour 57% des participants et pour 28% très satisfaisante. 11% des participants ont été peu satisfaits de cette session, expliquant qu'elle a été trop rapide ou « trop conceptuelle » ou encore « pas assez de REX », ces personnes ont en majorité apprécié les deux sessions précédentes.

## 📄 Vos remarques sur l'organisation du colloque

### 🗣️ Qualité de l'accueil

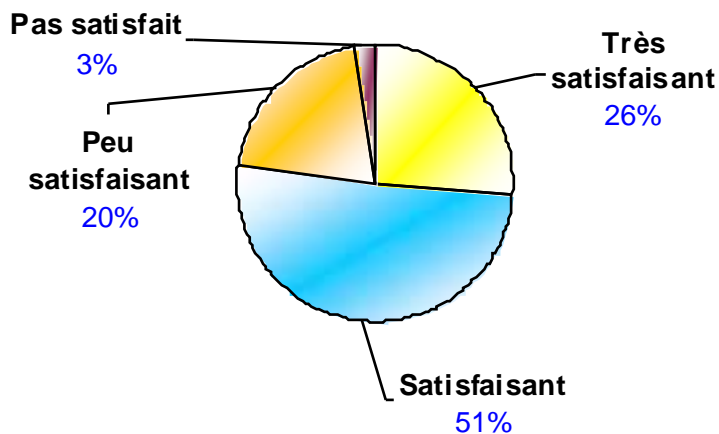
#### Accueil



Tous les participants ont été satisfaits de l'accueil de la journée régionale, voire très satisfaits. Aucune insatisfaction, ni remarque.

### 🗣️ Qualité de la restauration

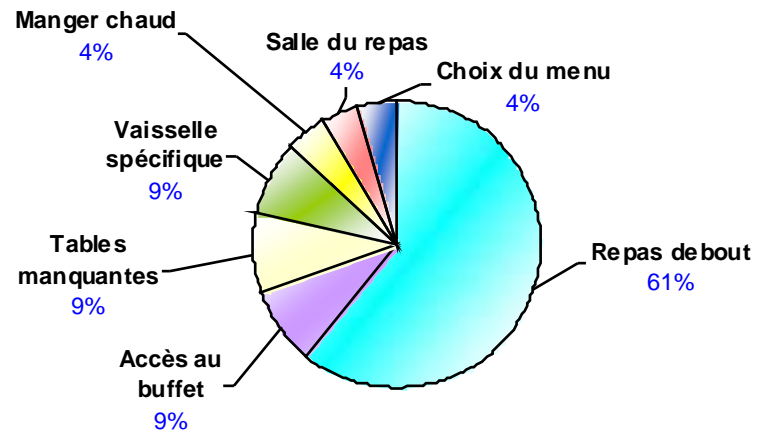
#### Restauration



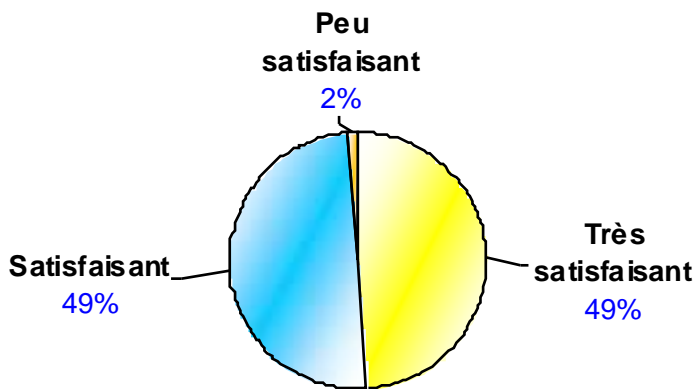
Quant à la qualité de la restauration a été mitigée. Globalement, 77% des participants ont été satisfaits. 20% ont été peu satisfaits et 3% pas satisfaits du tout. Le graphique ci-dessous montre la répartition des commentaires des 23% de participants peu ou pas satisfaits.

Suite aux commentaires faits (50% des participants peu ou pas satisfaits ont expliqué la raison de cela). Le repas debout apparaît en majorité avec 61%, mais il faut l'associer au fait qu'il n'y avait pas de mange debout (9%). La vaisselle spécifique apparaît n'avoir pas été très pratique.

Commentaires de la qualité du repas



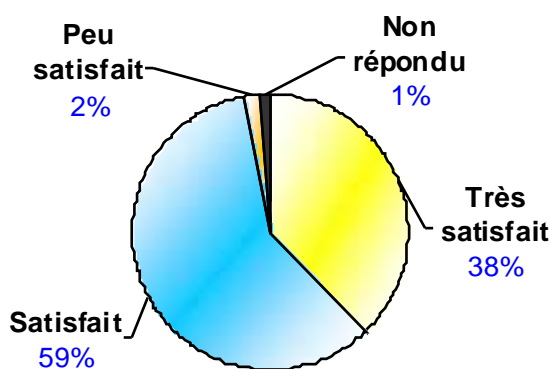
**Qualité du lieu** Lieu



Le lieu a été visiblement bien apprécié des participants dans sa majorité. Seulement 2% sont peu satisfaits de la salle de l'ENS. Un commentaire explique que cela était un peu bruyant.

**Organisation générale**

Organisation générale



Concernant l'organisation générale de la journée, les participants ont été satisfaits à 97% dont 38% très satisfaits. Les peu satisfaits sont au nombre de 4 personnes, dont 2 personnes ont laissé un commentaire expliquant que la journée est trop courte, et que cela limite les échanges.

**Bilan global de la journée régionale 2011 sur la base des questionnaires**

Suite à l'enquête de satisfaction lors de la journée régionale 2011 qui a eut lieu le jeudi 22 septembre à l'ENS à Lyon, nous pouvons dresser un bref bilan de cette rencontre à partir des 198 questionnaires rendus.

Les points forts de cette manifestation selon les participants ont été les « retours expériences enrichissants et variés », ainsi les trois sessions ont toutes été appréciées.

Les participants ont émis un avis très positif de la journée régionale, le programme leur convenait et était, en majorité, à la hauteur de leurs attentes. Le dossier remis à chaque participant à l'accueil contenant les prospectus de la Haute Autorité de Santé, et du CEPPRAL avec les résumés des présentations, ainsi que le programme de la journée a répondu aux attentes des participants, mais une partie des questionnaires ont fait apparaître le manque d'un livret des diaporamas qui ne leur apparaissaient pas toujours très lisibles, également les personnes présentes n'avaient pas forcément notion de la diffusion des diaporamas via le site Internet du CEPPRAL.

Globalement l'équilibre entre les présentations et les discussions a été satisfaisant, néanmoins les personnes interrogées ont mentionné à de nombreuses reprises un temps de parole trop réduit pour approfondir les échanges, ainsi qu'un programme très dense en proposant de commencer plus tôt la journée et de la terminer plus tard ou même de répartir sur deux journées. Toutefois, les participants sont restés satisfaits de la tenue du timing de la journée.

Les posters ont été appréciés lors de cette journée, mais les participants ont regretté le manque de temps pour prendre connaissance des présentations sous forme de posters.

Concernant les présentations, la session la plus appréciée fut la qualité des soins et personnes âgées, mais le reste des présentations, soit le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et la gestion des risques liés aux soins, ont reçues une opinion très positive également.

Concernant l'organisation de la journée régionale, l'accueil fut très satisfaisant pour les participants, ainsi que l'organisation générale. Il est à noter que la restauration a été satisfaisante dans l'ensemble mais reste le point le plus mitigé de cette manifestation par le temps limité du repas, ainsi que la station debout sans tables. Néanmoins le lieu de la journée a été perçu comme satisfaisant.

## 5.4 Annexe 4 : Programme des activités 2012



# CEPPRAL

Qualité et Sécurité en Santé

Qualité

Conseil DPC

Partage d'expériences Méthode

Formation Appui Accompagnement

Diagnostic

Validation

Sécurité

## PROGRAMME 2012





# CEPPRAL

Qualité et Sécurité en Santé

reconnue

## Une structure

### Agrément HAS

Agréé par la Haute Autorité de Santé depuis août 2006, le CEPPRAL propose un accompagnement des démarches qualité et de sécurité des soins pour les professionnels sein des établissements de la région Rhône-Alpes.



### Agrément FMC

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, le CEPPRAL est agréé par les Conseils Nationaux de la Formation Médicale Continue pour la formation médicale continue.



## Edito

---

*Le CEPPRAL va avoir 7 ans en 2012.*

*C'est une structure régionale d'appui à la mise en place de démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour les professionnels de la santé et du secteur médico-social dans la région Rhône-Alpes*

*En 2012, le CEPPRAL va élargir son périmètre d'action et va ajouter dans son programme de travail les préoccupations actuelles des professionnels pour la sécurité des patients, pour la participation des usagers et pour l'amélioration continue de la qualité des soins.*

*Son programme de travail, établi grâce à sa gouvernance professionnelle et scientifique, va être ouvert à tous les établissements de santé et médico-sociaux, ainsi qu'à la médecine de ville. Les chantiers sont nombreux et l'équipe du CEPPRAL est très engagée aux côtés de nos instances régionales et nationales pour les faire progresser au cours de l'année 2012.*

*Cyrille Colin, président du CEPPRAL*

## Activités

### **Les prestations inter-établissements : l'accent est mis sur le partage d'expérience**

Les prestations inter-établissements réunissent des professionnels de différentes structures afin de favoriser les échanges d'expérience sur des thématiques d'actualité autour de la qualité des soins ou de la gestion des risques.

#### **Des formations inter-établissements**

Permettant une approche concrète des méthodes d'évaluation et d'amélioration de la qualité avec mise en pratique des connaissances et du savoir, les formations inter-établissements reposent essentiellement sur des études de cas, des exercices et des retours d'expérience.

#### **Des groupes thématiques de partage d'expérience**

Les professionnels de différents établissements partagent leur expérience sur une thématique au cours d'un cycle d'ateliers pratiques. Ces échanges, en présence d'experts du CEPPRAL, aboutissent à l'élaboration d'outils pour la mise en place de démarches d'évaluation des pratiques professionnelles et d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements.

### **Les prestations intra-établissement : l'accent est mis sur vos besoins**

Construites « sur mesure », les prestations intra-établissement sont réalisées à la demande des établissements de santé. Nombre de participants, durée de la prestation et lieu du déroulement sont définis avec les professionnels de l'établissement de santé demandeur. A l'issue d'un premier contact définissant vos besoins, une proposition d'intervention est élaborée et validée avant signature d'une convention de partenariat.

Ainsi, nous vous proposons :

#### **Des formations intra-établissement**

Certaines de nos formations inter-établissements peuvent être réalisées directement au sein de votre structure. Ensemble nous en adaptons le contenu à vos besoins.

#### **Des accompagnements de projets « sur mesure »**

Vous avez un projet interne à votre établissement concernant l'amélioration de la qualité des soins ou la gestion des risques, le CEPPRAL peut vous apporter une aide méthodologique.

Un certain nombre de projets vous sont proposés dans le programme, mais vous pouvez également nous solliciter sur d'autres thématiques.

### **Des accompagnements à la conduite de démarches d'évaluation des pratiques professionnelles**

Le CEPPRAL vous apporte une aide méthodologique et un appui à la conduite de vos projets d'évaluation des pratiques professionnelles.

### **Des programmes d'accompagnement**

Par la réalisation d'un diagnostic, la mise en place d'actions et la mesure de résultats avec des outils spécifiques, vous pourrez vous comparer avec les autres structures engagées dans le même programme.

**Nouveau !**

### **La validation des démarches d'EPP**

Dans le cadre de l'obligation individuelle des médecins, le CEPPRAL est habilité à valider les démarches d'Evaluation des Pratiques Professionnelles.

En attendant les décrets d'application du DPC, nous vous proposons la validation individuelle de vos démarches d'EPP.

## Liste des prestations par thème

Thématique	Prestation proposée
<i>Droits des patients</i>	
La bientraitance	Formation INTER Formation INTRA
Déployer une démarche de bientraitance	Groupe thématique
La prise en charge de la douleur	Groupe thématique
Les soins palliatifs - la prise en charge et les droits des patients en fin de vie	Groupe thématique
Evaluer la satisfaction des usagers et gérer les plaintes	Programme d'accompagnement
<i>Organisation de l'activité et des soins</i>	
La loi Hôpital, Patient, Santé, Territoire (HPST)	Formation INTER Formation INTRA
S'approprier un référentiel de pratiques cliniques pour rédiger les documents qualité utilisables localement	Formation INTER
Maîtriser la trajectoire de soins- Optimiser la sortie du patient	Formation INTER Projet sur mesure
<i>Gestion des risques</i>	
Identifier les évènements indésirables liés aux soins – Analyser leurs causes	Formation INTER
Gestion des Evènements Indésirables Graves (EIG)	Groupe Thématique Projet sur mesure
Mener une analyse prospective des risques	Formation INTRA Projet sur mesure
Visites de risques	Projet sur mesure
Etre coordonnateur des risques associés aux soins dans un établissement de santé	Formation INTER
Améliorer la sécurité du circuit du médicament dans un établissement de santé	Formation INTER
Prévenir l'iatrogénie médicamenteuse	Groupe thématique
Appropriation de la démarche de management de la qualité et de la sécurité de l'opéré	Formation INTER
Mesurer et améliorer la culture de sécurité dans son établissement	Programme d'accompagnement
Annoncer un dommage associé aux soins	Formation INTER Formation INTRA
<i>Certification et EPP</i>	
La certification V2010	Formation INTER Formation INTRA
Se préparer à la certification V2010	Projet sur mesure
Acquérir les méthodologies de l'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)	Formation INTRA
Mettre en place et mener des démarches d'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)	Accompagnement EPP
Evaluation des pratiques à l'aide de l'audit clinique et de la revue de pertinence des soins	Formation INTRA
Mettre en place une revue de morbi-mortalité (RMM) au sein de son établissement	Formation INTRA Projet sur mesure
Elaborer un chemin clinique	Formation INTRA
Les indicateurs de performance hospitalière – Mesurer la qualité grâce au PMSI	Formation INTER Formation INTRA
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins	Groupe Thématique
L'EPP paramédicale	Groupe Thématique Projet sur-mesure
<i>Médico-social*</i>	
Réaliser son évaluation interne Se préparer à l'évaluation externe	Programme d'accompagnement et de formation INTRA

# La Bienveillance

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Acquérir les concepts et définitions de bienveillance et de maltraitance

- Présentation des référentiels et recommandations
- Statistiques sur la maltraitance en établissement

### Cerner les enjeux d'une démarche de bienveillance

- Les enjeux éthiques
- Les enjeux législatifs et réglementaires
- Les enjeux spécifiques au secteur médico-social
- Les enjeux spécifiques au secteur sanitaire

### Identifier les étapes de déploiement d'un dispositif de gestion de la violence institutionnelle et de promotion de la bienveillance.

- *Afficher l'engagement de la promotion de la bienveillance*
- Présentation de chartes de bienveillance

#### **Atelier pratique : rédiger votre charte de bienveillance**

- *Prévenir, identifier et nommer les situations à risque de maltraitance*
- L'état des lieux des pratiques*
- Présentation d'un outil d'auto-évaluation des pratiques
- Présentation d'une grille d'analyse a priori du guide de gestion des risques.

#### *Le dispositif de signalement*

- Une obligation légale
- Le circuit de signalement (exemple de procédure)

#### **Atelier pratique : rédiger votre procédure de signalement**

- *La définition d'un programme d'actions*
- Sensibilisation
- Formation
- Elaboration de procédures
- Analyses en groupe
- Les bonnes pratiques
- Fiches expériences
- Des exemples d'initiatives en faveur de la bienveillance

#### **Atelier pratique**

- *L'évaluation de la bienveillance.*

#### **Atelier pratique**

### Resituer la bienveillance dans une approche plus globale du patient.

- *Réflexion autour de l'approche culturelle de la prise en charge patient.*
- Analyser la thématique de la bienveillance au regard de la relation client.

## FORMATION INTER FORMATION INTRA

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux.

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

2 jours

### Dates :

Jeudi 3 mai 2012

Vendredi 4 mai 2012

### Prix :

525 euros : adhérent

625 euros : non adhérent

### Intervenants :

Marc Moulaire, *Ingénieur  
risque et qualité*

Catherine Alvan, *Médecin*

Michel Chanteur, *Directeur*

## Déployer une démarche de bientraitance

### → OBJECTIFS, DEMARCHES

Ouvert aux structures sanitaires et médico-sociales, le groupe thématique « Bientraitance » se propose d'aider les établissements à initier une démarche de bientraitance, en mutualisant les outils existant dans chacune des structures.

#### Définir les notions de bientraitance / maltraitance

- Identifier les actes de maltraitance
- Faire le lien entre maltraitance et bientraitance
- Quels outils de détection mettre en place ?

#### Communiquer sur la thématique bientraitance

- Sensibiliser le personnel
- Outils pour mettre en place la démarche

#### Echanger sur le déploiement des outils dans les établissements

- Quelle méthodologie adopter ?
- Quels sont les résultats ?

### GROUPE THEMATIQUE

#### **Public cible :**

Tout professionnel des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux.

#### **Dates :**

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.

Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

#### **Prix :**

Par établissement : 40 euros par an, participation limitée à 2 professionnels.

## La prise en charge de la douleur



### OBJECTIFS, DEMARCHES

Ouvert aux structures sanitaires et médico-sociales, le groupe thématique Prise en charge de la douleur propose aux professionnels une aide pour structurer et répondre aux exigences légales et aux recommandations.

#### Evaluer la prise en charge de la douleur dans un service / ES.

#### Mettre en place des outils pour améliorer la prise en charge de la douleur

#### Sensibiliser professionnels et patients par la prise en charge de la douleur

### GROUPE THEMATIQUE

#### **Public cible :**

Tout professionnel des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux.

#### **Dates :**

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.

Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

#### **Prix :**

Par établissement : 40 euros, participation limitée à 2 professionnels.

# Les soins palliatifs - La prise en charge et les droits des patients en fin de vie



## → OBJECTIFS, DEMARCHES

Ouvert aux structures sanitaires et médico-sociales, le groupe thématique permet, à travers le partage d'expériences et l'aide des animateurs, d'élaborer et mettre en place des outils d'amélioration de la prise en charge et du respect des droits des patients en fin de vie

### L'information aux patients et à sa famille

- les obligations
- l'organisation en interne

### La démarche éthique

- l'organisation
- les outils

## GROUPE THEMATIQUE

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux.

### Dates :

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.

Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

### Prix :

Par établissement : 40 euros par an, participation limitée à 2 professionnels.



# Évaluer la satisfaction des usagers et gérer les plaintes



PROGRAMME  
D'ACCOMPAGNEMENT

## → OBJECTIFS ET CONTENU

Ouvert aux structures sanitaires et médico-sociales, le programme permet de mettre en place les questionnaires de satisfaction des patients et de gérer les résultats avec la mise en place des structures appropriées : commission de relations avec les usagers, comité ad hoc de gestion des plaintes, dans l'objectif de répondre aux exigences de la certification V2010.

### Évaluer la satisfaction des usagers

- La définition de la satisfaction, l'intérêt de sa mesure.
- Les outils de mesure de la satisfaction : le questionnaire de sortie, les enquêtes globales, ciblées.
- L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction.
- Les différents types d'échelle.
- L'administration et l'exploitation d'une enquête de satisfaction.
- La communication des résultats.

### Optimiser la place des usagers ou de leurs représentants dans les diverses instances de l'établissement

- La représentation des usagers dans l'établissement : CA, Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU).
- Le travail avec les associations d'usagers.
- La participation des usagers à la vie de l'établissement et à la prise en charge.
- La mise en œuvre d'outils : les enquêtes d'opinion, le recueil de suggestions...

### Gérer les plaintes et les réclamations

- Les textes réglementaires fondamentaux.
- Les différentes expressions de la plainte.
- Circuits et traitement des réclamations et des contentieux selon les normes et les guides

### Les réclamations comme outils d'amélioration de la qualité de la prise en charge :

Propositions, recommandations

# La loi Hôpital, Patient, Santé, Territoire (HPST)

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Enjeux

- Transformation générée par la loi HPST : gouvernance des pôles d'activité médicale
- Pôles : grande structure - hôpital public
- Délégation - Objectifs dans le domaine Qualité Gestion des Risques
- Responsabilité de gestion du pôle - Activité (T2A) - Qualité Gestion des Risques

### Programme

- Intégrer la démarche Qualité Gestion des Risques dans le contrat de pôle
- Le pôle et les ressources fonctionnelles de l'hôpital : Quelle articulation ?
- Faire coexister qualité médicale, soignante et gestion des risques
- Obtention de la performance

- Loi HPST : Cadre réglementaire
- HPST et gouvernance
- HPST et QGDR

### La délégation de gestion au chef de pôle : une façon de découvrir l'offre de services des directions fonctionnelles

- Concilier dynamique de gestion par pôle et offre de services transversale : quelques pistes de réflexion ?
- Le contrat de pôle : Un instrument à investir pour construire de nouvelles coordinations entre centre opérationnel et technostructure

### Articulation des différentes fonctions par jeux de rôle

- Direction - Présidence CME - Fonction Qualité - Fonction Gestion des Risques – Gouvernance de pôle
- Faire travailler le groupe sur les notions à concilier de « performance médico économique » et « objectifs Qualité Gestion des Risques ».

## FORMATION INTER FORMATION INTRA

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment directeur, président de CME, chef de pôle, référent qualité,

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

1 jour

### Date :

Mai-Juin 2012

### Prix :

525 euros : adhérent

625 euros : non adhérent

### Intervenants :

Marc Brémond, *Médecin*  
Michel Chanteur, *Directeur*  
Cyrille Colin, *Médecin*

## S'approprier un référentiel de pratiques cliniques pour rédiger les documents qualité utilisables localement

### → OBJECTIFS ET CONTENUS

#### Sélection et lecture de Référentiels de Pratiques Cliniques

#### Choix et rédaction de documents qualité adaptés à la problématique envisagée

#### Présentation et recueil des attentes

#### Mise en évidence de la problématique et des objectifs de l'action

#### *Atelier pratique*

- Recherche de RPC (internet)
- Sélection des RPC (grille AGREE)
- Adaptation des RPC choisis
- Choix du type de document qualité et élaboration

### FORMATION INTER

#### **Public cible :**

Tout professionnel des établissements de santé notamment médecin, personnel paramédical, directeur, référent qualité

Groupe de 5 à 20 personnes

#### **Durée :**

1 jour

#### **Date :**

Jeudi 4 octobre 2012

#### **Prix :**

265 euros : adhérent

315 euros : non adhérent

#### **Intervenants :**

Jean-Michel Oriol, *Médecin*

Jean Stagnara, *Médecin*

# Maîtriser la trajectoire de soins – Optimiser la sortie du patient



## → OBJECTIFS ET CONTENUS

Cette formation, en lien avec la PEP « continuité et coordination de la prise en charge des patients » et la référence « la sortie du patient » du manuel V2010, vous donnera des outils pour inscrire la trajectoire des soins, et plus particulièrement la sortie du patient, dans le processus de soins.

### Maîtriser l'organisation de la trajectoire de soins

- Rappel des recommandations et de la législation
- Identification des risques dans la trajectoire de soins liés à l'organisation
- Connaître les procédures spécifiques de sortie des patients

### Coordonner la sortie du patient

- Identification des partenaires
- Rappel des règles et outils de coordination : prescriptions de sortie synthèses médicales et paramédicales...
- Rappel des procédures spécifiques pour la coordination : liens avec le médecin traitant, les infirmiers libéraux, l'HAD, le SSR.....

### Améliorer la disponibilité des informations

- Règles de communication avec le patient, assurance d'être compris
- Education du patient
- Implication de la famille et de l'entourage

## FORMATION INTER PROJET SUR MESURE

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé notamment médecin, personnel paramédical, référent qualité, personnel du bureau des entrées, assistantes sociales

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

1 jour

### Date :

Jeudi 15 novembre 2012

### Prix :

265 euros : adhérent  
315 euros : non adhérent

### Intervenants :

Claire Chabloz, *Médecin*  
Perrine Van Straaten, *Chargée de mission EPP-Gestion des risques*

# Identifier les évènements indésirables liés aux soins - Analyser leurs causes



## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Définir le concept d'évènements indésirables

- Enjeux de la sécurité des soins et de l'amélioration de la qualité
- Définitions des termes : risque iatrogène, évènements indésirables en santé évènements porteurs de risque, presque accident

### Présenter les méthodes d'identification des évènements indésirables aux soins

- Fiches d'évènement
- Revue d'évènement
- Système d'information

### Présenter les méthodes d'analyse des causes des évènements indésirables aux soins

- Revue de morbi-mortalité
- Retour d'expérience
- QQOCQP, ALARM
- Appréciation du caractère évitable et plan d'actions correctives

## FORMATION INTER

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé et notamment médecins, pharmaciens, directeurs, cadres, responsables qualité.

Groupe de 5 à 20 personnes

**Durée :** 2 jours

**Dates :** Jeudi 14 juin 2012  
Jeudi 28 juin 2012

### Intervenant :

Dominique Beaudouin, *Médecin*

### Prix :

525 euros : adhérents  
625 euros : non adhérents

# Gestion des Evènements Indésirables Graves (EIG)



## → OBJECTIFS, DEMARCHES

Par le biais d'un échange d'expériences inter-établissement, nous vous proposons une aide à l'organisation de votre gestion des évènements indésirables graves.

### Définir le concept d'évènements indésirables graves

- Qu'est-ce qu'un EIG ?
- Comment détecte-t-on un EIG ?
- Conception d'outils de signalement et de recueil

### Maitriser les méthodes d'analyse des EIG

- conduire une analyse de risques : RMM, ALARM, 5M, arbre des causes

### Communiquer autour d'un EIG

- L'annonce au patient
- Restitution au sein de l'établissement

## GROUPE THEMATIQUE PROJET SUR MESURE

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment médecins, pharmaciens, directeurs, cadres, responsables qualité.

### Dates :

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.  
Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

### Prix :

Par établissement : 40 euros par an, participation limitée à 2 professionnels.

## Mener une analyse prospective des risques

### → OBJECTIFS, DEMARCHES

L'analyse prospective des risques est une démarche qui permet de réorganiser un processus et d'en assurer le suivi et l'amélioration continue.



FORMATION INTRA  
PROJET SUR MESURE

### Connaître le concept de risque, savoir les identifier

- Rappel de la définition du risque
- Qu'est-ce qu'un risque lié aux soins?
- Classification des risques
- Hiérarchisation des risques

### Connaître les méthodes d'analyse de risques a priori

- AMDEC
- Cartographie des risques
- Visite de risques

### Atelier pratique

- Calcul de criticité
- Ebauche d'une cartographie de risques

## Visites de risques

### → OBJECTIFS, DEMARCHES

Le CEPPRAL vous propose de réaliser une visite de risques au sein de votre établissement ou d'un service spécifique pour faire un bilan de votre politique de gestion des risques et vous aider à mettre en place des actions d'amélioration ciblées



PROJET SUR MESURE

### Faire un point sur l'organisation de la gestion des risques au sein de l'établissement

- inscription de la gestion des risques dans la politique de l'établissement
- existence d'un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

### Etablir un bilan du déploiement effectif de la politique de gestion des risques

### Définir des actions d'amélioration, les mettre en place et les évaluer

- analyse des résultats de la visite de risques
- choix d'actions ciblées prioritaires
- utilisation d'outils pour mettre en place ces actions
- évaluation des actions

# Etre Coordonnateur des risques associés aux soins dans un établissement

**Nouveau !**

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

- Identifier le rôle de coordonnateur des risques associés aux soins
- Savoir mettre en place des actions pour l'amélioration de la sécurité des soins dans son établissement
- Mettre en place une organisation de façon à répondre aux obligations du décret
- Démontrer sa compréhension et sa maîtrise du sujet au travers d'un projet d'amélioration de la sécurité des patients

### Jour 1 Introduction à la Gestion Des Risques, de l'erreur, des évènements indésirables

### Jour 2 Les missions du coordonnateur des risques

### Jour 3 Savoir utiliser les outils de la qualité

### Jour 4 Culture, structure, organisation et mesure de la sécurité

## CYCLE DE FORMATION INTER

### **Public cible :**

Tout professionnel des établissements de santé, notamment coordonnateurs gestion des risques associés aux soins, directeurs, présidents de CME, responsables qualité.

### **Durée :**

4 jours sur 4 mois

### **Dates :**

Jeudi 8 mars 2012  
Jeudi 22 mars 2012  
Jeudi 10 mai 2012  
Jeudi 31 mai 2012

### **Prix :**

*adhérent :*

265 euros la journée au choix  
1000 euros les 4 jours

*non adhérent :*

315 euros la journée au choix  
1200 euros les 4 jours

### **Responsables de la formation :**

Jeudis 22 mars et 10 mai 2012 :  
Patrice François, *Médecin*

Jeudi 31 mai 2012 :  
Cyrille Colin, *Médecin*

Jeudi 8 mars 2012 :  
Claire Chabloz, *Médecin*

# Améliorer la sécurité du circuit du médicament dans un établissement de santé

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Le circuit du médicament

- Description du circuit du médicament : la réglementation, les étapes, les acteurs
- L'audit de conformité du circuit
- Les bonnes pratiques de préparation et d'administration : reconditionnement unitaire, automatisation

### Sécurisation du circuit du médicament

- Notion d'iatrogénie médicamenteuse, d'erreurs médicamenteuses
- Les points clés pour sécuriser le circuit du médicament : les audits de pratiques
- Les outils et techniques pour réduire les risques à chaque étape du circuit du médicament
- Informatisation
- Méthodes d'analyse de risques :
  - o A priori : AMDEC
  - o A posteriori : CREX, RMM, REMED

### Retours d'expérience d'établissements de santé

## FORMATION INTER

### **Public cible :**

Tout professionnel des établissements de santé, notamment pharmaciens, directeurs, responsables qualité, médecins, cadres.

Groupe de 5 à 20 personnes

### **Durée :**

2 jours

### **Dates :**

Mardi 18 septembre 2012

Mardi 25 septembre 2012

### **Intervenant :**

Amandine Grain, *Pharmacien hospitalier*

### **Prix :**

525 euros : adhérent

625 euros : non adhérent



# Prévenir la iatrogénie médicamenteuse

## → OBJECTIFS, DEMARCHES

La iatrogénie médicamenteuse est un véritable enjeu de santé publique, responsable de 130 000 hospitalisations et 10 000 décès par an (données assurance maladie), où la responsabilité de l'établissement hospitalier est de plus en plus fréquemment engagée. Elle résulte pour une grande part des erreurs médicamenteuses impliquant des dysfonctionnements non intentionnels dans l'organisation du circuit du médicament. Or, l'enquête nationale sur les effets indésirables (ENEIS) a montré que près de la moitié des accidents médicamenteux recensés étaient évitables.

### Mettre en œuvre une démarche de gestion des risques sur le médicament

- Analyse du circuit : description et identification des risques d'erreur
- Méthodes d'analyse des risques a priori : AMDEC
- Méthodes d'analyse des risques a posteriori

### Mettre en œuvre des actions d'amélioration sur le médicament

- Sécurisation du circuit du médicament
- Indicateurs du circuit du médicament

### Maitriser le risque iatrogène chez le sujet âgé

- Réalisation d'un état des lieux des prescriptions de médicaments inappropriés chez la personne âgée
- Evaluation des pratiques de prescription

## GROUPE THEMATIQUE

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment médecins, pharmaciens, directeurs, cadres, responsables qualité.

### Dates :

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.  
Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

### Prix :

Par établissement : 40 euros, participation limitée à 2 professionnels.

# Appropriation de la démarche de management de la qualité et de la sécurité de l'opéré



## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Connaître le contexte réglementaire et les exigences de la V2010 relatifs à la sécurité de l'opéré

- Autorisations d'activité de chirurgie
- Exigences de la V2010 de la certification HAS

### Savoir identifier les risques tout au long du parcours de l'opéré

- *Panorama des évènements indésirables en chirurgie :*
  - Typologie des risques, fréquence,
  - Causes, conséquences cliniques et médico-légales
- *La sécurité de l'opéré tout au long de son parcours :*
  - Points critiques
  - Moyens de prévention des erreurs

### Savoir mettre en œuvre des moyens de prévention du risque péri opératoire dans son établissement.

- La check-list HAS « Sécurité du patient au bloc opératoire » : contenu, mise en œuvre et évaluation de son utilisation

## FORMATION INTER

### Public cible :

Les professionnels des établissements de santé ayant une activité au sein d'un bloc opératoire (IBODE, IADE, chirurgien, anesthésiste) ou chargés de la sécurité de l'opéré (coordonnateur gestion des risques, responsables qualité)

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

1 jour

### Date :

Mardi 12 juin 2012

### Intervenants :

Claude Vacca, *Médecin*  
Claire Chabloz, *Médecin*

### Prix :

265 euros : adhérent  
315 euros : non adhérent

# Mesurer et améliorer la culture de sécurité dans son établissement

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

En lien avec la référence 1g du manuel de certification V2010 et les recommandations de la commission européenne pour la sécurité des patients, notre programme d'accompagnement vous permettra de mesurer le niveau de culture de sécurité de votre établissement et de mettre en place des actions ciblées d'amélioration.



### Etablir un état des lieux de la culture de sécurité

- Mesure de la culture de sécurité
- Restitution des résultats aux équipes

### Définir des axes d'amélioration

- Analyse des résultats
- Définition des actions à mettre en place

### Mettre en place les actions d'amélioration et les évaluer

- Utilisation d'outils pour la mise en place d'actions
- Mesure de la culture de sécurité

# Annoncer un dommage associé aux soins



## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### S'approprier des repères pratiques pour préparer et conduire un entretien au cours duquel est annoncé un dommage associé aux soins.

- Préparer l'annonce
- Réaliser l'annonce
- Les suites de l'annonce

### Communiquer avec le patient

- Identification des freins et leviers
- Recommandations

### Atelier pratique

- Mise en situation
- Debriefing

## FORMATION INTER FORMATION INTRA

### Public cible:

Médecins, cadres, animateurs et responsables des RMM et des CREX,  
Membres des cellules qualités et/ou des cellules d'analyse des événements indésirables,  
Responsables qualité.

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée:

1 jour

### Date:

Mars 2012

### Responsable de la formation:

Claire Chabloz, Médecin

### Prix:

265 euros : adhérent

315 euros : non adhérent

# La certification V2010

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### S'approprier les spécificités de la V2010

- *Généralités :*
  - V2010 : les grandes lignes et les nouveautés par rapport à la V2007
    - *Le manuel de certification :*
  - Structure générale
  - Les nouvelles thématiques : bientraitance et développement durable
  - Définition et exigences liées aux Pratiques Exigibles Prioritaires (PEP) et aux indicateurs (IND)

### Maîtriser la problématique de la gestion des risques dans la V2010

- Références concernées par la thématique de la gestion des risques
- Organisation de la gestion des événements indésirables : de la détection à la mise en place d'actions et communication

### Maîtriser la mise en œuvre des EPP dans le cadre de la certification

- *Enjeux et objectifs :*
  - L'EPP dans la V2010 : organisation et mise en œuvre
    - *Les critères concernés :*
  - Critères spécifiques : la référence 28
  - Les EPP cachées

### Savoir anticiper les aspects pratiques dans la V2010

- *Procédures :*
  - Fiche interface HAS - ARS
  - L'autoévaluation : grilles et tableaux de bord. Système de cotation.
  - La visite de certification : organisation
  - L'après-visite : décision de la HAS, procédures contradictoires, mesures de suivi
- *Les outils mis à disposition par la HAS*
  - présentation de l'interface SARA
- *Retour d'expérience : regard croisé de la V2010 par un expert visiteur et un établissement visité :*
- *Enseignements des premières visites de certification (points forts, difficultés) :*

## FORMATION INTER FORMATION INTRA

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment membres du service qualité, médecins, pharmaciens, cadres, directeurs.

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

1 jour

### Date :

Mardi 3 avril 2012

### Intervenants :

Nicole Bertini, *Cadre de santé*  
Perrine Van Straaten, *Chargée de mission EPP-Gestion de risques*

### Prix :

265 euros : adhérent  
315 euros : non adhérent

# Se préparer à la certification V2010

## → OBJECTIFS, DEMARCHES

### S'approprier les spécificités de la V2010

- *Généralités :*
  - V2010 : ses grandes lignes et les nouveautés par rapport à la V2007
- *Le manuel :*
  - Structure générale
  - Les nouvelles thématiques : bien-être et développement durable
  - Définition et exigences liées aux Pratiques Exigibles Prioritaires (PEP) et aux indicateurs (IND)
    - *La mise en œuvre des EPP et de la gestion des risques*



PROJET SUR MESURE

### Savoir anticiper les aspects pratiques dans la V2010

Le CEPPRAL vous apporte ses compétences pour compléter les documents officiels

- Fiche interface HAS - ARS
- Autoévaluation : grilles et tableaux de bord. Système de notation.
- Interface SARA
- Visite de certification : organisation
- Après-visite : décision de la HAS, procédures contradictoires, mesures de suivi

### Evaluer son niveau de préparation à la V2010

- Organisation d'une autoévaluation à blanc et d'une visite à blanc
- Réflexion sur les actions d'amélioration à mener
- Formation sur-mesure d'après les résultats de l'auto-évaluation à blanc

## Acquérir les méthodologies de l'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)

→ OBJECTIFS, DEMARCHES

### Connaître les principes de l'EPP

- Le contexte national : EPP / FMC / DPC / certification
- Les grands principes : choix du thème, des références, de la méthode, conduire les actions d'amélioration

### Maîtriser les différentes méthodes d'évaluation

- Les différentes méthodes d'EPP : audit, revue de pertinence des soins, RMM, chemin clinique, suivi d'indicateurs

### *Ateliers pratiques pour chacune des méthodes*

*A partir de cas concrets de l'établissement*



FORMATION INTRA

## Mettre en place et mener des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)

→ OBJECTIFS, DEMARCHES

### Savoir définir la méthode appropriée en fonction de la problématique

- Les différentes méthodes d'EPP
- Reformuler la problématique

### Savoir construire son EPP

- *Analyse critique des actions en cours*
- *Remplissage de la fiche « programme EPP » de la HAS en vue de la certification :*
  - Formulation de la thématique et du titre
  - Mode de recueil et d'analyse des données
  - Mise en valeur des résultats
  - Définition d'actions d'amélioration
- *Remplissage du tableau de bord des EPP*

ACCOMPAGNEMENT EPP

Ce projet peut concerner plusieurs groupes de travail sur les EPP au sein d'un même établissement.

# Evaluation des pratiques à l'aide de l'Audit Clinique et de la Revue de Pertinence des soins

## → OBJECTIFS, DEMARCHES

### Le contenu d'un audit clinique

- *Principe de l'audit clinique :*
  - Définition
  - Audit et roue de la qualité
- *Les étapes de l'audit clinique :*
  - Choix du thème – objectif de l'audit - choix du référentiel
  - Élaboration des critères
  - Choix de la méthode de mesure
  - Recueil des données et mesure
  - Analyse des écarts
  - Élaboration et diffusion d'actions d'amélioration, suivi de leur application
- *Les outils de l'audit clinique :*
  - Le protocole, la grille de saisie et le guide de remplissage

### *Atelier pratique sur l'audit clinique sur des thèmes propres à l'établissement*

- Elaboration d'un protocole d'audit
- Elaboration d'une grille d'audit:
- Elaboration d'un guide de remplissage

### Le contenu d'une revue de pertinence des soins

- *Principe de la revue de pertinence des soins :*
  - Définition
  - Historique
- *Les étapes de la revue de pertinence des soins :*
  - Choix du thème – choix du référentiel
  - Élaboration des critères
  - Choix de la méthode de mesure
  - Recueil des données et mesure
  - Mesure de la non pertinence - recherche des causes
  - Élaboration et diffusion d'actions d'amélioration, suivi de leur application
- *Un exemple: la pertinence des journées d'hospitalisation*

### *Atelier pratique sur la revue de pertinence des soins*

*Sur des thèmes propres à l'établissement*



FORMATION INTRA



## Mettre en place une Revue de Morbi-Mortalité (RMM) au sein de son établissement

→ OBJECTIFS, DEMARCHES

### S'approprier la méthodologie de la RMM

- *Définition :*
  - Objectifs
  - RMM et qualité
- *L'organisation d'une RMM :*
  - Les étapes de la RMM
  - Les outils associés : règlement intérieur, grille de présentation des cas, grille d'analyse

### S'approprier la méthodologie de l'analyse des causes

- Les principes de l'analyse systémique
- Méthode ALARM
- Méthode 5M ou Ishikawa

*Atelier pratique* sur des événements indésirables propres à l'établissement

- Rédaction d'un règlement intérieur
- Mise en situation



FORMATION INTRA  
PROJET SUR MESURE

## Elaborer un chemin clinique

→ OBJECTIFS, DEMARCHES

### Connaître les principes

- L'approche par processus
- Le chemin clinique et la roue de la qualité

### S'approprier la démarche du chemin clinique

- Critères de choix du thème
- Description du processus de prise en charge
- Recherche des référentiels
- Elaborer le chemin clinique
- Evaluer

### Acquérir la méthodologie à partir d'exemples

*Atelier pratique* à partir de cas concrets de l'établissement

- Elaboration d'un chemin clinique



FORMATION INTRA

# Les indicateurs de performance hospitalière - Mesurer la qualité grâce au P.M.S.I.

## → OBJECTIFS ET CONTENUS

### Savoir élaborer un cahier des charges de projet de suivi d'un indicateur

- Définitions et caractéristiques des indicateurs de qualité des soins
- Critères de qualité d'un indicateur

### Savoir utiliser les indicateurs dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité des soins

- Modalités de recueil des indicateurs
- Interprétations des résultats d'un indicateur de qualité
- Communication à des tiers
- Principes d'élaboration et de tenue des tableaux de bords

### Connaître les indicateurs de performance hospitalière : quelle est leur place dans l'amélioration de la qualité des soins ?

- Analyse critique d'un indicateur : ICALIN
- Mise en application des connaissances : présenter une réflexion critique sur un ou deux indicateurs mis en œuvre dans son établissement

### Utiliser les bases PMSI pour développer des indicateurs de qualité et sécurité des soins et pour mesurer l'impact d'une intervention en santé

- Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins issus du PMSI (USA, UK, France)
- Le Benchmarking par les indicateurs issus du PMSI (l'ajustement)

## FORMATION INTER FORMATION INTRA

### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment médecins, pharmaciens, directeurs, cadres, responsables qualité.

Groupe de 5 à 20 personnes

### Durée :

2 jours

### Dates :

Jeu. 15 mars 2012  
Jeu. 29 mars 2012

### Intervenants :

Dominique Beaudouin, *Médecin*  
Cyrille Colin, *Médecin*

### Prix :

525 euros : adhérent  
625 euros : non adhérent

## Indicateurs de qualité et de sécurité des soins

### → OBJECTIFS, DEMARCHES

Le recueil généralisé des indicateurs mis à disposition par la HAS et le Ministère de la santé, indicateurs IPAQSS et indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales, est maintenant bien intégré dans l'activité des établissements de santé. Cependant la HAS encourage les établissements à développer leurs propres indicateurs, notamment de pratique clinique. Nous vous proposons d'apprendre à élaborer et utiliser des indicateurs de qualité, de sécurité et de performance hospitalière par le biais de l'échange d'expériences inter-établissement.

#### Savoir élaborer un cahier des charges de projet de suivi d'un indicateur

- Définitions et caractéristiques des indicateurs de qualité des soins
- Critères de qualité d'un indicateur

#### Savoir construire un indicateur

### GROUPE THEMATIQUE

#### Public cible :

Tout professionnel des établissements de santé, notamment médecins, pharmaciens, directeurs, cadres, responsables qualité.

#### Dates :

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.

Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

#### Prix :

Par établissement : 40 euros, participation limitée à 2 professionnels.

## L'EPP Paramédicale

### → OBJECTIFS, DEMARCHES

Nous vous proposons une réflexion et la mise en place d'actions concrètes pour l'amélioration des soins grâce à un échange d'expériences.

#### Comprendre le contexte hospitalier de l'EPP paramédicale

- Le contexte législatif

#### Choisir et mettre en œuvre les méthodes et outils de l'EPP

- Balayage des méthodes EPP
- Comment choisir sa méthode en regard de l'objectif
- Conception d'outils

#### Savoir définir des actions d'amélioration

- Construire son projet d'amélioration
- Mener une seconde évaluation
- Communiquer autour de son évaluation

### GROUPE THEMATIQUE PROJET SUR MESURE

#### Public cible :

Tous les soignants qui souhaitent s'engager au sein de leur établissement pour l'amélioration et l'harmonisation des pratiques de soins.

#### Dates :

4 réunions de 1h30 à 2h sur l'année.

Première réunion en mars, puis dates à fixer avec les membres du groupe.

#### Prix :

Par établissement : 40 euros, participation limitée à 2 professionnels.

## Réaliser son évaluation interne Se préparer à l'évaluation externe

Le CEPPRAL propose aux établissements et services médico-sociaux, un programme d'accompagnement et de formation, permettant de conduire une démarche qualité participative à partir de l'évaluation interne.

Cette prestation est détaillée dans un programme spécifique.



**Nouveau !**

**PROGRAMME  
D'ACCOMPAGNEMENT ET  
DE FORMATION INTRA**

## Renseignements et inscriptions

**CEPPRAL**

162 avenue Lacassagne - Bâtiment A - 7<sup>ème</sup> étage  
69424 Lyon cedex 03

**Tél. : 04.72.11.54.60**

**Fax.: 04.72.11.54.68**

[contact@ceppral-sante.fr](mailto:contact@ceppral-sante.fr)

[www.ceppral-sante.fr](http://www.ceppral-sante.fr)

## Ils nous ont fait confiance...

A.G.D.U.C LA TRONCHE • ALLP HAD PEDIATRIQUE LYON-• ALMA SANTE MONTROND-LES-BAINS • ASSOCIATION SOINS ET SANTE CALUIRE • C.H. ALBERTVILLE MOUTIERS • C.H. BOURG EN BRESSE • C.H. D'ANNONAY • C.H. D'ARDECHE MERIDIONALE • C.H. DE BOURG-SAINT-AURICE • C.H. DE CHAMBERY • C.H. DE CREST • C.H. DE DIE • C.H. DE FEURS • C.H. DE GIVORS • C.H. DE LA REGION D'ANNECY • C.H. DE MONTBRISON • C.H. DE ROANNE • C.H. DE ST-JEAN-DE-MAURIENNE • C.H. DE ST-MARCELLIN • C.H. DE TARARE • C.H. DE TULLINS • C.H. DE VALENCE • C.H. DE VILLEFRANCHE-S/SAONE • C.H. DES VALS D'ARDECHE • C.H. DOCTEUR RECAMIER BELLEY • C.H. DU HAUT BUGEY OYONNAX • C.H. G. CLAUDINON LE CHAMBON FOUGEROLLES • C.H. GERIATRIQUE DU MONT D'OR ALBIGNY SUR SAONE • C.H. LE VINATIER BRON • C.H. LUCIEN HUSSEL VIENNE • C.H. PRIVE DE LA LOIRE • C.H. PUBLIC D'HAUTEVILLE • C.H. SAINTE-MARIE PRIVAS • C.H. ST JOSEPH ST LUC LYON • C.H. YVES TOURAINE PONT DE BEAUVOISIN • C.H.I. ANNEMASSE-BONNEVILLE • C.H.I. SUD-LEMAN-VALSERINE • C.H.S. DE LA SAVOIE C.H.S. LE VALMONT • C.H.S. PAUL RIBEYRE VALS LES BAINS • C.H.S. SAINT-EGREVE • C.H.U. GRENOBLE • C.H.U. SAINT-ETIENNE • C.M DE REEDUCATION PEDIATRIQUE ROMANS FERRARI MIRIBEL • C.M. LES 7 COLLINES SAINT ETIENNE • C.M.C.R. LES MASSUES LYON • C.M.U. DANIEL DOUADY SAINT HILAIRE DU TOUVET • C.R.F. C.M.P.R. CHATEAU D'ANGEVILLE HAUTEVILLE LOMPNES • C.R.F. LA PINEDE MOYEN SEJOUR • C.R.R. DE FOLCHERAN • C.S.L.D. BELLECOMBE - C.S.L.D. LES HIBISCUS • C.S.S.R. LES MYRIAMS • C.S.S.R. MGEN ALEXIS LEAUD – CALYDIAL • CENTRE DE DIALYSE ATIRRA • CENTRE DE LONG SEJOUR LES ALTHEAS • CENTRE DE POST-CURE DE VIRAC • CENTRE DE SANTE MGEN • CENTRE DE SOINS DE • CENTRE LEON BERARD • CENTRE MEDICAL CLAIR SOLEIL ET MODERN • CENTRE MEDICAL DE BAYERE • CENTRE MEDICAL DE DIALYSE REGINA • CENTRE MEDICAL DE L'ARGENTIERE • CENTRE MEDICAL ET SCOLAIRE MGEN DE CHANAY • CENTRE MEDICAL GERMAINE REVEL • CENTRE MEDICAL LES GRANGES • CENTRE MEDICAL PEDIATRIQUE LA MAISONNEE • CENTRE MEDICAL PRAZ COUTANT • CENTRE MUTUALISTE D'ALCOOLOGIE • CENTRE PNEUMOLOGIQUE HENRI BAZIRE • CENTRE PSYCHOTHERAPIQUE NORD DAUPHINE • CHATEAU DE BON ATTRAIT • CLINIQUE BELLEDONNE • CLINIQUE CHARCOT • CLINIQUE CONVERT • CLINIQUE D'ARGONAY • CLINIQUE DE CHAMPVERT • CLINIQUE DE CHARTREUSE • CLINIQUE DE LA PART-DIEU • CLINIQUE DE LA SAUVEGARDE • CLINIQUE DE MONPLAISIR • CLINIQUE DE MONTROND LES BAINS • CLINIQUE DE VAUGNERAY • CLINIQUE DES CEDRES • CLINIQUE DES MONTS DU FOREZ • CLINIQUE DES VALLEES • CLINIQUE DU GRESIVAUDAN • CLINIQUE DU PARC LYON • CLINIQUE DU PARC DE ST. PRIEST-EN-JAREZ • CLINIQUE DU RENAISON • CLINIQUE DU TONKIN • CLINIQUE DU VAL D'OUEST-VENDOME • CLINIQUE DU VIVARAIS • CLINIQUE EMILIE DE VIALAR • CLINIQUE GENERALE D'ANNECY • CLINIQUE HERBERT • CLINIQUE IRIS • CLINIQUE JEANNE D'ARC • CLINIQUE KENNEDY • CLINIQUE KORIAN • LE MONT BLANC • CLINIQUE LAMARTINE • CLINIQUE LE SERMAY • CLINIQUE LYON LUMIERE • CLINIQUE LYON NORD RILLIEUX • CLINIQUE MEDICALE La Buissonnière • CLINIQUE MON REPOS • CLINIQUE MUTUALISTE • CLINIQUE MUTUALISTE D'AMBERIEU • CLINIQUE MUTUALISTE DE LYON • CLINIQUE MUTUALISTE LA ROSERAIE • CLINIQUE NOTRE DAME • CLINIQUE SAINT-CHARLES DE LYON • CLINIQUE SAINTE-ANNE LUMIERE • CLINIQUE SAINT-JEAN • CLINIQUE SAINT-LOUIS • CLINIQUE SAINT-VICTOR • CLINIQUE SANCELLEMOZ • CLINIQUE ST-VINCENT DE PAUL Lyon • CLINIQUE ST-VINCENT-DE-PAUL • CLINIQUE TRENEL • CMS LES BRUYERES • CTRE DE READAPTATION DE L'ORCET • CTRE DE READAPTATION FONCTIONNELLE ET DE SOINS DE SUITE G. ZANDER • CTRE DE REIN ARTIFICIEL DE TASSIN • CTRE DE SANTE MENTALE MGEN DE LYON • CTRE DE SS DE LONGUE DUREE M. PHILIBERT • CTRE DE TRAITEMENT MGEN DE GRENOBLE • CTRE Lyonnais DE SS DE STE et de READAPT • CTRE SSR "LA MARTERAYE" • DIEULEFIT SANTE • DOMAINE DE SAINT ALBAN C.R.F. • ENDO LYON SUD OUEST • ETABLISSEMENT MEDICAL DE LA TEPPE • H.L. INTERCOMMUNAL DE THIZY, BOURG DE THIZY ET COURS LA VILLE • HOMEPERF • HOPITAL DE CONDRIEU • HOPITAL DE FOURVIERE • HOPITAL DE L'ARBRESLE • HOPITAL DE MOZE • HOPITAL DE SAINTE-FOY-LES-LYON • HOPITAL DE TOURNON • HOPITAL DES CHARMETTES • C.R.F - HOPITAL ELISEE CHARRA • HOPITAL INTERCOMMUNAL BOURG ST ANDEOL-VIVIERS • HOPITAL INTERCOMMUNAL DE GRANDRIS LETRA • HOPITAL INTERCOMMUNAL ROCHER-LARGENTIERE • HOPITAL LOCAL "Fernand Lafont" • HOPITAL LOCAL AMLEPUIS • HOPITAL LOCAL BRUN FAULQUIER • HOPITAL LOCAL C.J. RUIVET • HOPITAL LOCAL CLAUDE DEJEAN • HOPITAL LOCAL DE BEAUJEU • HOPITAL LOCAL DE BELLEVILLE • HOPITAL LOCAL DE BOEN • HOPITAL LOCAL DE BUIS-LES-BARONNIES • HOPITAL LOCAL DE CHARLIEU • HOPITAL LOCAL DE GEX • HOPITAL LOCAL DE JOYEUSE • HOPITAL LOCAL DE MODANE • HOPITAL LOCAL DE NYONS • HOPITAL LOCAL DE PONT-DE-VAUX • HOPITAL LOCAL DE SAINT-BONNET-LE-CHÂTEAU • HOPITAL LOCAL DE SAINT-GALMIER • HOPITAL LOCAL DE VERNOUX • HOPITAL LOCAL DES VANS • HOPITAL LOCAL DONA VIerna • HOPITAL LOCAL FERNAND MERLIN • HOPITAL LOCAL SULLY ELDIN • HOPITAL MONTPENSIER • HOPITAL PRIVE DE L'EST LYONNAIS • HOPITAL RHUMATOLOGIQUE D'URIAGE • HOPITAL SAINT-JEAN-DE-DIEU • HOPITAUX DROME NORD • HOPITAUX DU LEMAN • HOPITAUX DU PAYS DU MONT-BLANC • HOSPICES CIVIIS DE LYON • HPDA • CLINIQUE PASTEUR • INFIRMERIE PROTESTANTE DE LYON • INSTITUT DE CANCEROLOGIE DE LA LOIRE • LA MAISON D'HESTIA • L'ADAPT CMPR LES BAUMES • MAISON DE REPOS LE MAS DES CHAMPS • MAISON DE SANTE LE BREVENT • ORSAC-CENTRE - PSYCHOTHERAPIQUE DE L'AIN • POLYCLINIQUE DE SAVOIE • POLYCLINIQUE DU BEAUJOLAIS • S.S.R. LE CHÂTEAU • S.S.R. TRESSERVE ARC EN CIEL • SANTE ET BIEN ETRE • SANTE MENTALE ET COMMUNAUTES • U.M.G. GHM DE GRENOBLE • UMGEGL GHM LES PORTES DU SUD