



# Rapport d'activité



Une qualité optimale pour l'utilisateur sur tout le parcours de santé

## Sommaire

<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>L'ASSOCIATION</b>	<b>4</b>
Qui sommes-nous ? .....	4
Notre raison d'être et nos valeurs .....	5
Notre organisation .....	6
<b>LE RESEAU</b>	<b>7</b>
<b>ACTIONS DE FORMATION, DE SENSIBILISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>8</b>
Comprendre et appliquer .....	8
<b>COLLABORATIONS</b>	<b>11</b>
Apprendre, co-construire et évaluer pour l'amélioration de la qualité des soins ....	11
<b>EVENEMENTS</b>	<b>13</b>
Rassembler, inspirer, partager .....	13
<b>ANALYSE D'ÉVENEMENTS INDESIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS</b>	<b>15</b>
Accompagner et acculturer les équipes .....	15
<b>OUTILS ET RESSOURCES</b>	<b>16</b>
Outils et ressources accessibles à tous .....	16
Outils accessibles à nos adhérents .....	16
<b>COMMUNICATION</b>	<b>18</b>
Informer, partager, valoriser .....	18
<b>FORAP</b>	<b>19</b>
Mutualiser, soutenir et faciliter .....	19

# Le CEPPRAAL en quelques chiffres

En 2023

**174**

**établissements adhérents**  
des secteurs sanitaire et médico-social

**363,7h**

**formations**  
réalisées (inter et intra-établissement)

**254h**

**accompagnements personnalisés d'établissements**  
réalisés (intra-établissement)

**17**

**rendez-vous en visioconférence**  
de sensibilisation

**8**

**événements**  
de partage d'expérience

**3**

**projets**  
d'évaluation – expérimentation

**69**

**outils**  
mis à disposition des professionnels

plus de **2 481**

**professionnels accompagnés**

# L'association

## Qui sommes-nous ?

Depuis 2005, année de sa création, l'association CEPPRAAL accompagne professionnels et acteurs des secteurs sanitaire, médico-social et ville de la région Auvergne-Rhône-Alpes dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, des accompagnements et des organisations en santé.

Le Directeur Général de l'Agence régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes désigne dans l'arrêté n°2018-6015 :

Article 1 : le CEPPRAAL en qualité de Structure Régionale d'Appui (SRA) à la qualité des soins et la sécurité des patients sur le territoire de la région Auvergne Rhône-Alpes à partir de novembre 2018, pour une durée de 5 ans renouvelable.

Article 2 : La SRA est membre du réseau régional de vigilances et d'appui (RREVA) de la région Auvergne Rhône-Alpes.

Un Contrat Pluriannuel d'objectifs et de financement de la Structure régionale d'appui à la qualité des soins et à la qualité des patients de la région Auvergne-Rhône-Alpes au titre du fond d'intervention régional est signé en 2019.

Le CEPPRAAL, comme l'ensemble des Structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la qualité des patients, adhère à la FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé).

# Notre raison d'être et nos valeurs

Au CEPPRAAL nous considérons la qualité des soins dans toutes ses dimensions. Ainsi nous avons à cœur, pour le bénéfice des patients et des personnes accompagnées, de contribuer à :

**Des soins sûrs** qui ne blessent pas les patients en cherchant à les soigner.

**Des soins centrés sur la personne (patient/résident)** qui sont à l'écoute de ce qui est important pour chaque patient et respectent ses besoins.

**Des soins efficaces** basés sur les connaissances scientifiques et les recommandations de bonnes pratiques. Notamment en évitant les soins dont on sait qu'ils n'apportent pas de bénéfices aux patients.

**Des soins donnés à temps** qui réduisent les attentes et les retards de prise en charge délétères pour les patients et/ou les équipes soignantes.

**Des soins efficaces** qui ne gaspillent aucune ressource : ni le matériel, ni les équipements, ni l'énergie, ni les idées.

**Des soins équitables** dont la qualité ne dépend pas de la personne qui les reçoit.

Portées par chaque membre de notre équipe, nos valeurs guident nos actions quotidiennes pour remplir notre mission.

## Ecoute

Nous croyons que le point de vue de chacun mérite d'être écouté. Nous cherchons en permanence à comprendre les besoins de nos interlocuteurs : professionnels de santé, managers, représentants des usagers. Nous les accompagnons dans leur volonté d'être à l'écoute de ce qui est important pour les patients.

## Bienveillance

Nous ne jugeons pas, nous cherchons à comprendre et accompagner les efforts de chacun vers une meilleure qualité des soins.

## Service

Nous avons à cœur d'apporter le meilleur service possible aux professionnels et aux patients. Les membres de notre équipe se soutiennent et s'entraident pour atteindre cet objectif.

## Partage

Nous partageons l'information, les outils et les expériences avec un maximum possible d'acteurs de la santé en travaillant en mode collaboratif.

## Ethique

Nous partageons au sein de l'équipe du CEPPRAAL les principes éthiques qui guident nos choix et nos actions : l'intégrité, le respect des personnes et la bienfaisance (promouvoir toujours le bien-être des patients).

# Notre organisation

**Le Conseil d'administration** définit les orientations stratégiques et suit les actions menées.

Il est composé de 18 professionnels répartis dans 7 collèges :

- représentants des usagers du système de santé
- représentants des établissements de santé publics
- représentants des établissements de santé privés à but non lucratifs
- représentants des établissements de santé privés
- représentants des établissements et structures médico-sociaux
- représentants des personnes qualifiées dans le domaine de la méthodologie de l'Evaluation en Santé
- représentants des URPS

Il a été renouvelé en partie en 2023.

**2** administrateurs n'ont pas souhaité renouveler leur mandat

**4** professionnels des établissements adhérents ont rejoint le CA

**Au sein du conseil d'administration siège le bureau**

Il a été renouvelé lors du CA du 29/11/2023.

- Président : Cyrille Colin
- Secrétaire : Agnès Caillette-Beaudoin
- Vice-président : Amandine Grain
- Trésorier : Isabelle Van Praagh-Doreau

**L'équipe de coordination propose et concrétise** la stratégie et les orientations définies par le Conseil d'Administration en fonction des besoins identifiés

Cette équipe opérationnelle est composée de 10 professionnels avec une expérience dans le domaine de la santé : médecin, cadre de santé, ingénieur qualité, directeur d'établissement, secrétaire médicale, chargée de communication.

**2** professionnels ont rejoint l'équipe en fin 2022 pour un début d'activité en 2023 : une chargée de mission qualité et sécurité et une chargée de communication.

## Le réseau

**Le CEPPRAAL, un réseau de professionnels et acteurs en santé réunis autour d'un même objectif : assurer une prise en charge optimale des patients et des personnes accompagnées**

- ⇒ *représentants des usagers*
- ⇒ *médecins, pharmaciens, sages-femmes, soignants, encadrants, éducateurs, responsables d'établissement, qualitatifs, gestionnaires des risques...*
- ⇒ *structures sanitaires, médico-sociales, acteurs de santé en ville...*

**174 établissements** ont adhéré au CEPPRAAL en 2023 :

**78** établissements du secteur sanitaire

**34** établissements médico-sociaux

**62** établissements mixtes sanitaires et médico-sociaux.

# Actions de formation, de sensibilisation et d'accompagnement

## Comprendre et appliquer

Afin de répondre aux besoins des professionnels, le CEPPRAAL a :

### - **maintenu les cinq types d'actions suivants :**

- **inter-établissements** : ces actions placent le partage d'expérience au cœur de l'apprentissage.
- **intra-établissement** : ces interventions permettent de répondre spécifiquement aux besoins d'une équipe avec un programme adapté sur-mesure.
- **rencontre qualité sécurité** : ces actions, créées en 2019, proposent un partage d'expérience entre professionnels accompagné d'ateliers de réflexion afin d'acquérir les messages clés pour instaurer la dynamique au sein des établissements
- **Rendez-v'outils** : ces actions, courtes, créées en 2020, ont pour objectif de présenter un outil ou une méthode disponible pour tous afin de la promouvoir au sein des établissements. Un lien est fait avec la certification des établissements de santé ou l'évaluation des ESMS.
- **Focus** : ces actions, courtes, créées en 2022, ont pour objectif de présenter un référentiel ou une publication.

- **créé les Cap qualité** : action de formation qui apporte les informations de base sur un concept afin de pouvoir mieux appréhender d'autres dispositifs de formation spécifiques à un outil, une thématique ou nécessitant une maturité développée.

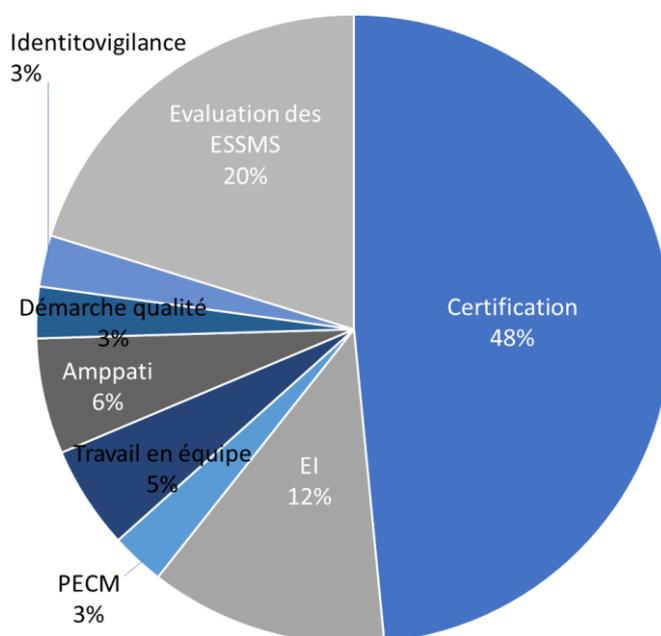
Toutes les actions du CEPPRAAL mettent l'accent sur la mise en pratique et le partage d'expérience qui viennent soutenir l'apprentissage.

Elles s'adressent aux équipes de gouvernance, aux équipes de soins et d'accompagnement ainsi qu'aux équipes qualité.

**617,7 h** d'actions de formation et d'accompagnement ont été réalisées en 2023 en intra et en inter-établissement :

**530,2h** de formations et accompagnements au sein de **46** établissements auxquelles ont participé **1053** professionnels.

### La répartition par thématique des interventions intra-établissement en 2023



**87,5h** de formation inter-établissements et Rencontres Qualité et Sécurité (RQS) auxquelles ont participé **110** professionnels.

### Les thématiques des formations inter-établissements réalisées en 2023

Travail en équipe	Facteurs humains et organisationnels <b>nouveau</b>
Coordination qualité sécurité des soins	<p>Cycle de formation à destination des professionnels de la gouvernance des établissements de santé : leadership, culture juste, culture sécurité, travail en équipe</p> <p>Impulser une démarche qualité et gestion des risques dans le secteur médico-social</p> <p>Optimiser la collaboration entre représentants des usagers et professionnels <b>nouveau</b></p>

Evènements indésirables associés aux soins	Gestion des EIGS et obligations réglementaires Améliorer le signalement des événements indésirables associés aux soins (EIAS) Apprendre de nos erreurs
Evaluation	La certification pour la qualité des soins L'évaluation de la qualité des établissements médico-sociaux

**17 rendez-vous de sensibilisation** ont été réalisés en 2023 en visioconférence :

**10 Rendez-v'outils** : Ils ont réuni en moyenne **34** professionnels.

#### Thématiques des Rendez-V'Outils 2023

Titre	Connexions	Titre	Connexions
Gestion de la documentation qualité	33	E-SATIS	28
Le patient et l'accompagné traceur	47	Evaluation des pratiques collaboratives <b>nouveau</b>	22
La méthode ALARM	33	Le Briefing	36
Interdiag médicament	25	Cadre de l'évaluation des démarches d'analyse <b>nouveau</b>	39
Les rencontres de sécurité	27	SAED	42

#### 3 focus :

Le partenariat avec le GCS-SARA a été renouvelé en 2023 pour les FOCUS dédiés au référentiel national d'identitovigilance.

Focus RNIV 1 : Pilotage et organisation des risques liés à l'identitovigilance – 43 participants

Focus RNIV2 : Qualité et complétude de l'identité de l'utilisateur – 35 participants

Focus RNIV3 : Partage et diffusion des données de santé via l'INS – 29 participants

**4 Cap qualité** : Ils ont réuni en moyenne **39** professionnels.

Thématique	Intitulé	Nb inscrits	Nb de connexions
Gestion des risques	La gestion des risques	49	37
	Sécurisation du circuit du médicament	127	65
Travail en équipe	Les comportements de sécurité individuels et collectifs	68	28
Evaluation	La pertinence des soins	66	25

# Collaborations

## Apprendre, co-construire et évaluer pour l'amélioration de la qualité des soins

Le CEPPRAAL a proposé aux établissements de la région **1 projet d'évaluation régional** avec la FORAPet la HAS



### Mesure de la culture de sécurité en secteur sanitaire

Une mesure nationale du niveau de culture de sécurité au sein des établissements de santé a été proposée par la FORAP en collaboration avec la HAS.

Le recueil des données avec la mise à disposition des outils a été réalisé entre mai et juin 2023.

En Auvergne-Rhône-Alpes

**77** établissements engagés

**5 385** professionnels répondants

**1** webinaire de présentation des résultats régionaux

**1** webinaire de présentation des résultats nationaux

Le CEPPRAAL a proposé **2 projets pour expérimenter et construire des outils** en partenariat avec des établissements



### Recueil du récit patient (initié en 2022 et finalisé en 2023)

**Objectif :** Valider une méthodologie pour intégrer le récit du patient dans l'analyse d'un EIAS afin d'enrichir le déroulé des faits et de favoriser l'engagement du patient dans la démarche qualité de l'établissement

La méthode ALARM, méthode d'analyse des événements indésirables associés aux soins, a été actualisée par ses concepteurs en 2016 (C. Vincent, R. Amalberti in Safer Healthcare, 2016), devenant ALARM-E (E pour extended). La prise en compte du point de vue des patients y est décrite comme essentielle.

Le patient est acteur de son parcours et il est le seul à en « vivre » toutes les étapes. Son ressenti et son expérience sont des éléments qu'il est opportun de recueillir afin d'enrichir le déroulé des faits établis par les professionnels. Les éléments recueillis lors du récit du patient peuvent améliorer la reconstitution et la complétude des données et donc présentent un intérêt majeur.

Le CEPPRAAL a proposé aux établissements de la région de tester et faire évoluer un kit outil de recueil du point de vue des patients.

10 établissements parmi les 23 engagés en 2022 ont poursuivi l'expérimentation en 2023.  
Chaque établissement devait tester les outils proposés afin de les faire évoluer et les valider.

### Résultats :

- Production d'un kit de 8 outils
- Guide méthodologique
- Rapport d'expérimentation

Mise à disposition a 1<sup>er</sup> semestre 2024.



## Accompagnement régional à la mise en œuvre du PAAM (Patient en auto-administration de ses médicaments en cours d'hospitalisation)

Projet piloté par la HAS.

Projet Co-porté en région avec l'OMEDIT ARA.

Objectif: accompagner des équipes volontaires pour déployer le PAAM selon les préconisations de la HAS

- fournir une aide méthodologique
- assurer le partage d'expérience
- réviser le guide paru en 2022

3 équipes accompagnées

5 réunions de travail

### Résultats

- Mise en place du PAAM dans les 3 équipes

Retour d'expérience national prévu en 2024 pour évolution du guide.

Retour d'expérience régional prévu en 2024 pour proposition d'accompagnement en région.

# Evénements

## Rassembler, inspirer, partager

**7 événements de partage d'expérience** ont eu lieu en 2023 :

**2 webinaires « Analyser les EIAS pour améliorer la sécurité – Rôle des équipes managériales » : plus de 518 participants**

les 17 octobre et 07 novembre 2023 en visioconférence

Des demi-journées co-organisées par la Direction de l'autonomie de l'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes et le CEPBRAAL

**Objectif :** approfondir les webinaires organisés en 2022 sur la thématique des EIGS et soutenir les établissements médico-sociaux de la région sur l'analyse en interne des événements indésirables associés aux soins, dans ses composantes managériales et opérationnelles.

### Programme des webinaires

1. Définitions et contexte
2. Présentation du guide HAS-FORAP « L'analyse des EIAS »
3. Quelle organisation au sein des structures ?
4. Les 4 étapes de l'analyse
  1. La chronologie des faits
  2. La recherche des causes
  3. L'analyse des barrières
  4. La construction du plan d'actions
5. Conclusion
6. Temps d'échange

**Les instants clés du médico-social « Les droits de la personne accompagnée » : 57 participants**

le 27 juin 2023 en visioconférence

Ce webinaire dont l'objectif était de décrypter une thématique de la procédure d'évaluation a été co-organisé par la SRA Grand-Est et le CEPBRAAL.

**1 webinaire « Comment mettre en place une démarche qualifiée en CPTS » : 21 connexions – 20 CPTS**

le 12 septembre 2023

**Journée régionale d'identitovigilance pour les ESSMS** co-organisée par le GCS Sara et l'ARS  
Auvergne-rhône-Alpes  
le 15 décembre 2023

Le CEPPRAAL a participé à la journée en animant

- **6** sessions d'atelier sur l'analyse des événements indésirables liés à une erreur d'identité
- **1** atelier sur la charte d'identitovigilance

Participation à **2 séminaires organisés par la FemasAURA&Co**

Animation d'ateliers sur la démarche qualité

16/09/2023 et 18/11/2023

**1 groupe de travail pérenne** s'est réuni en 2023 :

**Groupe régional d'échange sur le dispositif d'évaluation**

Proposé aux professionnels des établissements ayant participé à une de nos formations consacrées au dispositif d'évaluation des ESSMS, le groupe leur permet d'échanger sur leur préparation, leurs organisations, bénéficier de retours d'expérience et avoir accès aux dernières informations de la HAS ou de l'ARS Auvergne Rhône-Alpes.

**3** réunions

**15** participants en moyenne

**35** établissements ou services médico-sociaux

# Analyse d'Évènements indésirables associés aux soins

## Accompagner et acculturer les équipes

**15 accompagnements d'équipe** pour l'analyse d'évènements indésirables graves associés aux soins.

**18 actions de conseil** auprès d'établissements.

Mise à disposition d'une **page dédiée** sur notre site Internet : <https://www.ceppraal-sante.fr/appui-aux-eigs/>

# Outils et Ressources

## Mettre en œuvre

Chaque année le CEPPRAAL enrichit, grâce à ses travaux (cf paragraphes précédents), et à sa participation aux groupes de travail nationaux de la FORAP (cf p 19) la liste des outils et ressources qui sont disponibles sur son site Internet.

Ci-après l'ensemble des outils disponibles. Ceux produits en 2023 sont identifiés par la mention « **Nouveau** ».

## Outils et ressources accessibles à tous

- Outils pour la formalisation des CREX (Comité de retour d'expérience)
- Outils pour le marquage du site chirurgical (Sécurité du patient opéré)
- Outils de la bientraitance (Prévention de la maltraitance), guide FORAP-HAS et vidéos FORAP
- Ressources pratiques pour la Semaine de la sécurité des patients (SSP) :
  - outils ludiques pour échanger en équipe sur les événements indésirables
  - outils ludiques pour échanger en équipe sur le recueil du point de vue des résidents en EHPAD « **Nouveau** »
- Fiches de Retours d'expérience – analyse d'événements indésirables : **2 nouvelles** fiches en collaboration avec la FORAP
- Outils FORAP pour Retex COVID
- Outil FORAP pour l'appropriation du manuel de certification « **Nouveau** : mise à jour manuel V2023 »
- Outil FORAP pour les établissements médico-sociaux : posters sur la démarche qualité « **Nouveau** »
- Fiches mémos FORAP sur la thématique médicament (Sanitaire et médico-social) « **Nouveau** »
- Outil FORAP Quick audit médicament à risques « **nouveau** »
- Diaporamas des Rendez-V'Outils de l'année en cours « **Nouveau** »

## Outils accessibles à nos adhérents

- **Outils pour l'appui à la certification**
  - fiches mémos FORAP « **Nouveau** : mise à jour manuel V2023 »
  - guides d'entretien traceurs ciblés « **Nouveau** : mise à jour manuel V2023 »
  - books : grilles traceur ciblé et audit système
  - outil de recueil et d'analyse des observations

### Outils pour l'appui à l'évaluation des établissements médico-sociaux

- fiches mémos FORAP « **Nouveau** : 7 fiches »
- Document pour mise en concurrence des organismes accrédités « **Nouveau** »
- Outil d'autoévaluation « **Nouveau** »

- **Outils qualité et gestion des risques**

- Cartographie des risques en EHPAD (Guide méthodologique d'animation, Cartographie des risques)
- Méthode ALARM et outils pour gérer les EIAS dans le secteur médico-social
- Méthode du résident traceur
- Modèle de convention EHPAD officine
- Grilles d'analyse de processus pour les thématiques de la Certification V2014

- **Outils pour déployer des démarches d'implication de l'utilisateur**

- Ressources pour la méthode Amppati (Guide, Kit outils)

- **Outils pour la mesure de la culture de sécurité en sanitaire** « Nouveau »

# Communication

## Informer, partager, valoriser

**12 actu-formations** : en moyenne 2 200 destinataires

Communication mensuelle sur les actions de formation et d'accompagnement du CEPPRAAL

**1 Echo du CEPPRAAL** : 332 destinataires

Réservé à nos adhérents, cette publication les prévient de la parution d'une actualité importante

**59 mailings ciblés** : en moyenne 2 200 destinataires

Communication hebdomadaire sur nos actions

**1** compte Twitter (@[CEPPRAAL](#)) : **317** abonnés en 2023

**1** compte LinkedIn **768** abonnés en 2023

Communication sur les différentes actions du CEPPRAAL : 1 post par semaine

Relai des posts de nos partenaires : HAS, ARS Auvergne-Rhône-Alpes, établissements de la région

Relai des posts sur l'actualité de la qualité et de la sécurité des soins et des accompagnements

**1** communications en RREVA (réseau régional de vigilances et d'appui)

**3** enseignements universitaires (M2 santé publique CF, M2 management des établissements IFROSS, M2 Qualité IFROSS)

**2** communications orales :

- Présentation du CEPPRAAL et de la fiche mémo FORAP sur le médicament : webinaire organisé par les délégations départements de l'ARS (secteur personnes âgées et personnes handicapées) dans les départements de la Savoie et de la Haute-Savoie (DD73 et DD74)
- Le dispositif d'évaluation des ESSMS : participation à l'AG de l'association des directeurs d'établissements médico-sociaux publics de la Loire

**1** publication dans risques et qualité « Expérimentation du recueil de l'expérience patient avec la méthode Amppati (issue du shadowing) au sein d'une consultation de soins courants dans le secteur du handicap »  
Projet mené en collaboration avec Argo Santé en 2021-2022.

**Création d'identités visuelles** pour nos activités avec des trames de diaporama associées



# FORAP

## Mutualiser, soutenir et faciliter

Le CEPPRAAL est très impliqué dans la FORAP - Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et des organisations en santé.

Perrine Van Straaten est membre du collège. Elle en est la trésorière.

Les directeurs et les chargées de missions participent aux groupes de travail interrégionaux FORAP :

- **Groupe certification** : Isabelle Laot  
Ce groupe se réunit mensuellement pour partager les actualités et construire les outils (cf paragraphe Outils et ressources). La HAS participe à certaines réunions.
- **Groupe Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)** : Sandra Genevois  
Ce groupe se réunit mensuellement et travaille sur les fiches de retour d'expérience FORAP (cf paragraphe Outils et ressource) et propose aux SRA de participer à un challenge de la déclaration
- **Groupe Médico-social** : Anaïs Gautheron  
Ce groupe se réunit mensuellement pour partager les actualités et construire les outils (cf paragraphe Outils et ressources)..
- **Groupe Soins primaires**: Jean-Michel Oriol
- **Groupe Formation professionnelle** : Perrine Van Straaten  
Ce groupe partage les bonnes pratiques en vue d'être certifié QUALIOPi
- **Groupe e-FORAP** : Adèle Perrin puis Perrine Van Straaten  
Ce groupe réunit les référents de la plateforme e-FORAP en vue de partager des bonnes pratiques d'utilisation
- **Groupe engagement des usagers** : Isabelle Laot  
Ce groupe se réunit 4 fois par an. En 2023 un travail sur les PREMS et les PROMS est commencé.



**Vous partagez notre objectif :**  
**Une Qualité optimale pour l'utilisateur**  
**sur tout le parcours de santé**

**... Rejoignez-nous !**



**@ceppraal**

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

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

**CEPPRAAL**  
**162 avenue Lacassagne**  
**Bâtiment A, 7<sup>e</sup> étage**  
**69003 Lyon**  
**Tél. : 04 72 11 54 60**

**Nos partenaires**

