

CCECQA



Structure régionale d'appui à la qualité des soins
et à la sécurité des patients en Nouvelle-Aquitaine

Rapport d'activité 2019

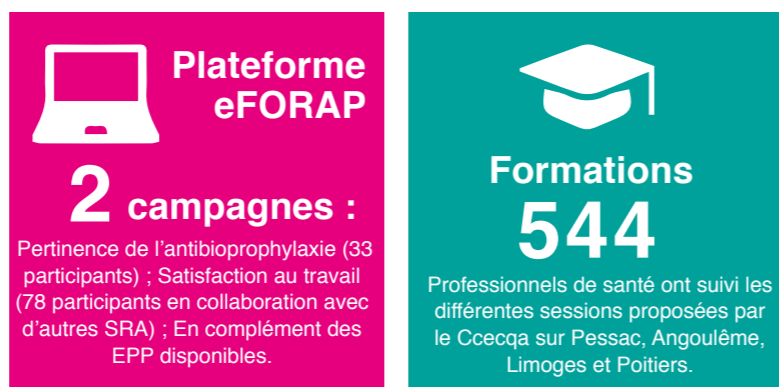
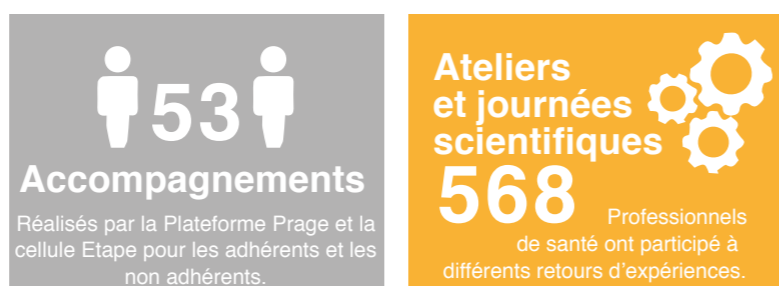
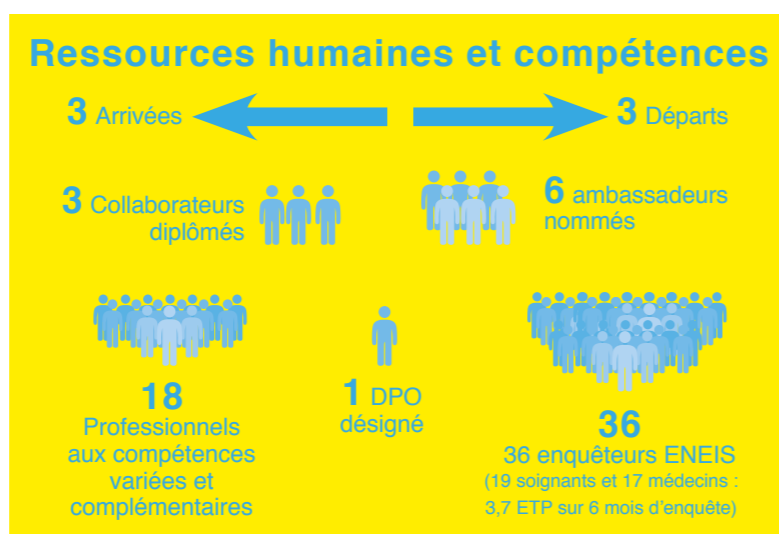
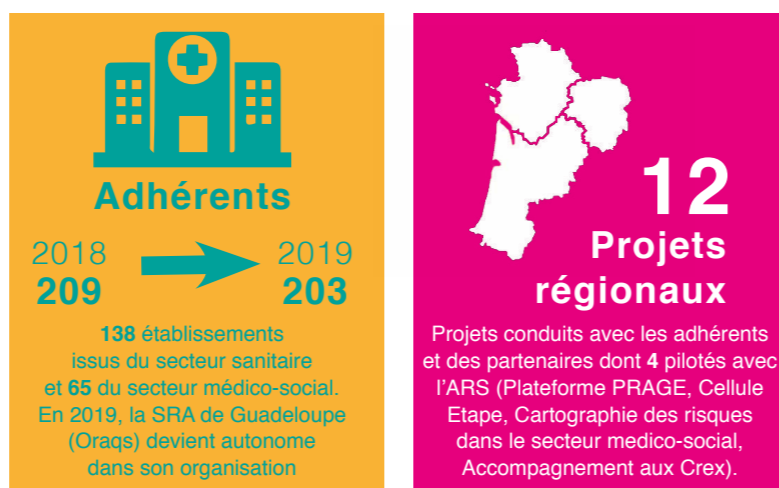
En **2019**, l'équipe du Ccecqa a mené un programme de travail varié sur l'ensemble de la Nouvelle-Aquitaine, au plus près des établissements sanitaires et médico-sociaux. Notre équipe a accueilli de nouveaux collaborateurs et a renforcé ses expertises en gestion des risques, simulation, médiation et éthique par la validation de formations universitaires. Notre équipe vous a proposé de nouveaux outils de communication pour faire connaître et valoriser son travail.

Les activités proposées ont de nouveau favorisé la rencontre, le dialogue entre les acteurs, aussi bien sur le terrain que lors des ateliers et de la journée régionale qui ont enregistré des fréquentations plus importantes. Des modalités d'échanges telles que les focus groupes en ETP, les world café QVT, les visites apprenantes initiées avec le Défi performance Ehpad, des patients traceurs Ght ont été particulièrement plébiscitées. Elles confortent l'équipe dans la poursuite d'un soutien communautaire entre les équipes, notamment au sein de groupements, de dispositifs d'accompagnement territoriaux ou de structures ressources en ETP.

Les missions attendues d'une SRA en termes d'analyses des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS), de gestion des risques et de recherche ont été de nouveau fortement développées avec notamment la mise en œuvre de l'enquête nationale ENEIS 3 coordonnée par le Ccecqa et pilotée par la Forap, l'élaboration de nouveaux outils de formation utilisant la simulation, la progression de l'activité de l'équipe projet de la Prage et son implication dans les travaux de l'ARS. Les missions relatives à la qualité des soins et sécurité des patients ont été conduites avec des partenaires : le Cpias et le réseau de cancérologie de notre région. Pour les missions d'information et de formation, nous avons organisé des ateliers, des journées scientifiques et des formations régionales, ou sur site, animées par l'équipe et les ambassadeurs du Ccecqa. Pour les activités de formation, après la labélisation Datadock, le Ccecqa se prépare à la certification Qualiopi.

Nous remercions les adhérents, les partenaires et l'ARS Nouvelle-Aquitaine de leurs soutiens et de leurs témoignages de reconnaissances.

CHIFFRES CLÉS 2019



FAITS MARQUANTS EN 2019



Gouvernance de l'association

Pour sa deuxième année de mandature, le président du Ccecqa, le Dr Jean-Marc Faucheu et les membres du Conseil d'Administration ont accompagné l'équipe opérationnelle dans ses orientations stratégiques et choix managériaux afin de répondre aux attentes et besoins des adhérents. Ces derniers interrogés en 2019 dans un sondage identifiaient les priorités suivantes : la mise à disposition de méthodes et d'outils, la formation au sein du Ccecqa, les prestations individualisées sur site. Toute l'équipe de Ccecqa en lien avec le réseau des ambassadeurs, des partenaires et les équipes des SRA des autres régions s'est mobilisée pour répondre au mieux aux attentes des adhérents. Les renforcements attendus sur les thématiques 'EPP et pertinences', 'bienveillance et QVT' et enfin 'parcours de santé' ont pu l'être au travers de campagnes eFORAP, d'accompagnements ou de formations, de création d'outils à destination des structures sanitaires et médico-sociales.



Les Ambassadeurs du Ccecqa

Etre au plus près des adhérents, représenter et promouvoir le Ccecqa dans ses activités, sont les missions proposées à ces représentants du Ccecqa. Au nombre de 6 pour cette première année de mise en place, plusieurs séminaires ont été l'occasion de partager avec eux des informations et des outils, et de les associer aux formations régionales et accompagnements sur site proposés par le Ccecqa. Présents sur les territoires des Deux-Sèvres, de Charente, de Haute-Vienne, de Gironde et du Pays Basque, ils renforcent l'image du Ccecqa ainsi que les compétences et expertises de l'équipe opérationnelle.



Les Structures régionales d'appui (SRA) des autres régions

Chaque région de métropole ainsi que la Guadeloupe et la Réunion sont maintenant dotées d'équipes opérationnelles qualité et sécurité des soins : Capps, Ccecqa, Cepraal, Occitanie, Oraqs 971, Orison, Pasqual, Qualirel Santé, Qualiris, Qual'Va, Requa, SRA Grand-Est, Starasq, RSQ Risque. Aux statuts propres à leur écosystème, avec un programme de travail spécifique à leur région et des contractualisations avec les ARS, les SRA sont fédérées au sein de la Forap. Groupe de travail, outils et expertises sont partagées entre les équipes. La HAS et la FORAP ont décidé de collaborer en vue de faciliter leurs travaux respectifs et de partager leur expérience dans le cadre de la signature en 2019 d'un accord cadre.



Des modalités d'intervention diversifiées sur site

Les demandes de formation ou d'accompagnements sur site se sont développées en 2019. Les demandes concernaient principalement l'audit de processus, le patient traceur, la démarche QVT, l'annonce d'un dommage associé aux soins ou encore le système de signalement des événements indésirables ou d'autres méthodes en lien avec les événements indésirables. Les contextes de ces demandes étaient multiples : appui à la réponse à des appels à projet, sollicitations de GHT ou d'autres formes de groupements notamment dans le médico-social, visite de certification HAS à court terme, actions proposées dans le cadre du Défi performance Ehpad. Le référencement Datadock a été obtenu en juillet 2019 et le Ccecqa améliore ses process pour s'adapter aux exigences du référentiel national qualité en vue d'une certification en 2021 par un organisme certificateur accrédité par le Cofrac.



Implication avec les usagers

Passer de démarches d'implications 'pour les usagers' à une culture 'avec les usagers' s'inscrit dans des temporalités souvent différentes entre les acteurs. Nos intentions sont de contribuer à avancer dans les différents continuums possibles de l'engagement des patients. L'entrée des représentants d'usagers au conseil d'administration du Ccecqa est récente, l'écoute active du Ccecqa à des démarches comme « associations nos savoirs » est une piste, le développement de supports vidéos avec des résidents en est une autre, le questionnement sur l'implication des usagers dans les programmes d'ETP encore une autre...

ACTIVITÉS ET PROJETS 2019

Une dynamique régionale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des parcours des patients et des résidents.

La conduite de projets régionaux est le cœur de métier du Ccecqa. Les thématiques sont validées par le conseil d'administration de l'association, à partir des besoins des adhérents, des orientations nationales, et régionales de l'ARS. Toute l'équipe du Ccecqa mutualise ses compétences pour innover, élaborer et accompagner le déploiement des projets et des dispositifs pilotés par l'ARS.



Projets "Changement des pratiques professionnelles"

Ils analysent les organisations, les parcours et interrogent les écarts.



CERTIFICATION HAS Sanitaire

Accompagnement des équipes :
Conseils méthodologiques, mise à disposition des outils Forap, participation au groupe de travail national Forap, ingénierie et animation de sessions de formations et accompagnements sur site.



ETAPE Sanitaire

Accompagnement à l'évaluation des programmes d'éducation thérapeutique :
Accompagnements d'équipes, formations, création d'outils, animation de groupes de travail, réalisation de l'enquête implication des usagers.



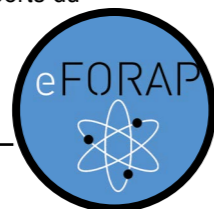
EVAPePS Sanitaire

Plan personnalisé de soins en cancérologie. En partenariat avec les réseaux de cancérologie de la Nouvelle Aquitaine :
Soutien méthodologique notamment sur l'analyse statistique, l'interprétation et l'utilisation des résultats. Réalisation du rapport pour le groupe régional d'experts du réseau de cancérologie.



PATIENT TRACEUR Sanitaire & Médico-social

Amélioration de la coordination des pratiques dans le dispositif Paerpa :
Mise en place d'un parcours de formation régional (sensibilisation, formation, club utilisateurs), réalisations de prestations de formation sur site et de réalisations de patients traceurs.



PLATEFORME eFORAP Sanitaire & Médico-social

Solution d'enquête en ligne :
Accès à des EPP et autres enquêtes, formation et accompagnement des SRA à l'usage de la plateforme. Conseil, expertise et accompagnement à distance des outils eFORAP, ouverture de comptes, analyses statistiques complémentaires.

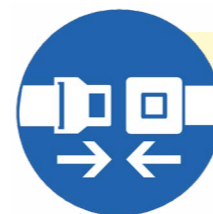
Sanitaire & Médico-social

Douleur : expérience croisée soignés-soignants :
Lancement en collaboration avec d'autres SRA de la mesure de la satisfaction au travail.

Sanitaire

Évaluation en chirurgie de l'antibioprophylaxie :
En collaboration avec le Cpias Nouvelle-Aquitaine, restitution des résultats, rapport régional, atelier lors des rencontres d'Arcachon.

CAMPAGNES eFORAP



Projets "Gestion des risques"

Ils visent à diminuer la fréquence et la gravité des événements indésirables associés aux soins et aux activités.



ENEIS3 Sanitaire et médico-social

Enquête Nationale sur le Événements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS) :
Etude épidémiologique menée avec la Forap pour estimer l'incidence des EIGS et analyser leur évitabilité dans les 3 secteurs de soins : établissements de santé, Ehpad et soins primaires. Un projet de recherche financé par la DGOS. Collecte des données sanitaires. Etude pilote en Ehpad. Recrutements. Dossiers Cnil.



CARMA Médico-social

Chambre de simulation pour agir contre la Maltraitance Ordinaire :
Mise à disposition d'outils pour une implication directe des usagers et des professionnels dans l'analyse des négligences du quotidien et l'utilisation du système de signalement. Réalisation de nouveaux scénarios et production de films



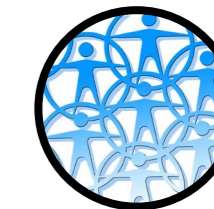
CADENSE Médico-social

Cartographie globale et dynamique des risques :
Poursuite du déploiement en Limousin et Poitou Charentes de la méthode, accompagnement sur site. Formalisation des enseignements.



ECOSS Sanitaire

Amélioration continue du travail en équipe :
Accompagnement des équipes dans la réalisation des CRM (Crew Ressource Management). Animations croisées, Mesures du climat de sécurité, plans d'actions et réunion de cloture.



CREX Sanitaire

Déploiement Nouvelle-Aquitaine :
Aide à la mise en oeuvre, outils d'auto-évaluation, visites sur site et enseignements. Formations aux signalements et analyses des événements.



PRAGE Sanitaire & Médico-social

Analyse des EIGS à la demande des établissements :
Réalisation d'analyse des EIGS, Appuis aux établissements, formations, communications, diffusions de retours d'expériences, création d'un serious game, participation au RREVA et autres groupes de travail.



DEFI EHPAD Médico-social

Accompagnement de l'ARS
Retours d'expériences des COP (journée de clôture et fiches de capitalisation), participations à des actions du Ccecqa (campagnes eFORAP, visites apprenantes, ateliers ...).

Uniquement pour les adhérents

Ouvert aux adhérents et non adhérents

Projet de recherche

ATELIERS ET JOURNÉE SCIENTIFIQUE 2019

Journée de restitution des Communautés de Pratiques (COP) du Défi Performance en Ehpad, (29 janvier)

Sur les thématiques traitées en COP, témoignages sur des actions remarquables et présentation d'apports méthodologiques. Focus sur la Qualité de Vie au Travail, enjeu majeur en Ehpad. Diffusion des fiches de capitalisation, présence de stands institutionnels et d'entreprises prestataires. Présentation des neuf actions 2019 dans le cadre du Défi.

Atelier fin de vie et directives anticipées (27 juin)

Réalisé en partenariat avec CAPAlliatif. Témoignage d'usagers, présentation de la loi Claeys-Leonetti et tables rondes sur sa mise en œuvre, stratégie d'établissement pour accompagner la fin de vie, repérage des besoins et co-construction avec les patients et résidents.

Atelier Gestion de crise en établissements de santé et médico-sociaux (21 novembre)

Présentation du dispositif Orsan, des guides et outils du Ministère et de l'ARS, retour sur le plan bleu en médico-social, flash sur les risques de cyberattaque, retours sur de nombreuses expériences notamment d'un attentat criminel de masse.

Les rendez-vous d'Arcachon (26 et 27 septembre)

Le CCECQA associé au CPIAS Nouvelle-Aquitaine pour les IX^{ème} rendez-vous d'Arcachon. Co-animation d'ateliers sur l'antibioprophylaxie en chirurgie dans le prolongement des résultats de la campagne eFORAP. Co-construction du programme tourné vers la gestion des risques, de la culture de sécurité, à ses résultats, avec la participation de la HAS.

ENJEUX ET PERSPECTIVES : mieux communiquer pour mieux se comprendre

Comme toute organisation, nous devons poursuivre nos efforts de communication avec nos adhérents, nos partenaires et les associations d'usagers. Les outils d'information sont une aide et auront une place importante dans les activités proposées par l'équipe : un nouveau site internet bientôt opérationnel avec une approche par thématiques comme le souhaitent nos adhérents et un accès à l'ensemble des outils et travaux du Ccecqa ; la publication trimestrielle d'une veille documentaire ; la diffusion mensuelle d'une newsletter ; l'usage des réseaux sociaux ; la réalisation de vidéos, d'infographies, une utilisation plus importante des visioconférences, la mise en place d'un système sécurisé d'information de nos contacts, des groupes de travail entre SRA au sein de la Forap. Certains parleront de virage, d'écosystème, d'urbanisation de l'information en santé ... ; Le Ccecqa accélère sa transformation pour mieux s'adapter aux besoins et attentes de ses adhérents et partenaires.

Mais seuls, les outils n'apporteront pas la chaleur et la confiance aux équipes. Le made in Ccecqa, c'est avant tout la proximité avec ses adhérents, la co-construction avec une vigilance dans la mise en liens entre des dispositifs nationaux et régionaux, la recherche de simplification des démarches, une neutralité, une mobilisation continue de l'engagement des directions avec la proposition de nouvelles méthodologies comme les rencontres de sécurité.

De nombreux enjeux qualité et gestion des risques se poseront aux établissements dès 2020. Les événements proposés seront une ressource pour mieux les comprendre : séminaire lfaq, ateliers coopération en santé, médiation en santé, rencontre régionale V2020 de la HAS organisée avec l'ARS dans le cadre de l'accord-cadre entre les SRA et la HAS, les journées de l'ADC sur « l'orchestration commune sanitaire, social et médico social ». Les formations régionales, les campagnes d'évaluation eFORAP ou les prestations sur site pourront répondre aux autres besoins des équipes. Le parcours de formation patients traceurs avec ses temps de sensibilisation, de formation approfondie, de club utilisateurs mis en place avec nos ambassadeurs y contribueront également.

Managers, professionnels de santé, usagers, équipes qualité, le Ccecqa est à votre écoute et prêt à innover avec vous afin d'accompagner les évolutions de notre système de santé.

CCECQA : CARTE D'IDENTITÉ

Le Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Nouvelle-Aquitaine (Ccecqa) a été créé en 1996. C'est la 1^{ère} structure régionale d'appui (SRA) mise en place en France. Association à but non lucratif (loi 1901), cette SRA fait partie de la Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'amélioration des pratiques et organisations en santé (FORAP : www.forap.fr).

Périmètre d'intervention et Missions

► Article 5 des statuts de l'association approuvés lors de l'Assemblée Générale du 27 juin 2018

Object

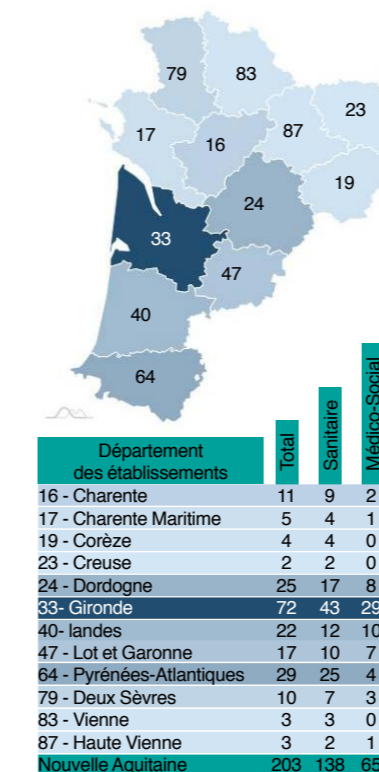
ARTICLE 5 : Périmètre d'intervention et Missions

L'Association a pour objet de contribuer, dans toute structure morale sanitaire, sociale et médico-sociale, de la région Nouvelle-Aquitaine et toute autre structure ayant personnalité morale, au développement de l'évaluation des pratiques professionnelles, des modalités d'organisation des soins, de la gestion des risques et de toute action visant à garantir l'efficacité, la sécurité et l'efficience tout au long du parcours de soins et de vie des personnes prises en charge.

Dans ce but elle a pour vocation :

- D'exercer une mission d'expertise et d'accompagnement, pour le compte de ses membres ou de tout autre partie qui solliciterait son intervention, visant à la mise en place et à la conduite d'actions d'évaluation clinique, de démarche qualité et de gestion des risques
- D'assurer la mise en commun des expériences et des actions menées
- De conduire des actions de sensibilisation, de formation et d'information
- De contribuer à la définition d'une politique régionale de la qualité et de la sécurité des soins et à l'analyse et à la prévention des événements indésirables associés aux soins
- De collaborer avec les instances territoriales, régionales et nationales dans ses champs d'intervention.
- De participer à des recherches dans le domaine de l'organisation des soins et la sécurité des patients.

Densité des adhérents en Nouvelle-Aquitaine



Organisation

- Un conseil d'administration présidé par le Dr Jean-Marc Faucheu constitué de 4 collèges et de personnes qualifiées
- Un conseil scientifique
- Un secrétariat général assuré par Mme Sophie Zamaron
- Une équipe opérationnelle sous la direction du Dr Jean-Luc Quenon et du Dr Catherine Pourin
- Consultez la liste complète des administrateurs sur le site du Ccecqa

Publications 2019

J-L. Quenon, A. Djihoud, M. Bouget, et le groupe de travail « culture de sécurité » de la Fédération des organismes régionaux et territoriaux pour l'amélioration des pratiques et des organisations en santé (Forap). Mesure du climat de sécurité des soignants dans les établissements de santé de 7 régions françaises. Principaux résultats et priorités pour la sécurité des patients. *Risques et Qualité*, 2019;16(1):9-17

Communications orales et posters

F Bouhier. Renforcer le point de vue des bénéficiaires dans l'évaluation des programmes d'ETP : co-construction d'un outil d'aide à la démarche. *Congrès de l'AFDET jeudi 8 et vendredi 9 février 2018*

A Djihoud, C Gautier, X Gouffrand, C Pourin, JL Quenon. Evaluation de l'antibioprophylaxie chirurgicale dans les établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine. *39^{ème} journée interdisciplinaire de chimiothérapie*

anti-infectieuse. RICAI, Paris décembre 2019

A. Vacher, M. Faget, Marie Levif, T. Roberts, J-L. Quenon pour l'équipe du projet EMERAUDES. *International Forum for Quality and Safety in Healthcare, Glasgow, mars 2019.*

J-L. Quenon. Mesurer la culture de sécurité : un levier de changement des pratiques ? Application en établissement de santé et Ehpad. *Séminaire Qualirel Santé : Partageons nos expériences pour la sécurité des soins, Nantes, juin 2019.*

Équipe projet de la Prage : consultez sur les sites du Ccecqa et de ARS les fiches de retours d'expériences issues des analyses des événements indésirables graves conduites en Nouvelle-Aquitaine.

Consultez les rapports d'activités complémentaires des équipes projets Prage et Etape sur le site du Ccecqa.



Pour rester informé(e) de l'actualité du Ccecqa,
inscrivez-vous à sa newsletter sur prochainement : www.ccecqa.fr !