



WEBINAIRE

PRÉSENTATION DE PASQUAL

Structure Régionale d'Appui à la Qualité
des soins et la sécurité des patients

Webinaire à destination des
établissements et services médico-sociaux

Judi 1er juin 2023
De 13h à 14h



Présentation
PASQUAL



PASQUAL

PASQUAL est la **Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et la sécurité des patients** de la **Corse** & de la de la région **PACA**.

Suite au **décret du 25 novembre 2016** relatif à la déclaration des **Evénements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)** et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients, Pasqual a été désignée par l'**ARS PACA** comme SRA en **décembre 2016**, et en **avril 2021** par l'**ARS Corse**.

Pasqual fait partie du **GIP (Groupement Intérêt Public) Innovation e-Santé Sud**.



LE PARTENAIRE NUMÉRIQUE DES ACTEURS DE SANTÉ



L'équipe

Pr Stéphanie Gentile
Médecin coordinateur
Professeur agrégé de Santé Publique PU / PH
Chef du service d'évaluation médicale de l'AP-HM
Responsable du master de santé publique de
l'université d'Aix-Marseille



Sophie Tardieu
Praticien hospitalier
Référente expérience patient



Patricia Polizzi
Cadre supérieur de santé
Référente EIGS



Valentine Poncet
Ingénieure qualité
Référente EIGS



Laure Hardouin
Ingénieure qualité
Référente ESSMS
Communication & développement



Bilel Zidi
Stagiaire qualité et gestion des
risques

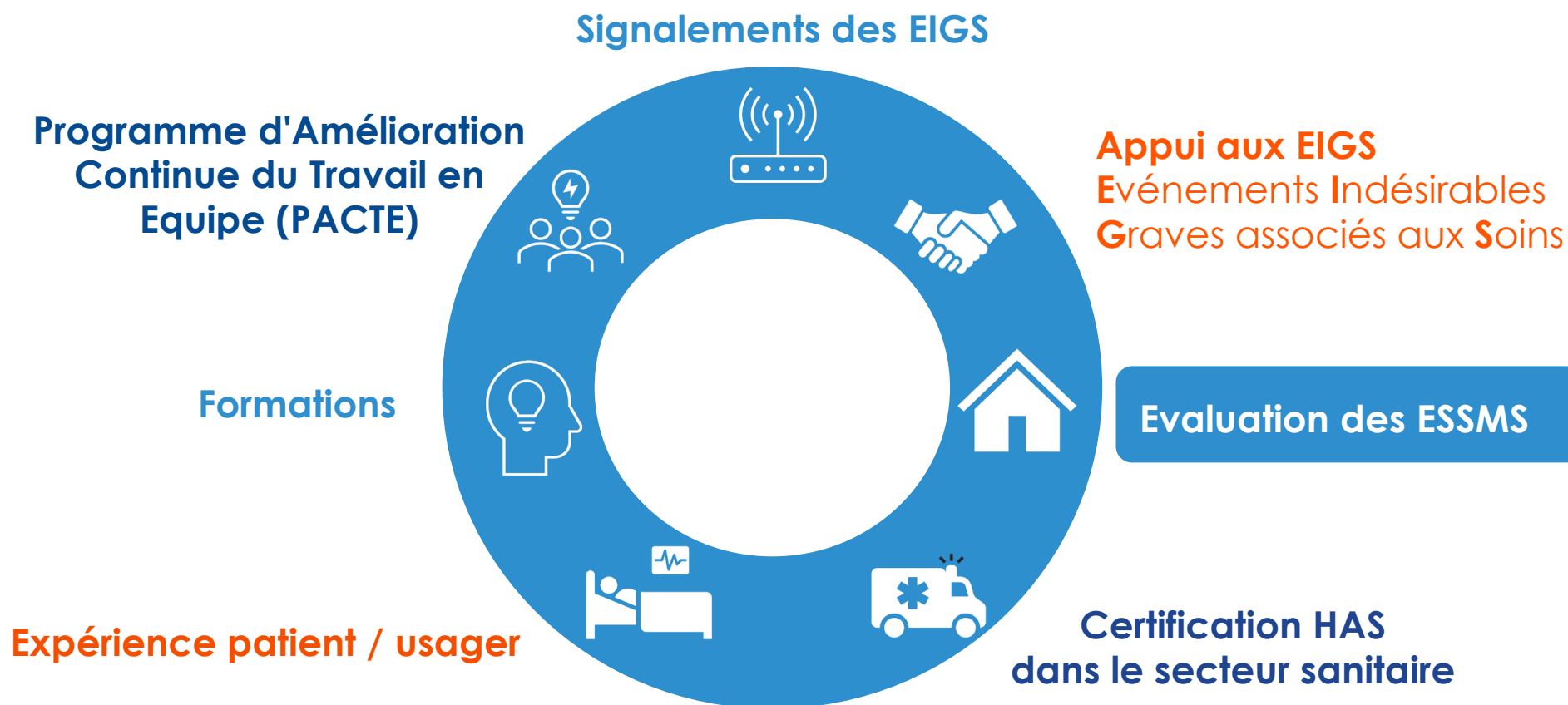
Les missions PASQUAL



Les missions PASQUAL

- **Soutien méthodologique** pour la déclaration, la gestion et l'analyse des **Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)**
- **Mise à disposition d'outils**
 - > Pour se former à la gestion des risques et à la démarche qualité
 - > Pour analyser un événement indésirable grave associé aux soins
 - > Pour faire un plan d'action, un programme de gestion des risques
- **Accompagnement**
 - > Apporter notre expérience et notre expertise sur vos problématiques autour de la qualité des soins et de la sécurité des patients
- **Formations**
 - > Sessions de formation ouvertes à tous sur inscription
 - > Possibilité de faire appel à PASQUAL pour des formations spécifiques
- **Expertise & participation à des projets de recherche**
 - > Dans le but d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

Les missions PASQUAL



Les engagements de la SRA PASQUAL



Accompagnement
pédagogique



Confidentialité



Démarche de proximité



Autonomie et
indépendance



Réactivité face aux
demandes



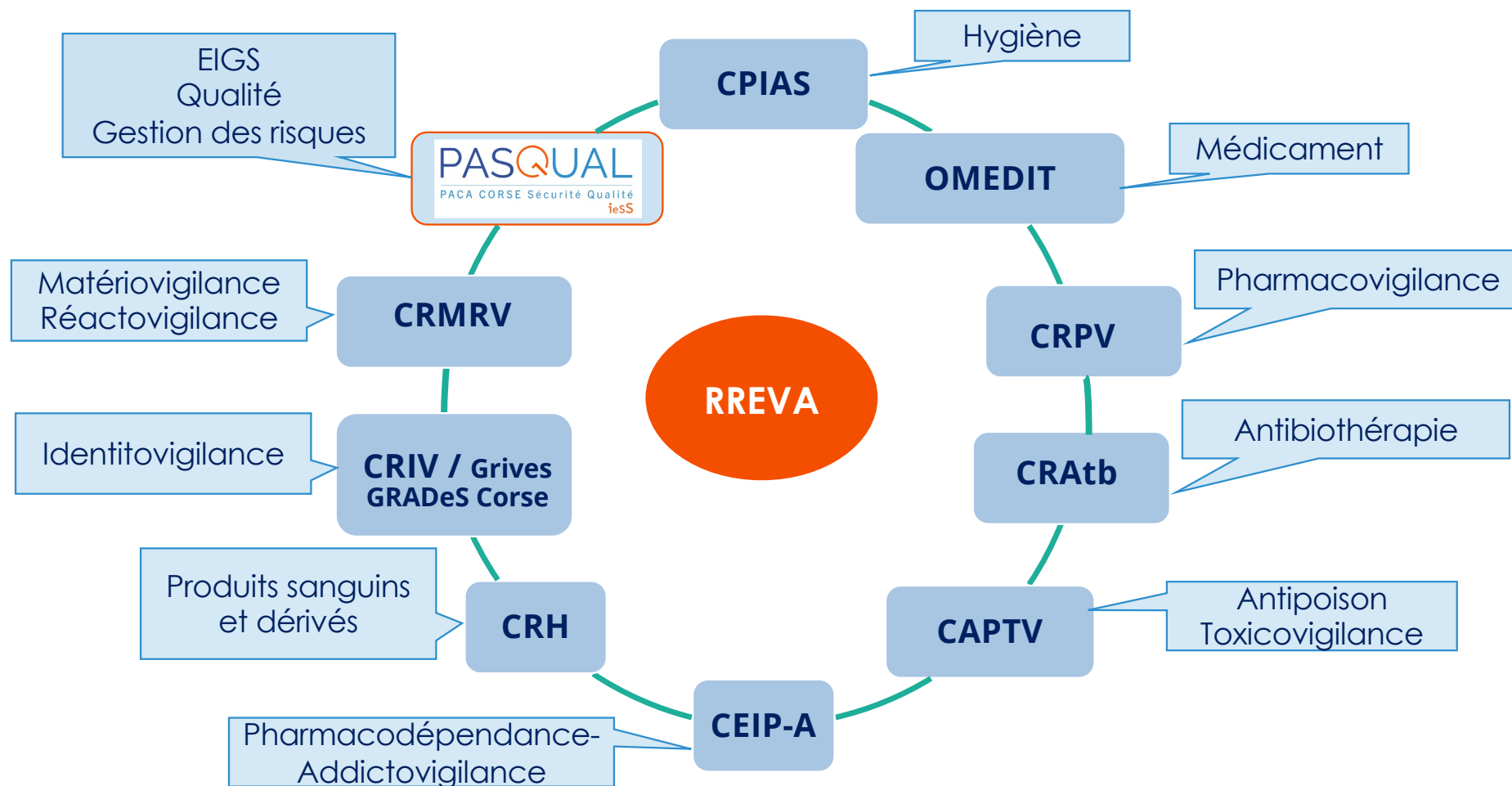
Aide et soutien des
établissements

→ Pour un résultat...

- Amélioration continue de la qualité des soins et de la sécurité des patients et des personnes accompagnées
- Développement de la culture sécurité des professionnels de la région
- Promotion des signalements et analyses des EIGS

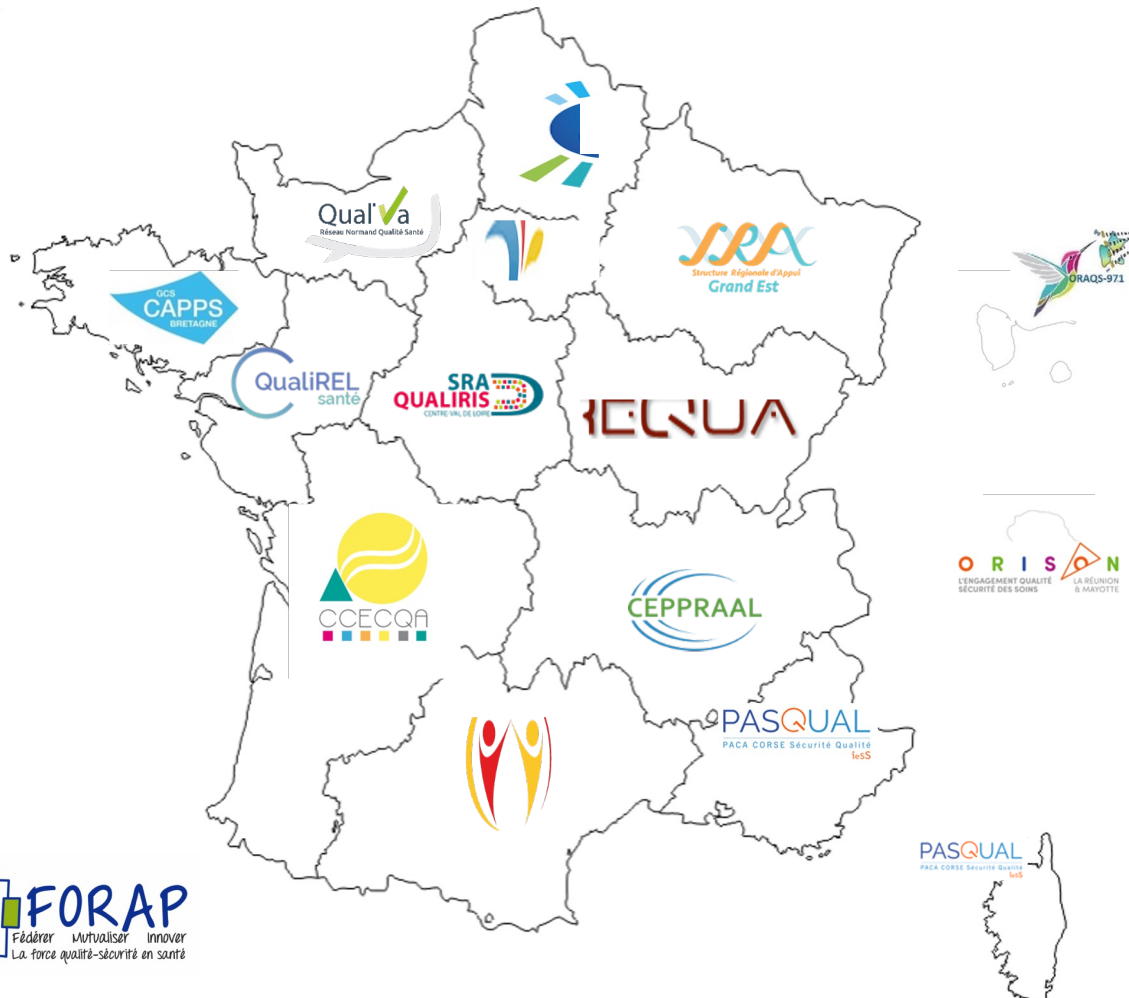
Positionnement de PASQUAL dans le RREVA

Réseau **RE**gional des **VI**gilances et d'**AP**pui - **RREVA**



Positionnement de PASQUAL dans la FORAP

Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé



Participation aux groupes de la FORAP :

- EIGS
 - **Médico-social**
 - Certification pour le secteur sanitaire
 - Médecine de ville
 - Implication des usagers
 - Plateforme eFORAP
 - Collège
- Production d'outils nationaux sur différentes thématiques à destination des professionnels.

Les partenaires PASQUAL



Retour d'expérience sur
un accompagnement
suite à un EIGS en
MAS : Maison d'Accueil
Spécialisée



Accompagnement en MAS suite à un EIGS

Événement Indésirable Grave Associé aux Soins

Les **Maisons d'accueil spécialisées (MAS)** sont des établissements accompagnant des **adultes en situation de handicap** :


- présentant un **handicap intellectuel, moteur ou somatique grave** ou une **association de handicaps** intellectuels, moteurs ou sensoriels les rendant incapables d'effectuer seuls les actes essentiels de la vie ;
- nécessitant une **surveillance médicale** et des **soins constants**, notamment avec la poursuite de traitements et de rééducation d'entretien.

Les MAS constituent des **unités de vie** qui permettent :

- d'apporter l'aide nécessaire pour pallier au manque d'autonomie des résidents
- aux résidents de développer leur **autonomie** ;
- de proposer des **activités**, ainsi qu'une ouverture sur la **vie sociale** et **culturelle**.



Accompagnement en MAS suite à un EIGS

- **EIGS** : fausse route d'une personne de 43 ans lors du petit-déjeuner ayant entraîné son décès
- **Méthode d'analyse : Alarm** 
- **Appui** : à la demande de l'établissement
- **Bibliographie**
 - ✓ Retour d'expérience « troubles de la déglutition et des fausses routes » réalisé par la PRAGE (plateforme régionale d'appui à la gestion des événements indésirables de Nouvelle Aquitaine)
 - ✓ Les repas dans les établissements de santé et médico-sociaux : les textures modifiées, mode d'emploi – Guide ANAP mars 2011



Accompagnement en MAS suite à un EIGS

Que s'est-il passé ?

Un résident **adulte, syndrome poly-malformatif, avec fente palatine**, aux antécédents de **fausse route, non communicant oralement**, fait une **fausse route** lors du petit déjeuner.

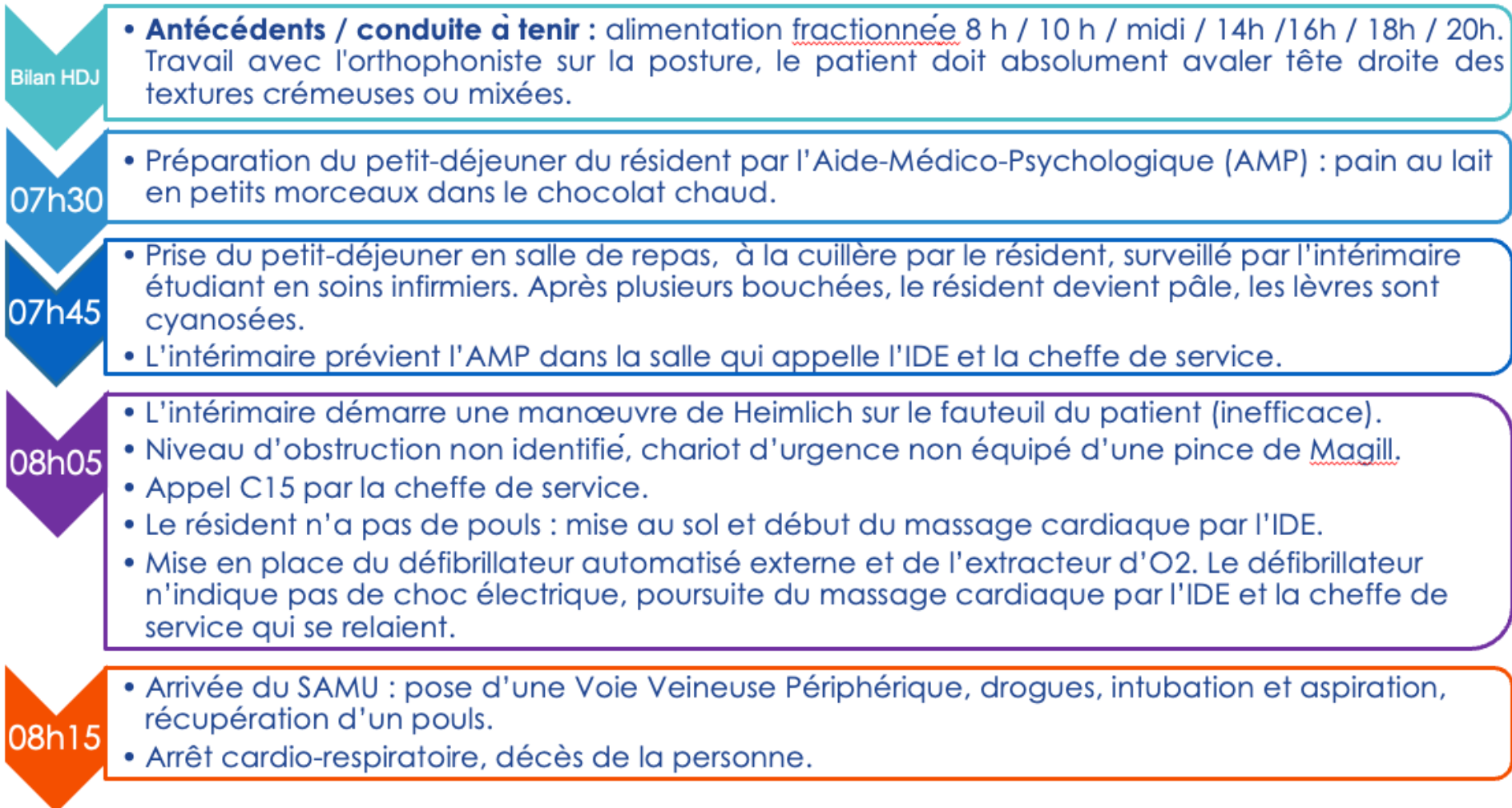
Il bénéficiait d'un **régime mixé et fractionné toutes les 2 heures** issu d'une recommandation émise lors d'une **consultation pluriprofessionnelle en hôpital de jour**.

Le petit déjeuner administré par un intérimaire (étudiant en soins infirmiers de 2^{ème} année) était constitué d'un pain au lait en morceaux dans un chocolat chaud.

Après plusieurs bouchées, le patient devient cyanosé. L'alerte est faite immédiatement à l'IDE, la mise en œuvre de gestes de réanimation également et l'appel au centre 15 est déclenché.

Le décès du patient est cependant malheureusement constaté par les secours, qui ont retrouvé « plusieurs petits morceaux agglutinés dans l'œsophage de la personne ».

Chronogramme



Analyse des causes suite à un EIGS

Cause immédiate identifiée

Non-respect de l'alimentation fractionnée et mixée recommandée par l'HDJ.



Causes profondes



- **Patient**

Antécédents : personne à grand risque de fausse route, fente palatine, reflux pharyngo nasal

Personne : non communicante.

- **Tâches à accomplir**

Pain au lait non préparé correctement, non approprié au régime mixé.

Accompagnement en MAS suite à un EIGS

- **Professionnels**

Compétences : intérimaire étudiant IDE non formé aux risques de fausse route.



- **Equipe**

Communication : recommandations de l'hôpital de jour non connues.

Informations écrites : dossier d'accompagnement personnalisé insuffisamment utilisé et connu.

- **Environnement de travail**

Fournitures / équipement : pas de pince de Magill disponible.

Effectif / composition équipe : pas d'orthophoniste sur la MAS, temps diététicien insuffisant.

- **Organisation et management**

Gestion des ressources humaines : recours fréquent à l'intérim.

- **Contexte Institutionnel**

Difficultés de recrutement pour un orthophoniste (MAS peu attractif par rapport au libéral).

Les barrières

Barrières n'ayant pas fonctionné

- Recommandations pour éviter les risques de fausse route
- Identification et prise en charge des personnes à risques
- Manœuvre de Heimlich

Barrières ayant fonctionné

Aucune

Évitabilité

Jugé probablement évitable par l'ensemble de l'équipe



Accompagnement en MAS suite à un EIGS

Plan d'actions

- ✓ **Identifier** les résidents à risques de fausse route avec un orthophoniste.
- ✓ Mettre à jour les porte-clés avec une **identification** pour les résidents à risque.
- ✓ Organiser un **programme de formation** pérenne sur le risque de fausse route.
- ✓ **Systématiser** la mise en place du **projet de soins personnalisé**.
- ✓ Finaliser les **affiches** de présentation des différentes textures.
- ✓ Organiser un **audit interne inopiné** lors d'un repas.
- ✓ **Former systématiquement** l'ensemble du personnel aux **gestes d'urgence** et à l'utilisation du chariot d'urgence.
- ✓ Mettre à jour le **matériel d'urgence**.



Exemples d'événements indésirables dans le secteur médico-social



Exemples d'EI dans le secteur médico-social

- ✓ Chute
- ✓ Suicide et tentative de suicide
- ✓ Prise en charge liée à la contention
- ✓ Prise en charge médicamenteuse
- ✓ Fausse-route
- ✓ ...



Exemple d'outil
Flyer PASQUAL
fausse route



Flyer fausse route Pasqual

La fausse route chez l'adulte

Parole, Téguments colorés

OBSTRUCTION PARTIELLE

- 1) Arrêt de l'alimentation
- 2) Dégager les voies aériennes
- 3) Mettre le patient en position semi-assise
- 4) Le pencher vers l'avant
- 5) Lui demander de tousser



PAS DE MANŒUVRE



Alerter l'IDE et/ou le médecin

Mesure saturation – Fréquence respiratoire
SB : Examens complémentaires

Plus de son/respiration, Expression avec gestes, Cyanose progressive

OBSTRUCTION TOTALE

**URGENCE
ABSOLUE**

- 1) Alerte IDE/Médecin
- 2) 5 Claques dorsales



3) MANŒUVRE D'HEIMLICH



*Expulsion des matières obstructives,
recoloration des téguments,
diminution de la dyspnée,
régression de l'agitation.*

Efficacité ?

NON

OUI

**URGENCE
ABSOLUE**

- 1) Garder son calme/s'organiser en équipe
- 2) Appel au centre 15
- 3) Aspirer la cavité buccale
- 4) Placer un masque O2 sur le nez du patient

- 1) Contrôle SAO2, TA, FR
- 2) Appel du médecin

Challenge

"Ensemble, agissons pour la sécurité des patients »

Objectif

Encourager les professionnels à signaler et analyser les EIAS (Événements Indésirables Associés aux Soins)

Cible

Professionnels :

- des ESSMS,
- du secteur sanitaire,
- du secteur de la ville.

-> **Mise à disposition d'outils pour analyser les EIAS et les EIGS**

-> **Accompagnement des professionnels inscrits pour l'analyse**

CHALLENGE

Ensemble,
agissons pour la sécurité
des patients

Pour tout événement
indésirable
grave ou pas grave,
je signale,
j'analyse,
je partage.

FORAP
Fédération Hospitalière de la Région
PACA CORSE Sécurité Qualité

PASQUAL
PACA CORSE Sécurité Qualité
lesS

Rencontres régionales corses sur les signalements

Événements Indésirables
Graves associés aux Soins (EIGS)
et autres événements

La culture du signalement

Supports
disponibles



PASQUAL & le
nouveau dispositif
d'évaluation des
ESSMS



Les comptoirs qualité PASQUAL



Sessions d'1 heure, en visio-conférence, ouvertes à tous les professionnels du secteur médico-social & du secteur sanitaire des régions PACA et Corse :

- sur les grands principes de l'évaluation et de la certification,
 - sur les méthodes,
 - sur des thématiques ciblées.
-
- **Animées par des experts**, avec une expérience opérationnelle.
 - **Objectif** : mettre à disposition des informations concrètes pour s'approprier les dispositifs de certification et d'évaluation.
 - Les sessions se terminent toujours par une séance de **questions / réponses**.

Les comptoirs qualité PASQUAL

Secteur medico-social

- 2 juin 2022 - Nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS
- 16 juin 2022 - Signalement des EIGS, partie I
- 30 juin 2022 - Signalement des EIGS, partie II
- 13 octobre 2022 - Méthode de l'Accompagné traceur et entretien avec le conseil de la vie sociale

Retrouvez les **replays** et les **supports de présentation** sur le site internet Pasqual :

<https://pasqual.sante-paca.fr/comptoirs-qualite-certification-pasqual/>

A venir

- Méthode du traceur ciblé ...





Rencontre régionale 2023 sur l'évaluation des ESSMS

- Une rencontre soutenue par l'**Agence Régionale de Santé Corse**, dédiée au nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Co-organisée par **Pasqual** et le **CREAI PACA & Corse**, avec la présence de la **Haute Autorité de Santé**, de l'**OMÉDIT PACA-Corse**, des autorités de tarification et de contrôle
- Avec l'intervention de **professionnels de terrain > appel à candidatures**
- A destination :
 - des établissements et organismes gestionnaires,
 - des professionnels de l'accompagnement,
 - des représentants des personnes accompagnées...



Save the date : 28 septembre 2023

Evaluation,
accompagnement
Pasqual
ESMS



Accompagné Traceur & entretien avec le conseil de la vie sociale en EHPAD

Programme

4 jours

- Temps de préparation en amont
- 1 journée sur site
- Compte-rendu, analyse des données
- Restitution aux professionnels

Jour J

- 10h00 : accompagné traceur, entretien avec la personne accompagnée – 30 à 45 minutes
- 11h30 : entretien avec le Conseil de la Vie Sociale – 1h
- 14h00 : accompagné traceur, entretien avec les professionnels - 1h30 à 2h

Regards croisés d'un usager, d'une référente des familles et des professionnels

Ce qui fonctionne bien

- La **communication orale et informelle** entre professionnels.
- La démarche d'amélioration concernant les **équipements, la structure**.

Exemples : nouveaux lits pour les résidents, aménagement des espaces extérieurs.

- Une grande **bienveillance** et une **écoute** vis-à-vis des résidents.
- L'**autonomie** des résidents est favorisée et encouragée.
- Les situations de rupture de parcours sont **identifiées**.

-> **Une volonté générale de « bien faire »**



Axes d'amélioration



1/ Droits de la personne accompagnée

- Mettre en place le **livret d'accueil** spécifique à la structure.
- **Diffuser les chartes** auprès des professionnels.
- Mettre en place un **affichage renseignant le code couleur des tenues des professionnels.**
- Informer les usagers sur le rôle de la **personne de confiance.**
- Mettre en place des **formations / actions de sensibilisation** à destination des professionnels sur les **droits de la personne accompagnée.**

Axes d'amélioration



2/ Expression et participation de la personne

- Mettre en place un **questionnaire de satisfaction**.
- Formaliser les modes de **communication** entre le **Conseil de la Vie Sociale** et les **personnes accompagnées** (mode de diffusion des comptes-rendus de réunions, connaissance des membres, relevé des besoins des résidents...).
- Organiser des sorties / activités sportives / sociales / culturelles à l'**extérieur** de la structure.
- Informer les personnes accompagnées sur les **démarches citoyennes** (élections...) et la possibilité d'y participer.

Axes d'amélioration



3/ Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

- Systématiser le **Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI)** à l'arrivée et sa réévaluation.
- Instaurer sa **co-construction** avec la **personne accompagnée** (et si possible ses **proches**) ainsi qu'avec le **professionnel référent**.

Axes d'amélioration



4/ Accompagnement à la santé

- Mettre en place des **formations à l'évaluation et à la prise en charge de la douleur**.
- Mettre en place un protocole suivi sur la **prise en charge médicamenteuse** (consentement...).
- Identifier et organiser des actions de **prévention à la santé** (activité physique, nutrition, hygiène, sexualité, dépistages...).
- Développer des **programmes d'éducation thérapeutique** sur des problématiques communes aux résidents (diabète, troubles nutritionnels...).

Axes d'amélioration



5/ Démarche qualité et gestion des risques

- **IMPORTANT Critère impératif 3.12.2**

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

-> **Formaliser** et **communiquer** le **circuit** pour :

-la transmission des plaintes et des réclamations

-leur traitement

Bilan et point de discussion sur les mesures correctives à prévoir en CVS.

- **IMPORTANT Critère impératif 3.13.2**

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

-> **Amplifier en CVS** la **communication** sur la définition, le traitement et les mesures correctives liées aux EIGS.

Axes d'amélioration



5/ Démarche qualité et gestion des risques

- **IMPORTANT Critère impératif 3.14.1**

L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

-> **Partager et discuter avec les professionnels et le CVS** le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.

Outils démarche qualité



Les fiches mémo

Objectifs

- **Faciliter l'appropriation des attendus** des éléments d'évaluation des 18 critères impératifs du manuel
- **Proposer des pistes d'action** à mettre en œuvre.

Disponible sur demande par mail pour les
professionnels de Corse

pasqual@sraq.fr



**NOUVELLE
ÉVALUATION DES
ESSMS**

FICHES MÉMOS
CRITÈRES IMPÉRATIFS

FORAP
Fédérer Mutualiser Innover
La force qualité-sécurité en santé

Les fiches mémo

6 fiches mémo déjà disponibles

- Fiche thématique « **Dignité/intégrité/vie privée/intimité** »
- Fiche critère 2.2.5 - Les professionnels respectent le **droit à l'image** de la personne accompagnée
- Fiche critère 2.2.6 - L'ESSMS favorise l'exercice des **droits et libertés** de la personne accompagnée - 2023 01
- Fiche critère 2.2.7 - L'ESSMS garantit la **confidentialité** et la **protection des informations et données** relatives à la personne accompagnée
- Fiche thématique « **Plaintes et réclamations** »
- Fiche thématique « **Plan gestion de crise** »



Mise à disposition d'une trame pour la mise en concurrence des organismes évaluateurs

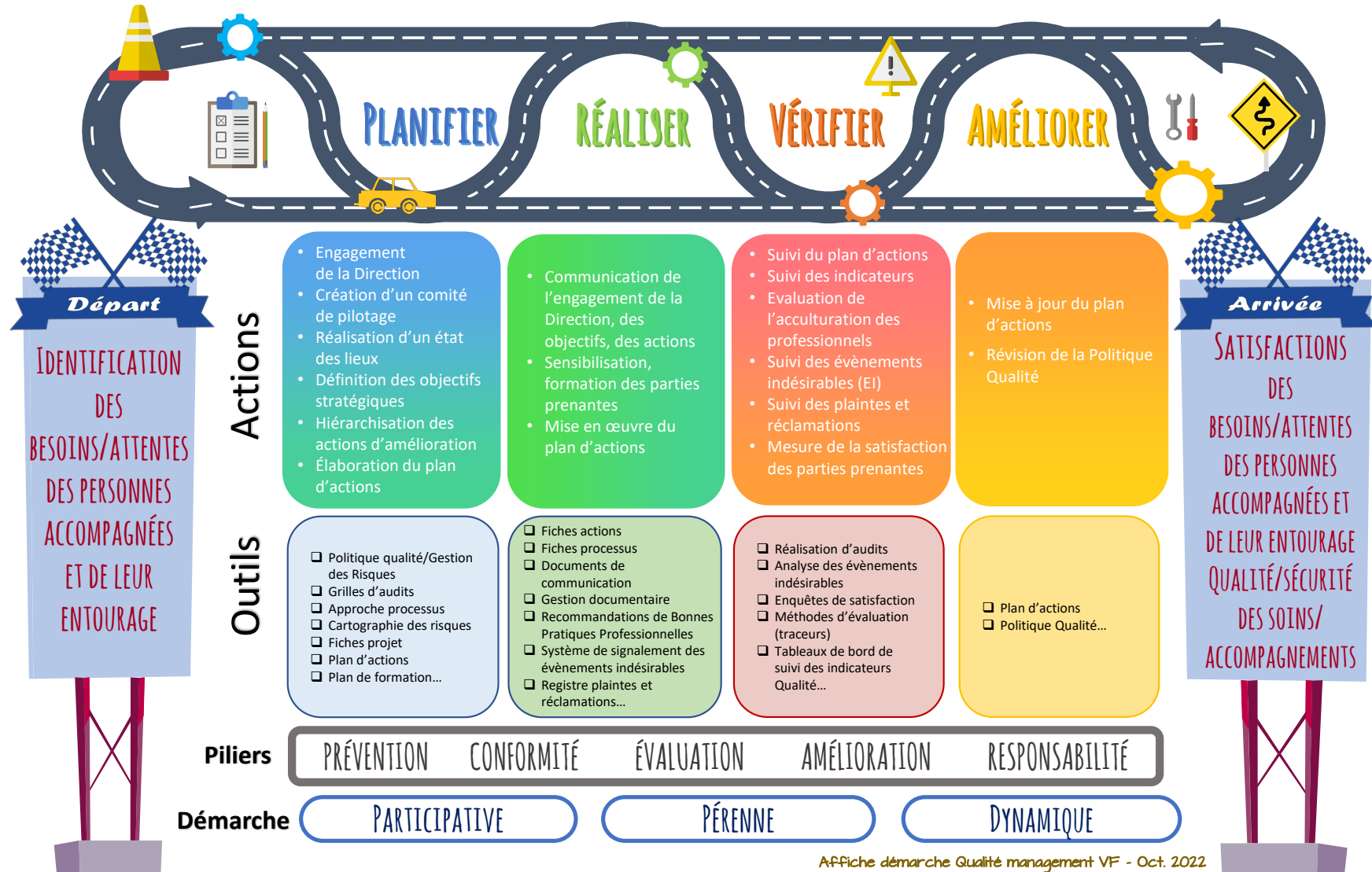
NOUVELLE
ÉVALUATION DES
ESSMS

FICHES MÉMOS
CRITÈRES IMPÉRATIFS

FORAP
Fédérer Mutualiser Innover
La force qualité-sécurité en santé

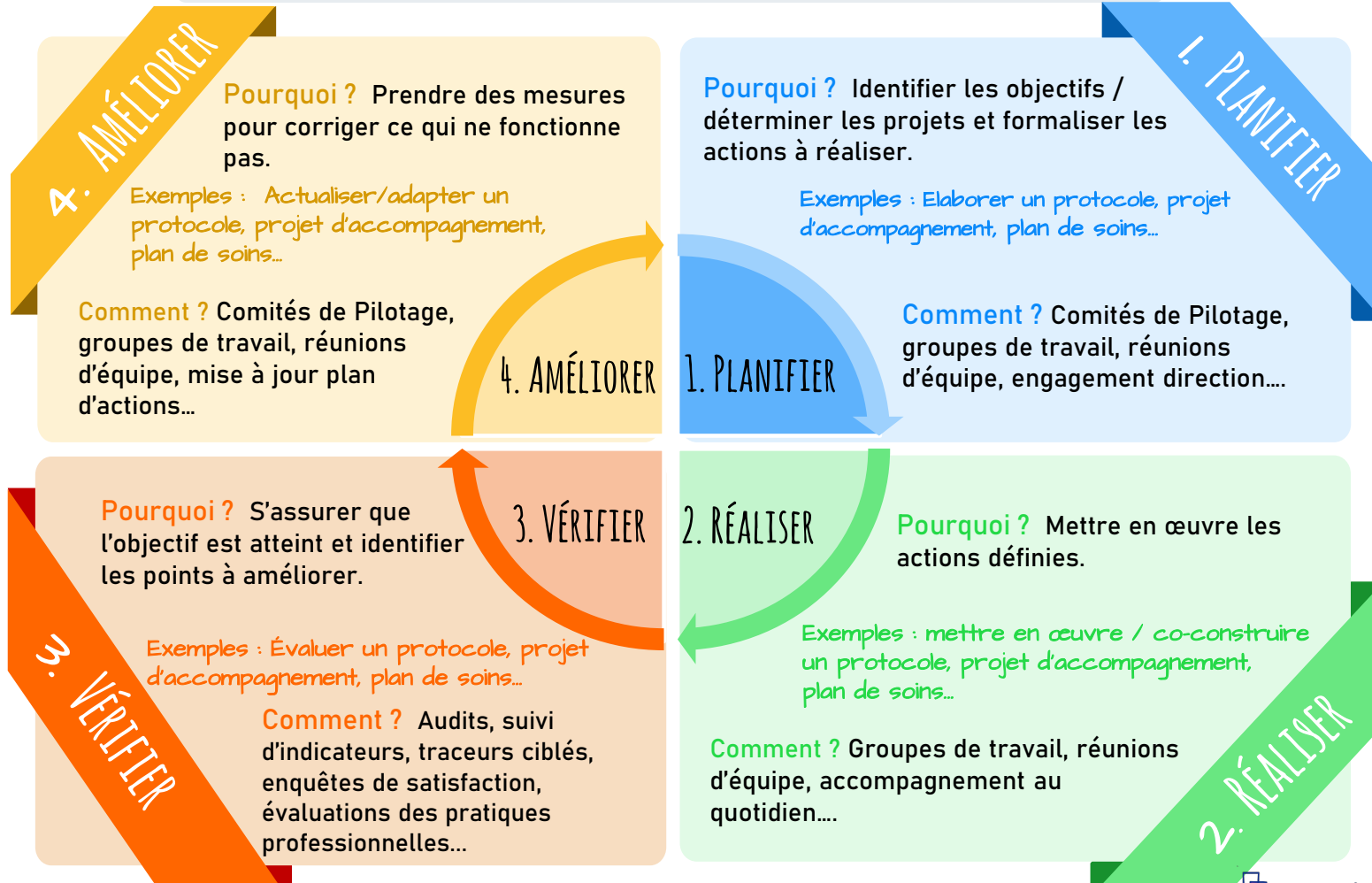
Démarche qualité ESSMS*: les indispensables

*Etablissements et services sociaux et médico-sociaux



DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Qui participe ? Les professionnels et les personnes accompagnées



Pour aller plus loin



- ✓ **Guide HAS / FORAP : L'analyse des événements indésirables, mode d'emploi**

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3293652/fr/l-analyse-des-evenements-indesirables-associes-aux-soins-eias-mode-d-emploi#:~:text=Issu%20d'une%20collaboration%20HAS,%2C%20m%C3%A9dico%2Dsocial%2C%20secteur%20de

- ✓ **Comprendre la nouvelle évaluation des ESSMS**

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms

- ✓ **Liste des organismes autorisés pour l'évaluation**

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-08/liste_des_organismes_autorises_pour_l_evaluation_des_essms.pdf

- ✓ **Grille Alarm commentée**

<https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2017-07/dir152/2017-alarm-commentee.pdf>

**Quels sont vos
besoins ?**



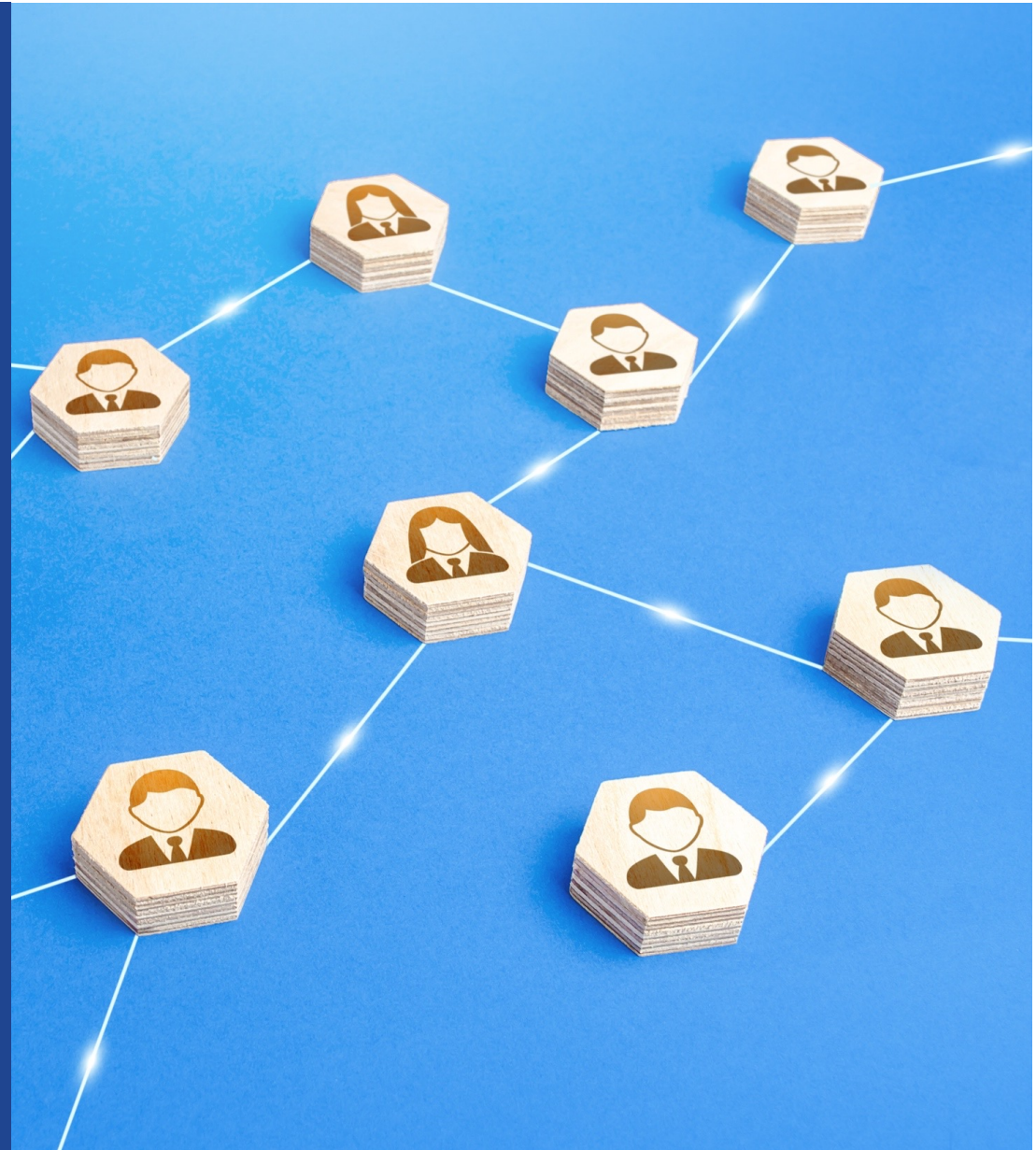
Quels sont vos besoins ?

- Accompagnement sur le **nouveau dispositif d'évaluation**
- **Comptoirs** : quelles **thématiques** souhaitez-vous voir aborder ?
Nous pouvons vous faire intervenir à l'occasion de retour d'expérience.
- Avez-vous identifié des **thématiques à risque** ?



➔ Objectif : donner plus de visibilité aux ESMS dans le champ de la qualité et de la gestion des risques.

Contact





Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre **site internet** :
<https://pasqual.sante-paca.fr/>

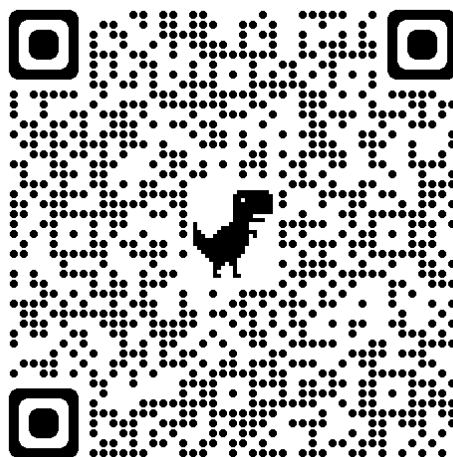
Suivez notre page **LinkedIn** :
PASQUAL - Structure Régionale d'Appui PACA CORSE

email générique : pasqual@sraq.fr
Laure Hardouin : lhardouin@ies-sud.fr

Tel : 04 91 38 16 08

Questionnaire de satisfaction

Nous vous remercions de scanner le QR code afin de remplir le questionnaire de satisfaction, vos retours seront précieux dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.






**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

ars
 Agence Régionale de Santé
Corse

PASQUAL
PACA CORSE Sécurité Qualité
ieSS