

## Vos Attentes

- Permettre aux managers et cadres de réaliser un diagnostic précis et étayé des modalités de gestion des événements indésirables et des questions de sécurité
- Savoir réaliser une analyse dynamique des pratiques
- Permettre l'acquisition des approches théoriques et pratiques relatives aux événements indésirables et à la sécurité
- Fournir des apports méthodologiques permettant de construire un process efficace de repérage, de signalement et de gestion de ces événements indésirables

Le terme « d'évènement indésirable » désigne un spectre très vaste de faits ou d'actes susceptibles d'impacter négativement l'activité ordinaire d'un établissement ou service. La gestion efficace de ces événements implique une déculpabilisation de l'erreur et la mise en place d'une démarche souple mais structurée qui permettra leur repérage précis. Elle s'appuiera également sur des circuits de circulation et de traitement de l'information adaptés pour que les décisions adéquates puissent être prises.

## Contenu pédagogique

### LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES (EI)

- Une définition pratique et opérationnelle
- La notion d'erreur dans les cultures d'organisations de travail
- Les difficultés de l'identification des EI : une question sémantique et organisationnelle
- Les EI rencontrés au sein des établissements

### DE L'IDENTIFICATION AU SIGNALEMENT

- Les circuits de circulation et de traitement de l'information
- L'inertie des pratiques et des cultures professionnelles
- Le dilemme Liberté / Sécurité

### RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX

- Identification des événements indésirables
- Identification des modes opératoires préférentiels de l'établissement et des représentations associées
- Analyse du contexte (populations accueillies, ressources disponibles, plaintes...), de l'histoire et de la culture de l'établissement

### CONSTRUCTION D'UN PROCESS DE GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

- Définition d'une gouvernance et d'objectifs opérationnels adaptés
- Conduite du changement : du discours à la pratique
- Définition de circuits théoriques efficaces de repérage, traitement et suivi de l'information, puis de la prise de décision
- Planification des changements des pratiques professionnelles
- Définition des indicateurs permettant de mesurer les évolutions des pratiques et des représentations
- Recours aux retours d'expérience comme leviers de changements des pratiques
- Faire évoluer l'ensemble des équipes et des usagers vers la construction partagée d'une véritable culture de sécurité

## Boîte à outils

- Apports théoriques et pratiques
- Supports informatifs
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Support de cours
- Fiche analyse d'un EI par la méthode ALARM
- Guide d'aide à la mise en place de CREX (Comité de Retour d'Expérience)

## Animation de la formation

Sarah MAYOT, Formatrice secteur médico-social, ancienne directrice d'établissement, spécialiste du thème et du public

## Public

Personnel en établissement, managers, responsables et directeurs en ESSMS

## Durée et prix

2 JOURS / 14 HEURES - INTER : 600 € - INTRA : NOUS CONSULTER

## Dates et Lieu

26 et 27 Septembre 2019 – Bordeaux