



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

# WEBINAIRE FORAP

17/07/20

Présentation des outils  
méthodologiques



# Règles du déroulé de la séance

01

**Micro coupé et caméra désactivée** pour les participants au début du webinaire, pour une meilleure connexion

02

**Webinaire enregistré** – disponible en replay



# Mobilisation de la FORAP










- Mobilisation de l'ensemble des Structures Régionales d'Appui à la Qualité et la Sécurité des patients réunies au sein de la **FORAP**
- Volonté de mutualiser les compétences pour production de ressources dans le cadre du Covid-19
- 8 groupes de travail coordonnés au sein d'une plénière REX Covid-19
- De nombreuses réunions hebdomadaires depuis début avril
- Ressources complémentaires des démarches internes et en appui pour faciliter le retour d'expériences

Pilotes FORAP des travaux : B.LECOMTE / N. TERRIEN

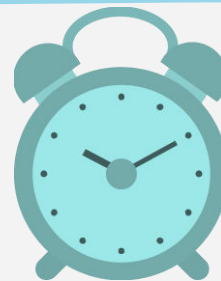


# Un webinaire en 70 minutes !

-  Présentation du panorama des ressources disponibles - Brigitte LECOMTE
-  Mémo « Organiser son retour d'expérience interne » - Isabelle NOYON
-  Chronogramme – Antoine BIRON
-  Travail en équipe en situation de crise : débriefer pour capitaliser – Marie-France ANGELINI-TIBERT
-  Patient-traceur et parcours traceurs – Sophie TARDIEU
-  Grille d'analyse du dispositif de gestion de crise Covid-19 – Brigitte LECOMTE
-  Les autres travaux en cours : recueil expérience usagers, dispositif de gestion de crise en soins primaires, capitalisation régionale – Noémie TERRIEN

Pour chaque outil / ressource présenté :

- Un spot de présentation de 5 minutes
- Un temps de questions-réponses de 5 minutes



Le « tchat » accessible pour toutes vos questions, remarques, etc. pendant l'ensemble du webinaire

Les mémos  
de la FORAP

# ETAPES DE SORTIE DE CRISE COVID -19



Retour  
d'expérience

Outils, objectifs, date de  
mise à disposition => Cf.  
Verso



4



[Gestion de crise]

2



[Alerte - PCA]

1

Reprise  
d'activité

Outils, objectifs, date de mise  
à disposition => Cf. Verso



	Outils	Objectifs	Date MAD*	Quand les mobiliser
ETAPE 3 REPRISE D'ACTIVITÉ	Check-List Plan de Reprise d'Activité (PRA) sanitaire / MS / PRA Soins primaires.	Disposer de repères sur la reprise d'activité.	Disponibles	Dès que la reprise d'activité est envisagée.
	Traceurs COVID : <ul style="list-style-type: none"> <li>Grille HAS avec thématiques d'intérêt pour patient traceur Covid-19.</li> <li>Fiches méthode.</li> <li>Mini film de REX.</li> <li>Grille parcours traceurs Covid-19.</li> </ul>	Evaluer les parcours (patient / parcours) en période de crise Covid-19.	Début juin	Pendant la crise Covid-19, auprès des secteurs impactés par la réorganisation des parcours et/ou offre de soins.
ETAPE 4 RETOUR D'EXPERIENCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémo «Organiser son retour d'expérience en interne».</li> </ul>	Donner des clés pour réaliser le REX de la crise COVID-19.	Mi-Juin	Dès que vous envisagez la réalisation d'un retour d'expérience de la crise Covid-19.
	Evaluation du dispositif de gestion de crise : <ul style="list-style-type: none"> <li>Chronogramme.</li> <li>Recueil d'expérience auprès des équipes (travail en équipe).</li> <li>Grille adaptée aux secteurs sanitaire, médico-social et soins primaires.</li> </ul>	Disposer d'outils «clé en mains» pour conduire le REX au niveau institutionnel et auprès des équipes.	2 <sup>ème</sup> quinzaine de juin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chronogramme : dès la fin de la crise «à chaud».</li> <li>Recueil d'expérience des équipes : dès la fin de la crise «à chaud».</li> <li>Grille REX : dans les 3 mois.</li> </ul>
	Organisation d'un REX régional <ul style="list-style-type: none"> <li>Trame de la journée régionale</li> <li>Guide des actions remarquables.</li> </ul>	Valoriser les initiatives et expériences pendant la crise COVID-19.	2 <sup>ème</sup> semestre	A distance : fin 2020 - début 2021.

\*Mise à disposition (MAD)

Par sondage FORAP, lors de rencontres organisées ou bien selon vos remontées, les Structures Régionales d'Appui à la qualité et à la sécurité des patients sont disponibles pour vous accompagner dans votre démarche de retour d'expériences Covid-19.



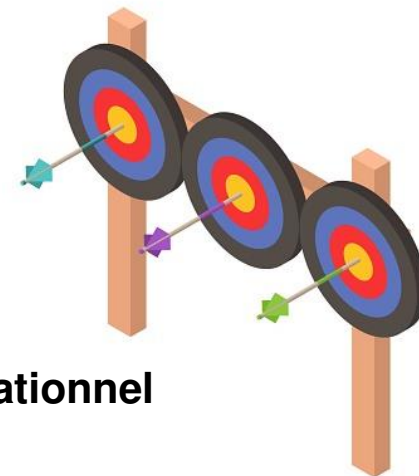
Les mémos  
de la FORAP

## Organiser son RETOUR D'EXPÉRIENCE RETEX interne

Mémo méthodologique à l'attention des établissements sanitaires et médico-sociaux  
dans le contexte de la crise COVID-19

# 01 Objectifs du mémo

- ✓ Démystifier
- ✓ Clarifier
- ✓ Rendre opérationnel





# 02

## Présentation du Mémo

### Repères clés d'une démarche RETEX + post-it « Focus Covid »

01 Le RETEX, c'est quoi ?

02 Le RETEX, pourquoi ?

03 Le RETEX, avec qui ?  
Les acteurs clés du RETEX

04 Le RETEX, quand ?

05 Le RETEX, comment ?

1. Préparation
2. Mise en œuvre
3. Suivi et valorisation

#### FOCUS Covid-19

- Il est conseillé d'organiser le RETEX à plusieurs niveaux afin que toute l'organisation tire profit de cette expérience. Ainsi, il semble pertinent d'identifier les niveaux les plus adaptés en fonction de la structure (service, établissement, groupe, ...).

#### POUR UN RETEX REUSSI !



# Questions / réponses





## Chronogramme « Chronologie des faits et mesures prises »



01

Objectif : centralisation des infos de façon **chronologique**



02

Classification des éléments marquants par la SRA afin de prioriser les plus importants (400 env au total durant la crise )



03

Détail de l'impact de chaque recommandation nationale sur l'organisation de l'établissement



04

Courbe générée sur la plateforme e-forap



05

Cet outil permet une aide à la décision pour réalisation du RETEX interne à l'établissement

01

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
13 mars 2020 – 16h00	Suspension des visites des personnes extérieures à l'établissement / Interdiction des sorties individuelles et collectives

### Décisions en interne

(Il peut y avoir plusieurs décisions pour un même évènement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques)

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
13 mars 2020 – 16h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission des informations : IDE présente + secrétaires</li> <li>Mise en place affiches sur porte entrée + fermeture effective des portes</li> </ul>
13 mars 2020 – 17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction et envoi du mail à destination des familles, proches, tuteurs, intervenant extérieurs (information sur la suspension des visites)</li> <li>Ecriture procédure « circulation » à destination des professionnels</li> </ul>
14 mars 2020 – 14h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Point info auprès des professionnels + affichage note de service</li> </ul>

02

### Comment les décisions ont impacté notre système de fonctionnement habituel ?

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les décisions prises <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Mesure de l'impact *		
		1 = impact non significatif	2 = impact modéré	3 = impact fort
En terme de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redistribution des postes informatiques</li> <li>Demande devis pour achat de matériel pour vidéo en chambre</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redéfinition des missions de certains professionnels : IDE, médecin co, secrétaires</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de management ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délégation de missions vers CDS</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modification procédure recrutement : entretiens téléphoniques</li> <li>Redéfinition des missions de l'animatrice : individualisation</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion note de service spéciales « COVID »</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mails auprès des familles /proches/tuteurs</li> <li>Mails auprès des intervenants extérieurs</li> <li>Information auprès des résidents : intervention au moment des repas</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annulation des RDV non essentiels</li> <li>Mise en place de la télémedecine avec médecins traitants</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redéfinition des missions du psychologue</li> <li>Mise en place de temps d'échanges hebdomadaires</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveillance accrue des résidents « autonomes » ayant l'habitude de sortir (traçabilité)</li> <li>Surveillance des comportements des résidents présentant des troubles cognitifs (traçabilité)</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3

03

### Première niveau de débriefing

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan des facteurs humains ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	Gestion des résidents voulant sortir Gestion des examens sanguins de suivi Adaptation aux nouvelles organisations de travail	Accueil et encadrement des nouveaux remplaçants Difficulté pour associer les instances aux décisions prises (CA, CVS)
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	Réunion avec référents de secteurs pour réorganiser le travail	Collaboration au sein des secteurs/ capacité d'adaptation des équipes
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Associer le CVS aux décisions prises Anticiper les délégations de missions et former les professionnels en amont à certaines missions (demande devis, référente en hygiène...)	Associer plus largement les équipes aux prises de décisions (Mise en place d'un COPIIL COVID restreint)
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	Communication en temps réel : note de service, point hebdomadaires...	Solidarité entre professionnels Mise en place des nouvelles technologies : télémedecine, skype...
Comment l'avez-vous vécu ?	Période difficile surtout les 2 premières semaines : nouvelle organisation de travail	Délégation de missions pour libérer du temps pour gérer le flux d'informations en lien avec la crise

# Questions / réponses





Les mémos  
de la FORAP

## Travail en équipe en situation de crise Recueil d'expérience « Débriefing\* pour capitaliser »



### Objectif

- ➔ Tirer les enseignements du fonctionnement des équipes en situation de crise



### Concrètement

- ➔ Recueillir le vécu de la crise par les professionnels
- ➔ De toute équipe volontaire



### Méthode

- ➔ Sur la base d'une enquête d'expérience
- ➔ Soit en analysant les résultats en équipe au cours d'un débriefing
- ➔ Soit la mobiliser directement en séance de débriefing

# Travail en équipe en situation de crise :

## « Débriefing pour capitaliser »

Pour chacune des questions suivantes, au sein de notre équipe, pendant la période de gestion de l'épidémie :  
(si vous ne vous sentez pas concerné(e) par une question, vous pouvez ne pas y répondre)

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
1 Nous avons su partager les mêmes objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Nous avons su préserver les valeurs partagées au sein de l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Nous avons fait preuve d'entraide, de soutien, les uns envers les autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Nous avons fait preuve d'initiative pour faire des propositions d'améliorations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Notre réactivité, nos initiatives et nos innovations ont été facilitées et relayées aux autres équipes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Notre réactivité, nos initiatives et nos innovations ont été favorisées, écoutées et valorisées par la hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Nous nous sommes fait confiance au sein de l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Questions / réponses







Les mémos  
de la FORAP

## Patient-Traceur en période de crise COVID-19

La méthode en 5 points



Les mémos  
de la FORAP

## Parcours Traceurs en période de crise COVID-19

La méthode en 5 points

01

### Objectif :

- Evaluer et analyser les pratiques et organisations professionnelles en croisant les expériences des patients et des équipes

02

### Outils à disposition :

- Intégrant des **critères d'intérêt spécifiques** à la prise en charge en période de crise : Anamnèse de la PEC en amont, dépistage et diagnostic, nouvelles pratiques organisationnelles en période de crise, logistique, savoirs patients sur le COVID, processus collaboratifs.
- **Avec un focus** sur : information patient et entourage, droits du patient, dignité.

03

### Résultats et Exploitation :

- Disposer du point de vue du patient et de l'équipe sur un parcours en période de crise
- Repérer les événements marquants survenus au cours du parcours
- Intégrer à son RETEX les expériences patient et équipe en période de crise → **Abord qualitatif**

# Questions / réponses





Les mémos  
de la FORAP

## Evaluation du dispositif de gestion de crise COVID-19 en établissements sanitaires, médico-sociaux et mixtes



01

### Objectifs

- Disposer d'un outil permettant une **autoévaluation en équipe**, adaptée par secteur d'activité (S/MS/mixte)
- Identifier les actions à maintenir ou à mener, capitaliser sur les réussites.



02

### Méthodes

- Outil EXCEL, grille de 9 thématiques, à compléter en réunion (2 à 3h)



03

### Résultats

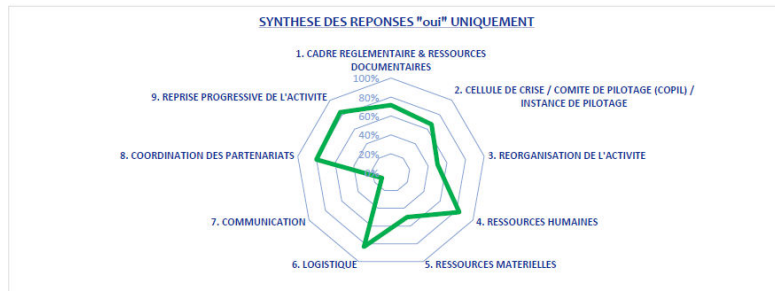
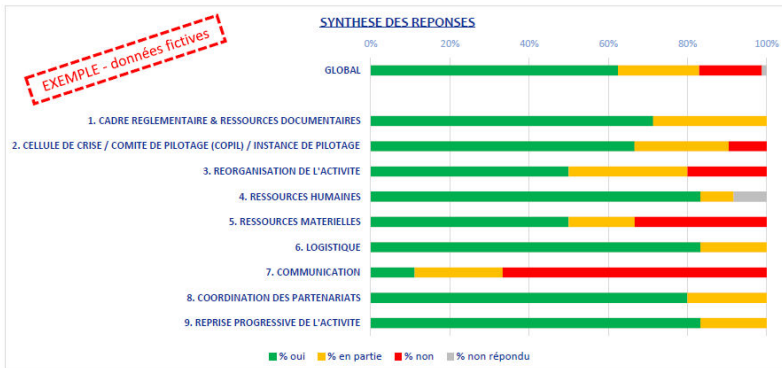
- Synthèse graphique
- Mise en évidence des points forts et actions



CRITERES / QUESTIONS	REponses (oui - en partie - non - NC)	POINTS FORTS / actions innovantes / actions correctives déployées	POINTS FAIBLES / vulnérabilités / difficultés rencontrées	ACTIONS D'AMELIORATION envisagées OU à maintenir
<b>1. CADRE REGLEMENTAIRE &amp; RESSOURCES DOCUMENTAIRES</b>				
GENERALITES				
1.1 L'établissement disposait-il avant la crise Covid-19 d'un plan global de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (SSE) mis à jour en fonction des exigences du guide correspondant de la DGS de 2019 ? <i>Ce critère concerne uniquement les établissements du secteur sanitaire</i>		Texte libre <u>synthétique</u>	Texte libre <u>synthétique</u>	Texte libre ; les actions proposées dans cette colonne sont reprises automatiquement dans une colonne de l'onglet <i>Actions d'amélioration</i> pour une validation dans un 2ème temps
1.2 L'établissement disposait-il avant le Covid-19 d'un plan bleu à jour ? <i>(= actualisé/revalidé il y a moins d'un an ; ce critère concerne uniquement les structures médico-sociales)</i>				
TEST GESTION DE CRISE / ANTICIPATION				
1.3 Si l'établissement disposait d'un tel plan : était-il testé annuellement et réajusté au besoin ? <i>(testé en tout ou partie, exemple : exercice de simulation fictif avec a minima réunion de la cellule de crise)</i>				
1.4 Ce plan a-t-il été activé en temps opportun dans le cadre de la crise Covid-19 (et selon les différents niveaux du plan le cas échéant) ? <i>(Pour les établissements sanitaires : niveau 1 = plan de mobilisation interne, et niveau 2 = plan blanc)</i>				
PROCEDURES OU CONDUITES A TENIR SPECIFIQUES (risque épidémique...)				

Structure évaluée : EXEMPLE établissement XYZ

**Précisions :** Les graphiques ci-dessous sont la synthèse des réponses à une grille d'auto-évaluation en équipe, d'environ 80 critères, proposée par la Fédération des structures régionales d'appui (FORAP). Cette grille aide à identifier les actions à mener, celles à maintenir et aide à capitaliser sur les réussites. Chaque établissement effectuant cette auto-évaluation peut compléter la grille avec ses propres critères ; les réponses apportées à ces questions supplémentaires ne sont pas prises en compte dans les calculs ci-dessous. De même les réponses "non-concerné" ne sont pas prises en compte dans les calculs ci-dessous.

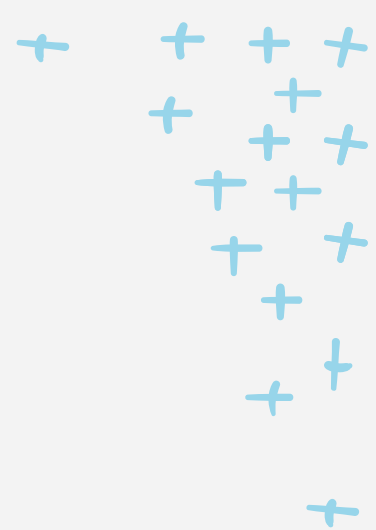


#### SYNTHESE DES POINTS FORTS / ACTIONS INNOVANTES / ACTIONS CORRECTIVES DEPLOYEES

Texte libre ;  
reprenez ici les principaux points listés dans la colonne "Points forts [...]" de l'onglet précédent.

#### SYNTHESE DES POINTS FAIBLES / VULNERABILITES / DIFFICULTES RENCONTREES

Texte libre ;  
reprenez ici les principaux points listés dans la colonne "Points faibles [...]" de l'onglet précédent.



# Questions / réponses





# Merci de votre écoute !

Questionnaire de satisfaction

<https://www.askabox.fr/repondre.php?s=285728&r=SPUMCZk3Xqab>

Pour le compte de la FORAP

[blecomte@qualiris-cvdl.fr](mailto:blecomte@qualiris-cvdl.fr) / [nterrien@qualirelsante.com](mailto:nterrien@qualirelsante.com)



Fédération des Organismes Régionaux et Territoriaux  
pour l'Amélioration des Pratiques et Organisationnelles en Santé

Pour votre dynamique régionale

Prise de contact auprès de votre interlocuteur SRA

