Les fondamentaux de l'accompagnement à domicile

06 Maîtriser la procédure de gestion des évènements indésirables : un enjeu de transparence et de confiance au sein des services

Public et prérequis
Responsables de secteur, coordinateurs, infirmiers coordinateurs, référents qualité, encadrants de proximité, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité et sécurité.

Formateur
Mylène CHAMBON, anthropologue et directrice associée du bureau d'études émiCité

Durée
1 jour (7 heures)

Lieu et dates
À définir

Nombre de participants maximum : 12

Coût intra : 1200 € TTC
Coût inter : 200 € TTC / participant

Contexte

Dans un Service Autonomie à Domicile, la qualité et la sécurité des interventions reposent en grande partie sur la capacité des équipes à identifier, signaler et analyser les évènements indésirables (EI) — qu'ils concernent les usagers, les professionnels ou l'organisation.
L'évolution du cadre réglementaire et l'approche d'amélioration continue de la qualité exigent aujourd'hui une vigilance partagée et une culture de la transparence. Or, la pratique du signalement reste souvent perçue comme un exercice administratif, voire un outil de sanction.

Cette formation vise à donner du sens à la démarche, à renforcer la maîtrise de la procédure interne et à outiller les professionnels pour transformer les évènements indésirables en leviers d'apprentissage collectif et créer un climat de confiance entre intervenants et encadrants.

Les fondamentaux de l'accompagnement à domicile

Objectifs

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux réglementaires et organisationnels liés aux évènements indésirables dans les SAD ;
- Identifier les différents types d'évènements indésirables et leurs niveaux de gravité ;
- Maîtriser les étapes de la procédure interne de signalement et de traitement ;
- Créer un lien de confiance entre encadrants et intervenants afin de favoriser la transparence et le partage d'informations ;
- Adopter une posture constructive face au signalement (ni recherche de faute, ni banalisation) ;
- Savoir analyser collectivement un évènement pour en tirer des actions d'amélioration.

Contenu et méthodes pédagogiques

1.**Comprendre le cadre et les enjeux**

- Définitions : incident, évènement indésirable, évènement grave, presque-accident ; Enjeux éthiques, juridiques et organisationnels ; Le rôle de la HAS et les obligations dans le cadre de la démarche qualité.

2. **Identifier et signaler un évènement indésirable**

- Les situations typiques en service à domicile : chutes, erreurs de médication, défauts de coordination, maltraitance potentielle, etc. ; Critères de gravité et d'urgence ; Le circuit de signalement interne et les outils utilisés (fiche, logiciel, traçabilité).

3. **Analyser et traiter un évènement**

- Les étapes de traitement : recueil des faits, analyse des causes, plan d'action, suivi ; Le rôle du management dans le retour d'expérience et la prévention.

4. **Développer une culture du signalement et de la confiance**

- De la culture de la faute à la culture de l'apprentissage ; Créer les conditions d'un dialogue de confiance entre encadrants et intervenants ; Comment valoriser le signalement au sein des équipes ;

Modalités d'évaluation

À la fin de la formation, un quiz sera proposé aux stagiaires. Un tour de table sera ensuite effectué afin d'une part, de mettre en commun les réponses de chacun et d'autre part, de recueillir les apports de la formation par rapport aux objectifs fixés et à leurs attentes.