

# Systeme de Management de la Sécurité.

## Le Retour d'Expérience

AFM42 vous accompagne dans la gestion de la sécurité au sein de votre unité de soins



La sécurité des traitements est un enjeu majeur pour le monde médical. Depuis sa création, les collaborateurs d'AFM42 agissent au plus près des équipes à la mise en place du Retour d'Expérience pour atteindre un objectif commun : **l'amélioration continue de la sécurité des soins.**

Fondés sur une méthodologie simple, rigoureuse et adaptée aux contraintes opérationnelles des unités de soins, la Revue de Mortalité Morbidité (RMM) et le Comité de Retour d'Extérieur (CREX) sont des réunions mensuelles pluridisciplinaires qui permettent de :

- ▶ **Ecouter les événements déclarés** du mois
- ▶ **Identifier un événement** à analyser
- ▶ **Ecouter la restitution de l'analyse** de l'événement retenu le mois précédent
- ▶ **Décider de l'action corrective** associée
- ▶ **Effectuer le suivi des actions correctives** et communiquer en conséquence

Nous vous proposons d'acquérir cette expertise.

Pouvant être assimilé à une Revue de Mortalité Morbidité (RMM) focalisée sur les événements indésirables\* , le CREX est éligible aux Evaluations des Pratiques Professionnelles (EPP).

\* Haute Autorité de Santé – Revue de Mortalité et de Morbidité / guide méthodologique (novembre 2009)

# AFM42 : qui sommes-nous ?

AFM42 est une société de conseil indépendante, créée en juillet 2007, dont les principaux associés et intervenants sont issus du monde de l'aérien.

Forte de l'expérience acquise sur plus de vingt années en matière de sécurité, de qualité et de retour d'expérience, l'équipe d'AFM42 transpose ces techniques au milieu médical, au secteur de l'énergie, à l'industrie et, d'une manière générale, à tous les systèmes qualifiés de complexe.



## Premiers retours d'expérience

AFM42 a conduit de nombreuses missions tant dans le domaine médical : amélioration de la sécurité en radiothérapie, dans le circuit du médicament, promotion de la bienveillance vis-à-vis des personnes âgées dépendantes, mise en œuvre des revues de mortalité et de morbidité ; mais aussi dans le transport ferroviaire, l'industrie ou auprès de diverses collectivités.

## Zoom sur le secteur médical

AFM42 a plus spécifiquement développé, pour le monde médical, des outils orientés vers la mise en place de boucles de retour d'expérience, élaborés autour de quatre grandes expertises :

- ▶ Le facteur humain
- ▶ Le Retour d'Expérience – CREX - RMM
- ▶ La méthode d'analyse systémique des événements – ORION®
- ▶ La méthode d'analyse des risques a priori – VEGA®



## La démarche AFM42

L'équipe d'AFM42 est particulièrement attachée à mettre en œuvre de façon pragmatique et réaliste les techniques qui ont fait leurs preuves dans un monde où la sécurité et la qualité sont omniprésentes.

L'approche **terrain** est une des principales composantes de l'expertise développée par le cabinet, seule garante d'une bonne appropriation du changement.

## Notre valeur ajoutée

AFM42 assure à ses clients une approche :

- ▶ **Transversale**, parce que la diversité de nos experts nous permet d'aborder l'ensemble des métiers
- ▶ **Terrain**, dès le début du diagnostic jusqu'aux plans d'actions
- ▶ **Participative**, nous veillons à intégrer l'ensemble des acteurs d'un domaine dans nos démarches de formation, d'audit ou de conseil
- ▶ **Confidentielle**, nous assurons à tous nos clients une confidentialité rigoureuse

# Une approche sur mesure

La réussite du Retour d'Expérience réside en particulier dans l'implication des équipes dans la démarche : acteurs de la remontée des événements, acteurs des analyses et surtout acteurs de la mise en place des actions correctives. Les deux premières phases de notre approche permettent de fédérer l'ensemble du personnel autour d'un objectif commun : améliorer la sécurité des soins.

L'approche type décrite ci-dessous est donnée ici à titre d'exemple et sera adaptée à votre contexte en fonction de vos attentes et des contraintes propres à votre unité de soins.

## Phase 1 : Entretiens et observations au sein de l'unité de soins

Cette première phase de rencontre avec le personnel - parfois dénommée audit - permet aux équipes de s'approprier la démarche initiée. Elle prépare la mise en place de la boucle de retour d'expérience. Elle permet de plus à notre équipe de cibler son intervention en fonction des problématiques propres à l'unité.

Une démarche en deux temps :

- ▶ **Rencontres individuelles** : chef de service, cadre de santé, personnel médical, paramédical, responsable qualité, responsable informatique, biomédical, ressources humaines, formation...
- ▶ **Observations du fonctionnement de l'unité**, de jour comme éventuellement de nuit

## Phase 2 : Sensibilisation à la remontée d'événements – le facteur humain

Une remontée active d'événements (précurseurs ou indésirables) au sein des services, source d'information et de transparence, nécessite une acceptabilité de l'erreur, ce que nous proposons via une formation/sensibilisation à la notion de facteur humain. Chaque session d'information / sensibilisation illustrée à partir de courtes séquences filmées est axée autour des dix grands domaines :

- Conscience de la situation
- Erreur
- Prise de décision collective
- Synergie d'équipe
- L'interface homme-machine
- Stress
- Physiologie
- Communication opérationnelle
- Acteur dans un système complexe
- La vigilance collective

Afin de répondre aux contraintes du service, plusieurs sessions pourront être organisées. Une « fiche de déclaration des événements » adaptée à l'unité de soins ainsi qu'une charte de non punition (ou d'incitation à la déclaration) seront proposées.

## Phase 3 : Formation à la RMM, au CREX et à la méthode ORION®

ORION® est la méthode d'analyse systémique conçue par AFM42 pour le monde médical. Elle permet une recherche des causes profondes de l'événement indésirable, sans notion de responsabilité, afin de proposer les actions correctives pertinentes qui contribueront à sa non répétition.

La formation proposée vise à répondre à deux objectifs :

- ▶ **Acquérir les principes et la méthodologie de la RMM et/ou du CREX**
- ▶ **Former un pool d'analystes à la méthode ORION®**

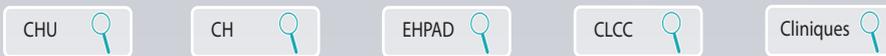
## Phase 4 : Mise en place et suivi

Planifiés sur une base mensuelle, nous proposons d'accompagner les six premières réunions pour en assurer le lancement et en garantir un déroulement efficace.

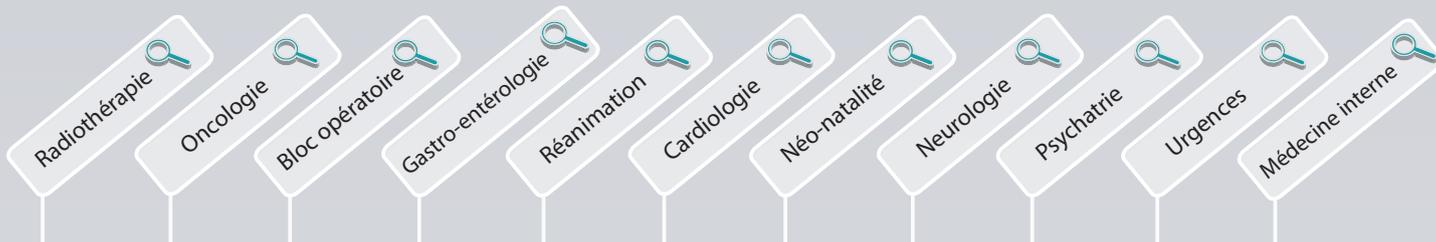
Afin de favoriser une implication pérenne des équipes, une attention particulière sera portée sur la communication des conclusions.

# Un outil adapté à toute unité de soins

## Etablissements de santé



## Spécialités



## D'autres domaines d'expertise

Nos missions au plus près des acteurs du monde médical nous ont permis de développer une approche multidisciplinaire. Nous sommes à même de vous accompagner dans les autres domaines suivants :

- ▶ **Mise en place de check-list** : tirer partie de notre expertise issue du milieu aérien au service des unités de soins les plus exigeantes
- ▶ **Formation et accompagnement à l'analyse des risques a priori**, grâce à la méthode VEGA®
- ▶ **Accompagnement à la certification ISO 9001** de vos unités de soins
- ▶ **Formation à la gestion de projet et à la conduite du changement** : acquérir les clefs permettant de mener à bien vos projets, en anticipant les conséquences inhérentes pour vos équipes



### Nous contacter

[www.afm42.fr](http://www.afm42.fr)

#### Siège Social

21, Allée de la Montjoie  
78240 Chambourcy

#### Contact

afm42@afm42.fr  
06 38 83 52 01