

LE TRAITEMENT PRATIQUE DE L'ERREUR - OSER ET SAVOIR GÉRER

SAN16

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

TARIF

Nous consulter

CERTIFICATIONS

Attestation de stage

PROCHAINE(S) SESSION(S) :

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

- Sensibiliser l'ensemble des professionnels à la notion d'ERREUR,
- à ses conséquences négatives, si non traitée
- à ses effets constructifs si déclarer à temps

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Différencier l'ERREUR et la FAUTE, pour chaque niveau de la hiérarchie
- Anticiper le risque d'erreur afin d'en atténuer le nombre et les effets négatifs
- Traiter les erreurs qui n'ont pu être évitées et en faire une occasion d'amélioration

Savoir réagir

- Savoir s'exprimer pour être compris
- Savoir assumer son erreur et permettre son traitement pour éviter les conséquences nocives.

Puis :

- Rechercher seul et/ou avec l'équipe, la ou les causes pour éviter son renouvellement
- Si la cause est un dysfonctionnement de service : devenir « acteur » de l'amélioration du dispositif

PROGRAMME

Introduction à la notion d'erreur :

- Différence entre ERREUR et FAUTE.
- Origine de l'ERREUR ou de la FAUTE
- Involontaire Vs Négligence

Pourquoi se préoccuper du traitement des erreurs ? :

- Pourquoi faire bien du premier coup et pour quelles conséquences ?
- Faire bien du premier coup, ça veut dire quoi ?

Traiter une Erreur :

Analyser l'erreur (son origine – sa cause racine) :

- Relative à l'auteur : Distraction, action trop rapide, absence de méthode, de compétence, une surcharge de travail, préoccupation personnelle
- Ou encore...
- Relevant de la compréhension des consignes, de pratiques anciennes...
- Relative à des causes structurelles (organisation de service...)

Traiter l'erreur (passer de l'analyse au traitement) :

- Quelques outils de traitement d'une erreur.
 - Contenir le problème (immédiatement).
 - Action corrective.
 - Action préventive.
 - Retour d'expérience.
- Quel comportement :
 - La prise de conscience de l'auteur et /ou de son entourage

- L'affirmation de soi, condition permettant de déclarer l'erreur et...
- Le comportement de la personne concernée.
- Le comportement du manager.
- Savoir-faire une remarque / critique.
- Savoir recevoir une remarque / critique.

En pratique :

1) Comment s'y prendre pour annoncer l'erreur

- Démarche individuelle de l'auteur : Conseil pour annoncer et assumer

2) Cas exposés par les participants ou par la formatrice :

- Envoyer un mail trop vite : Confondre « répondre à tous » et « répondre »)
- Oublier une échéance « cruciale »
- Mal comprendre une consigne
- Faire une grossière erreur d'inattention
- S'emporter face à ses collègues
- Avoir des propos déplacés devant un donneur...

3) Mises en scène:

- « L'erreur d'identification en salle d'attente... »
- « La prescription d'un « docteur » mais pas du « médecin soignant »

4) Analyse de chaque situation

- Identification des erreurs,
- Des facteurs contributifs et des « mesures barrières »
- Analyse de la « possible survenue » de cet événement au sein du service :
- Principales barrières existantes
- Principales défaillances
- Propositions d'amélioration

Se connaître soi-même pour comprendre son comportement face à une erreur (situation de stress).

- Quel est mon type de comportement ?
- Identifier son ou ses principaux types de comportement et en déduire ses éventuels axes de progrès.

Adopter une approche et un comportement d'amélioration continue (Kaizen) :

- Qu'est ce que l'amélioration continue ?
- Ses impacts et conséquences positives.
- Comment adopter une approche d'amélioration continue ?

Passer à l'action :

- Identifier ses axes de progrès sur « l'Erreur » et s'engager dans l'action.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exercice personnel en introspection

Réflexion individuelle et collective

Travail à partir de situations et de cas concrets apportés par les participants

Apports théoriques

Analyse de pratique

Rédaction d'un plan d'actions avec axes d'amélioration pour chacun des participant

Une documentation pédagogique sera remise à l'ensemble des participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau
25000 Besançon
Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry
90000 Belfort
Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé
70000 Vesoul
Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie
39000 Lons-le-Saunier
Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu