

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

SAN16



PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis



DURÉE

2 jours, soit 14h00



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