

# Comprendre et mettre en oeuvre son retour d'expérience (REX) sur le COVID

## Objectifs

**HAS Juillet 2020 : Les retours d'expérience (RETEX) constituent des outils de choix autant pour l'analyse d'un dysfonctionnement dans une prise en charge ou un accompagnement individuel, que pour une crise systémique, comme celle du COVID.**

Au travers de cet exemple, le but est de maîtriser les étapes et méthodes d'un REX (Retour d'expérience)

### Compétence visée

- Organiser ou participer à un retour d'expérience RETEX au sein de son établissement

### Aptitudes

- Mettre en oeuvre les étapes logiques d'un retour d'expérience
- Disposer des méthodes clés pour animer un retour d'expérience

## Les plus de ce programme

### Modalités de positionnement et d'évaluation

- Evaluation des acquis à l'entrée et en fin de la formation, par grille de positionnement

### Modalités pédagogiques

- Formation collective
- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges et réflexions sur les situations concrètes rapportées par les participants
- Analyse des pratiques

### Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

## 1. Les 4 étapes du retour d'expérience

### Connaitre

- Identification des événements indésirables associés aux soins
- Méthode de collecte et d'analyse

### Comprendre

- Que s'est-il passé?
- Présentation de manière chronologique, complète, factuelle, et sans interprétation de l'événement
- Pourquoi est-ce arrivé ?
- Analyse approfondie et systémique
- Présentation d'outils d'analyse systémique disponibles (grille Alarm, ...)
- Recherche des causes profondes

### Agir

- Prévention, récupération, atténuation ou évitement
- Définition d'un plan d'action pour améliorer la qualité de prise en charge et la mise en sécurité du bénéficiaire sur le risque considéré
- Enregistrement des actions, suivi, évaluation

### Partager

- L'association des usagers ou bénéficiaires dans la démarche (RECO HAS Juillet 2020)
- Communication autour de l'analyse
- Leviers pour la progression des professionnels
- Animation de la dynamique de progrès

## 2. Les conditions pour pérenniser la démarche REX dans une organisation

### La définition claire des objectifs du REX

- Ce qu'est le REX
- Ce que n'est pas le REX
- Le soutien de la démarche en interne
- L'intégration du REX dans la gestion des risques de l'établissement
- L'éthique de la démarche de Retour d'expérience

#### Public

Professionnels d'un établissement ou service médico-social Aucun prérequis

#### Durée

1 jour