



Cahier de vacances

Qualité & Amélioration continue
ESSMS

by **Perinove**

Dans un quotidien où tout va (très) vite, prendre soin de la qualité est devenu essentiel. Cette édition du cahier de sensibilisation propose une pause ludique et utile pour (re)découvrir nos réflexes : gestion des risques, circuit du médicament, gestion des plaintes, bientraitance et amélioration continue.

Pensé pour sensibiliser et informer les ESSMS... le sourire en bandoulière !

DESTINATIONS

 Départ – Check-in sécurité	
 Mots mêlés	3
 Météo de la démarche qualité	4
 La randonnée du circuit sécurisé	5
 Mini-BD “ Au secours ! Quel écrits faut-il rédiger ?”	6
 Protégez-vous ! Bons réflexes anti-coups de chaud	8
 Jeu des 7 erreurs : Infirmerie	9
 Qualitoscope : votre horoscope qualité	10
 Pause créative : mandala	12
 Invente ton néologisme	12
 Quiz : connais-tu les missions du référent qualité ?	13
 Courrier des vacanciers	14
 Témoignage : la vie secrète d'un événement indésirable	15
 Des lectures qui prennent soin de vous	16
 En mode famille, tous mobilisés	17

Crédits & mentions

Ce cahier a été conçu par l'équipe PERINOVE dans un esprit ludique pour sensibiliser les équipes à la qualité et l'amélioration continue.

Il est mis à disposition à des fins pédagogiques, sous licence Creative Commons

Attribution - Utilisation non commerciale - Pas d'Œuvre dérivé (CC BY-NC-ND 4.0)



Possible de me partager, de me copier, me distribuer, me communiquer sans commercialisation, ni modification

✨ Inspirations & ressources :

Recommandations de bonnes pratiques et référentiels publics de la HAS ([has-sante.fr](https://www.has-sante.fr))

Supports formations & conseils PERINOVE

Illustrations : réalisées via Canva, licences libres ou usage autorisé dans le cadre pédagogique

Création originale réalisée par l'équipe PERINOVE avec l'assistance d'une intelligence artificielle

Mots mêlés



Retrouvez les 14 mots-clés de la qualité cachés dans la grille.

Attention, certains se planquent mieux qu'un dossier « à classer » oublié depuis 2019 !

B	R	E	C	L	A	M	A	T	I	O	N	K	C	Q
H	I	V	Q	P	R	I	S	Q	U	E	G	R	E	X
S	S	P	U	H	P	R	O	C	E	D	U	R	E	Z
P	U	S	A	G	E	R	P	Z	N	G	D	D	V	N
L	L	N	L	N	O	X	B	V	U	U	D	B	M	P
A	X	K	I	Z	D	H	G	G	R	O	E	N	F	R
I	I	O	T	M	E	D	I	C	A	M	E	N	T	O
N	H	C	E	O	Z	R	D	B	U	R	A	C	Y	T
T	H	F	T	R	A	C	A	B	I	L	I	T	E	O
E	N	P	P	G	S	E	C	U	R	I	T	E	M	C
B	F	M	A	M	V	I	G	I	L	A	N	C	E	O
I	B	I	E	N	T	R	A	I	T	A	N	C	E	L
Z	Z	O	J	I	N	D	E	S	I	R	A	B	L	E
N	W	X	S	I	G	N	A	L	E	M	E	N	T	Z
R	V	W	P	E	G	J	G	B	S	X	R	B	X	K

Les mots peuvent être cachés horizontalement ou verticalement.

BIENTRAITANCE
INDÉSIRABLE
MÉDICAMENT
PLAINTÉ

PROCÉDURE
PROTOCOLE
QUALITÉ
RÉCLAMATION

RISQUE
SÉCURITÉ
SIGNALEMENT

TRAÇABILITÉ
USAGER
VIGILANCE

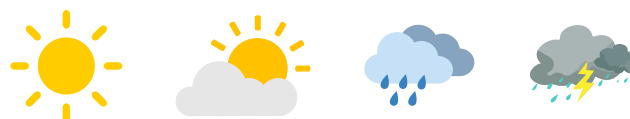
MÉTÉO DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Répondez honnêtement à chaque question .

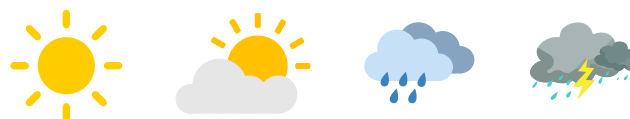
Coloriez la météo correspondante, si vous répondez oui,

 toujours  souvent  parfois  rarement

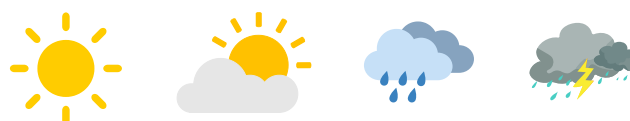
Je sais où trouver les protocoles et procédures qui concernent mon service.



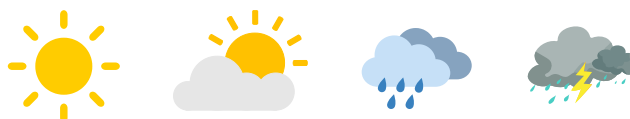
En cas d'événement indésirable, je connais le circuit de signalement (et je l'utilise sans culpabiliser).



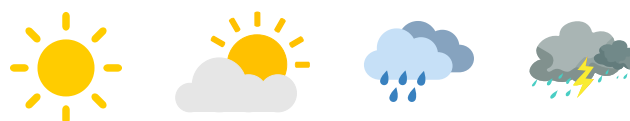
Avant d'administrer un médicament, j'applique la règle des bons contrôles : bonne personne, bon médicament, bonne dose, bon moment, bonne voie.



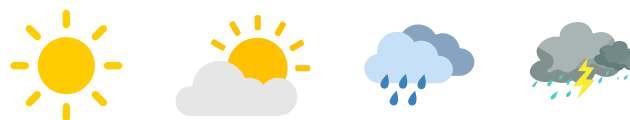
Je sais comment une plainte ou une réclamation est traitée chez nous.



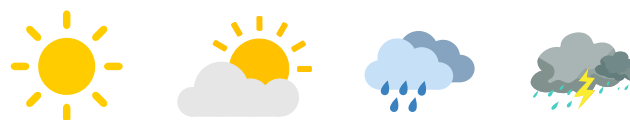
Le projet personnalisé de la personne accompagnée est connu, vivant... et pas seulement rangé dans un classeur.



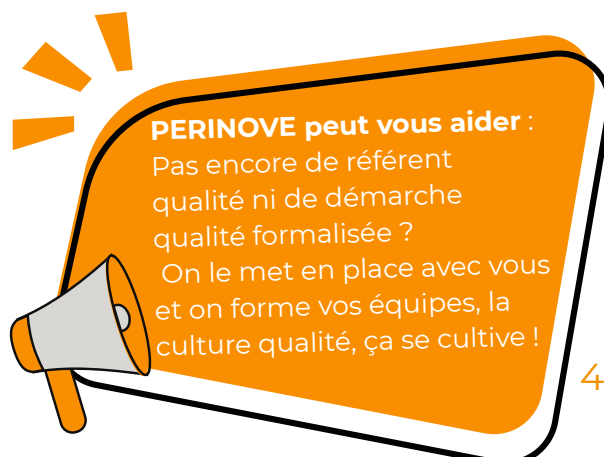
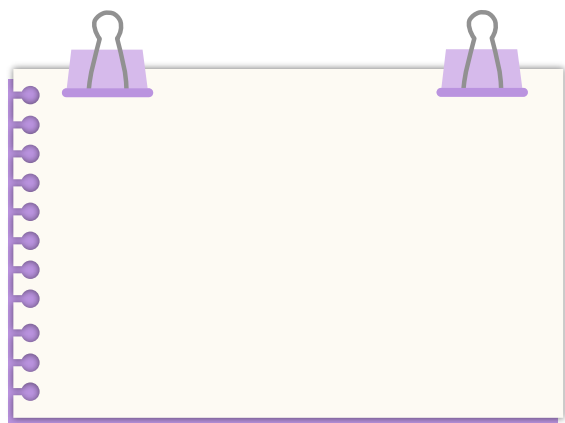
Je participe (ou je pourrais participer) aux retours d'expérience après un incident grave ou gestion d'une crise.



Un référent qualité / gestion des risques est identifié dans mon établissement.



 Pour chaque réponse « rarement » ou « parfois », listez les actions et notez une mesure concrète à mettre en place dans les prochaines semaines.



PERINOVE peut vous aider :

Pas encore de référent qualité ni de démarche qualité formalisée ?

On le met en place avec vous et on forme vos équipes, la culture qualité, ça se cultive !

LA RANDONNÉE DU CIRCUIT SÉCURISÉ

Atteignez le refuge sans tomber dans les pièges de l'erreur, de l'oubli ou du « je croyais que c'était fait » !

À chaque étape, cochez votre niveau de préparation.



☐ L'arrivée la traçabilité

Tout est noté en temps réel.
« Je le ferai plus tard » est le plus beau piège du sentier.



La pente glissante routine et interruptions

Le piège du sentier, à force de répéter le même geste, la vigilance s'endort, et chaque sonnette, téléphone ou collègue qui t'interpelle est un caillou sous le pied.



☐ Le refuge - La dispensation

Le bon médicament part-il vers la bonne personne ?

☐ Le passage de la préparation

Préparation au calme, sans être interrompu.e toutes les 30 secondes ?
Une zone « ne pas déranger » existe-t-elle ?



☐ Forêt des données oubliées

Sais-tu où sont stockées tes données sensibles (santé, RH, etc.) ?

Règle des 5 B respectée :
Bonne personne,
Bon médicament, Bonne dose,
Bon moment, Bonne voie ?

LE COL
ADMINISTRATION ☐

LA CASCADE
SURVEILLANCE ☐



On observe les effets
(et les effets indésirables), surtout
par forte chaleur ?



☐ Des repères clairs
permettent d'éviter
bien des détours.



🏁 Bravo, randonneur.se !

5 à 6 étapes cochées ☀️ : votre circuit est balisé, continuez l'entretien du sentier.

3 à 4 étapes 🌧️ : vous connaissez le chemin, mais quelques cailloux restent à contourner.

0 à 2 étapes 🌨️ : vous êtes en tongs sur une crête glacée. Il est temps d'appeler un guide qualité !

La jungle des écrits



À RETENIR

Il existe plusieurs types d'écrits professionnels.
Chacun a un objectif précis !

LES ÉCRITS UTILES ET LE DUI

Le bon écrit, au bon endroit, pour les bonnes personnes !

1



2

TRANSMISSION



Informier l'équipe

OBSERVATION



Décrire des faits observés

COMPTE RENDU



Restituer une réunion ou un échange

3

RAPPORT



Analyser une situation

BILAN



Faire le point sur une période



4

Et surtout, tout n'a pas vocation à être écrit partout !



5

Je ne peux pas voir ce document ?



6

Normal. Dans le DUI, les accès dépendent des missions de chacun.



- ✓ Besoin d'en connaître
- ✓ Confidentialité
- ✓ Protection des données

7

Donc tout le monde n'a pas accès à tout ?



Exactement !

8

DUI

- | | |
|--|-------------------------|
| ✓ Informations utiles à l'accompagnement | ✗ Jugements |
| ✓ Écrits factuels | ✗ Informations inutiles |
| ✓ Observations objectives | ✗ Curiosité personnelle |



9

Je décris les faits observés et j'écris uniquement ce qui est utile.



10

OUF !

Avec Valérie en formation, on a tout compris !



À RETENIR



Chaque écrit professionnel répond à un objectif précis.



Dans le DUI, on écrit des informations utiles à l'accompagnement.



Tous les professionnels n'ont pas accès à l'ensemble des écrits.



PERINOVE
EXPERTISE & PERFORMANCE

Alerte canicule :

Attention aux coups de chaud... sur vos résidents et sur vos pratiques !

Quand le thermomètre grimpe, les risques aussi.

Ne laissez ni vos résidents ni vos bonnes pratiques fondre au soleil.



Le réflexe écran total : protégez vos personnes les plus fragiles. Hydratation, surveillance renforcée, pièces rafraîchies : le plan bleu n'est pas une légende d'été, c'est un guide décrivant la démarche à suivre et rappelant les réflexes essentiels.



L'effet loupe des médicaments : certains traitements supportent mal la chaleur (conservation) et certains patients aussi (diurétiques, tension...). Vérifiez la température de stockage du frigo à pharmacie quotidiennement, pour éviter qu'il prenne des vacances, lui aussi.



Lunettes de soleil : filtrez les fausses urgences.

En période de congés, les équipes sont réduites. Priorisez les vrais signaux faibles plutôt que de courir partout.



Casquette de bon sens :

Les remplaçant·es ne connaissent pas (encore) la maison. Un protocole clair et accessible vaut mieux qu'une « demande à Sylvie » surtout quand Sylvie est à la page.



Hydratation et traçabilité :

Oui... mais avec les bons réflexes !

Faire boire, c'est bien. Le noter, c'est mieux. Une gorgée non tracée, c'est une gorgée qu'on recomptera trois fois à la relève.



Sauvegarde blindée : Avant de boucler les valises, on s'assure que les transmissions sont à jour. Le « plan B » de l'été, c'est une info qui circule même quand les habitué·es sont absent·es.



Relais de l'information : les équipes changent, les informations doivent rester.

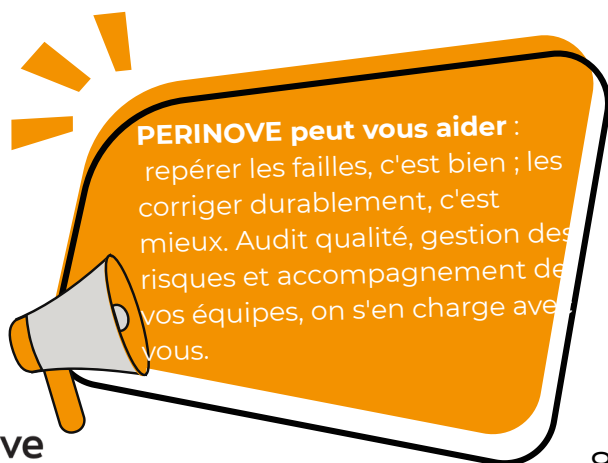
Consignes particulières, et surveillances renforcées : une transmission claire aide chacun à garder le cap, même en période de congés.



Le mot de la rédac' :

La meilleure protection, c'est celle qu'on applique avant le coup de chaud. En cas de doute, regardez toujours dans votre trousse de premiers secours : des protocoles à jour, un référent joignable, et un appel à l'astreinte en cas de dernier recours si on ne sait pas.

Prenez soin de vous, prenez soin des autres, et passez un bel été serein et sécurisé !



PERINOVE peut vous aider :

repérer les failles, c'est bien ; les corriger durablement, c'est mieux. Audit qualité, gestion des risques et accompagnement de vos équipes, on s'en charge avec vous.

Jeu des erreurs – Saurez-vous repérer les 7 erreurs ?

Dans cette situation de soin, 7 erreurs professionnelles se sont glissées dans l'illustration. Entourez-les puis discutez-en avec vos collègues !



Image réalisée par l'IA

Activité réalisée lors d'une formation

✗ Erreur repérée

🧠 Pourquoi c'est un problème ?

✓ Bonne pratique

1

.....

.....

.....

2

.....

.....

.....

3

.....

.....

.....

4

.....

.....

.....

5

.....

.....

.....

6

.....

.....

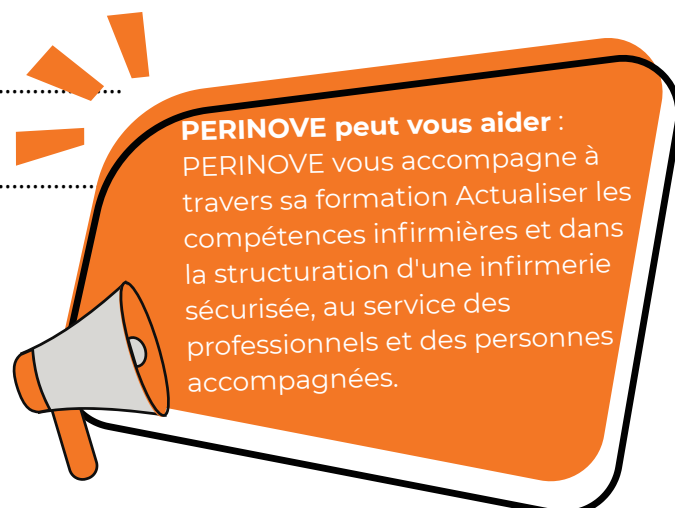
.....

7

.....

.....

.....



PERINOVE peut vous aider :
PERINOVE vous accompagne à travers sa formation Actualiser les compétences infirmières et dans la structuration d'une infirmerie sécurisée, au service des professionnels et des personnes accompagnées.



QUALITOSCOPE

Les astres ont parlé : chacun possède un talent précieux pour faire vivre la qualité au quotidien !



Bélier

Tu es le moteur de l'équipe. Ton énergie donne envie d'avancer et d'essayer de nouvelles choses. Cette année, ton enthousiasme sera un véritable levier pour les projets d'amélioration.



Cancer

Tu es attentif aux autres et à leur bien-être. Ton sens de l'écoute est une richesse pour la bientraitance et la relation d'accompagnement.



Taureau

On peut compter sur toi. Ton sens de la stabilité rassure les collègues et les personnes accompagnées. Les bonnes pratiques s'installent durablement grâce à des professionnels comme toi.



Lion

Tu inspires et fédères autour de toi. Ton dynamisme aide les équipes à s'engager dans les projets qualité avec confiance.



Gémeaux

Tu facilites les échanges et fais circuler l'information. Ton talent pour communiquer contribue à la coordination et à la qualité des accompagnements.



Vierge

Tu possèdes un sens du détail remarquable. Grâce à toi, les procédures, la traçabilité et la sécurité gagnent en fiabilité.



QUALITOSCOPE

Les astres ont parlé : chacun possède un talent précieux pour faire vivre la qualité au quotidien !



Balance

Tu recherches naturellement l'équilibre et le dialogue. Ton regard favorise des solutions justes et adaptées aux besoins de chacun.



Capricorne

Tu es organisé et persévérant. Les démarches qualité avancent sereinement grâce à ta rigueur et à ton sens des responsabilités.



Scorpion

Tu sais repérer ce qui mérite d'être amélioré. Ton esprit d'analyse est un atout précieux pour prévenir les risques et faire progresser les pratiques.



Verseau

Tu débordes d'idées pour améliorer le quotidien. Ton esprit créatif est une formidable source d'inspiration pour l'amélioration continue.



Sagittaire

Tu vois les opportunités là où d'autres voient des contraintes. Ton optimisme nourrit les projets et encourage l'innovation.



Poissons

Tu fais preuve d'une grande sensibilité aux besoins des personnes accompagnées. Ton empathie contribue à construire des accompagnements de qualité, respectueux et personnalisés.



Mot inventé

À partir des mots-clés suivants, inventez un néologisme « qualité », avec une définition drôle ou sérieuse.

Mots à combiner : *risque / protocole / traçabilité / plainte / pilulier / signalement / audit / procédure / chute / transmission / réunion...*

Exemples :

QUALITOONER : Prendre le temps d'améliorer un petit détail pour un grand impact

BIENTRATION : attitude qui consiste à placer le respect et l'écoute au coeur de l'action

AMELIORESSENCE : Energie collective qui pousse chaque équipe à progresser ensemble

Ton tour !

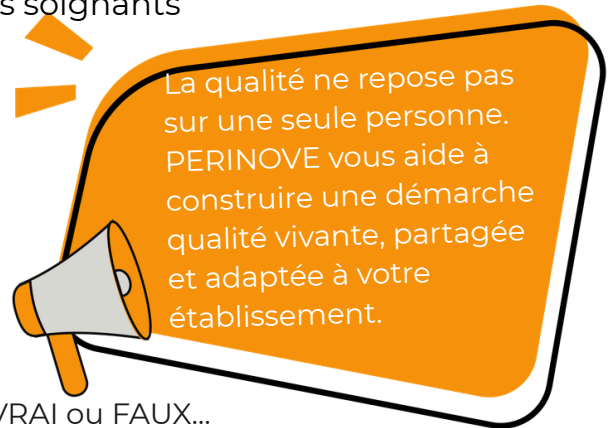
Nom du mot :

Définition :

.....
.....
.....
.....
.....

Connais-tu les missions du référent qualité ?

- ☐ Animer la démarche d'amélioration continue
- ☐ Gérer seul les plannings de congés
- ☐ Recueillir et analyser les événements indésirables
- ☐ Décider seul des sanctions disciplinaires
- ☐ Accompagner le traitement des plaintes et réclamations
- ☐ Maintenir à jour protocoles et procédures
- ☐ Préparer la démarche d'amélioration avec les équipes
- ☐ Favoriser l'expression des usagers (CVS, enquêtes)
- ☐ Remplir les dossiers de soins à la place des soignants



« Vrai / Faux »

Tu crois tout savoir sur les bons réflexes qualité ? Coche VRAI ou FAUX... puis regarde tes réponses page 18 !

	✓ Vrai	✗ Faux
Un événement indésirable doit être signalé même s'il n'a causé aucun dommage (presque-accident).	☐	☐
La gestion des risques sert surtout à trouver un coupable.	☐	☐
Une plainte ou réclamation est une source d'amélioration, pas seulement un reproche.	☐	☐
La règle des 5 B sécurise l'administration des médicaments.	☐	☐
Si un soin n'est pas tracé, du point de vue qualité, il est considéré comme non réalisé.	☐	☐
La bientraitance est une affaire de bonne volonté, sans organisation ni démarche.	☐	☐
Le projet personnalisé doit être co-construit avec la personne accompagnée.	☐	☐
Interrompre un collègue qui prépare des médicaments est sans conséquence.	☐	☐
Un protocole périmé peut être affiché tant qu'il « donne une idée ».	☐	☐
L'amélioration continue, c'est une roue qui tourne : on planifie, on fait, on vérifie, on ajuste.	☐	☐



Courrier des vacanciers

L'espace libre où l'on vide son sac, on pose ses questions... ou on écrit une lettre d'amour à une procédure.

✉ Lettre #1

"Je t'évite... mais tu me sauves"

Chère Fiche d'événement indésirable,

Je t'avoue : quand je te vois, je soupire. Tu me demandes du temps, des dates, des détails. Mais l'autre jour, grâce à toi, on a compris pourquoi ça coïncit toujours à 18h. Pardonne mes soupirs.

Une soignante réconciliée

✉ Lettre #2

"C'est pas toi, c'est l'orga"

Cher Protocole,

Tu n'es pas périmé, tu es « millésimé 2019 ». Mais avoue : entre nous, c'est devenu compliqué. Je crois qu'il est temps qu'on se mette à jour, tous les deux.

Un service qui veut avancer

✉ Lettre #3

"On peut encore se parler ?"

Chère Plainte,

Au début, tu m'as vexé. Puis j'ai compris : tu ne venais pas m'attaquer, tu venais m'aider à voir ce que je ne voyais plus. Reviens quand tu veux (mais pas trop souvent quand même).

Un établissement à l'écoute

✉ Lettre #4

"Merci d'exister"

Chère Roue de Deming,

Tu tournes, tu tournes, et grâce à toi, on ne refait pas dix fois les mêmes erreurs. Tu n'es pas très glamour, mais tu es drôlement utile. Planifier, faire, vérifier, ajuster : promis, je te suis.

Une équipe en mouvement

✉ Et toi ?

À ton tour d'écrire à la qualité : rôle, remercie, ou rêve... mais pense aux usagers !

Cher,

Signé : _____

Envoyer votre lettre à formation@perinove.fr



Témoignage : la vie secrète d'un événement indésirable

« Je suis une petite ligne dans un registre. Trois mots, une date, une cause. Rien de spectaculaire. Et pourtant, j'ai changé tout un service. »

Mon histoire

Au début, on a failli me passer sous silence. « Ce n'est pas grave », « personne n'a été blessé », « on n'a pas le temps ». J'ai bien cru finir oublié au fond d'un couloir, comme tant d'autres avant moi.

Puis une professionnelle a pris deux minutes. Elle m'a déclarée. Pas pour accuser quelqu'un, pour comprendre. Elle a écrit ce qui s'était passé : une chute, près de la salle de bains, toujours au même endroit, toujours vers la même heure.

Et là, surprise : je n'étais pas seule. Trois autres comme moi parlaient du même coin de couloir. Mis bout à bout, on racontait une histoire : un sol glissant après le ménage, et pas de signalétique.

En réunion, personne n'a cherché de coupable. On a cherché une cause. Un tapis antidérapant est arrivé. Un panneau aussi. Et l'horaire du ménage a été décalé.

Depuis ? Plus aucune chute à cet endroit.

Moi, la petite ligne qu'on allait effacer, je suis devenue la raison pour laquelle Mme L. marche encore sereinement jusqu'à sa chambre.

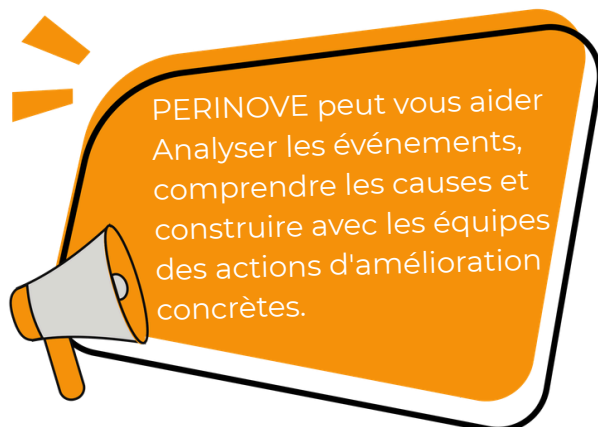


Ce qu'il faut retenir :

Un événement indésirable déclaré n'est pas un échec : c'est une information précieuse.

On ne cherche pas un coupable, on cherche une cause (et une solution durable).

Un presque-accident se signale aussi : c'est la leçon la moins chère du métier.



PERINOVE peut vous aider
Analyser les événements,
comprendre les causes et
construire avec les équipes
des actions d'amélioration
concrètes.



Des découvertes qui ne pistent que ta curiosité

Par l'équipe PERINOVE - Chronique Qualité & Bienveillance

Que vous soyez chez vous, en pause ou entre deux relèves, il y a toujours un bon moment pour nourrir sa réflexion. Voici quelques ressources réelles et publiques pour aller plus loin, en douceur.



Outil ludopédagogique :

COLCY Marion - Cartes PapoteQualiThé

Boîte à outils :

Les outils du Pas de coté



Vidéos : L'instant Qualité des ESSMS,

 <https://www.conseilqualite.com/veille-essms.html>

Podcast des établissements médico-sociaux



OMEDIT :

Observatoire du médicament, des dispositifs médicaux et de l'innovation thérapeutique

En mode famille, tous mobilisés

Envie de prolonger l'aventure qualité ?

Voici quelques pistes simples à glisser en famille.

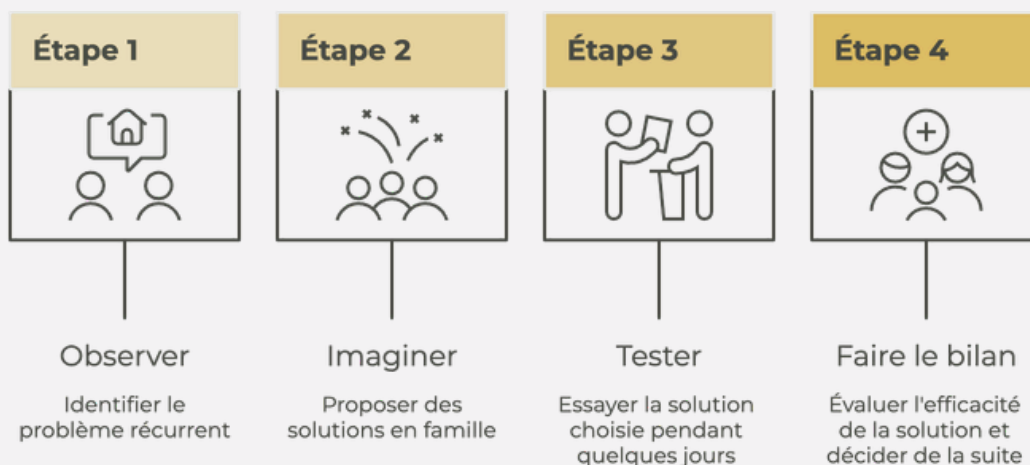


Le défi famille des petits progrès

Chaque famille a ses petites habitudes, ses petits oublis... et ses bonnes idées !
Pendant une semaine, choisissez ensemble une petite chose à améliorer dans votre quotidien.

Par exemple :

- ✓ Ne plus chercher les clés pendant 10 minutes avant de partir
- ✓ Réduire les disputes pour savoir qui vide le lave-vaisselle
- ✓ Préparer les sacs de plage plus facilement
- ✓ Limiter le gaspillage alimentaire
- ✓ Penser à arroser les plantes pendant les vacances



C'est exactement ce que font les équipes dans les établissements de santé ou les associations : **observer → proposer → tester → améliorer**

Cette méthode c'est l'amélioration continue :

Faire chaque jour un petit pas pour rendre les choses plus faciles, plus sûres ou plus agréables.



Le mur des réussites

Chaque soir, chacun note :

- ✓ Une chose dont il est fier ;
- ✓ Une réussite de la journée ;
- ✓ Un progrès observé.



Parce qu'améliorer, ce n'est pas seulement corriger ce qui ne va pas, c'est aussi valoriser ce qui fonctionne bien.



🎯 Connais-tu les missions du référent qualité ?

- ✓ Ce sont bien des missions du référent qualité :
- ✓ Animer la démarche d'amélioration continue
- ✓ Recueillir et analyser les événements indésirables
- ✓ Accompagner le traitement des plaintes et réclamations
- ✗ Ce ne sont pas ses missions :
 - ✗ Gérer seul les plannings de congés
 - ✗ Décider seul des sanctions disciplinaires
 - ✗ Remplir les dossiers de soins à la place des soignants
- ✓ Favoriser l'expression des usagers (CVS, enquêtes...)

Affirmation	Réponse
Un événement indésirable doit être signalé même s'il n'a causé aucun dommage (presque-accident).	✓ VRAI
La gestion des risques sert surtout à trouver un coupable.	✗ FAUX
Une plainte ou réclamation est une source d'amélioration, pas seulement un reproche.	✓ VRAI
La règle des 5 B sécurise l'administration des médicaments.	✓ VRAI
Si un soin n'est pas tracé, du point de vue qualité, il est considéré comme non réalisé.	✓ VRAI
La bientraitance est une affaire de bonne volonté, sans organisation ni démarche.	✗ FAUX
Le projet personnalisé doit être co-construit avec la personne accompagnée.	✓ VRAI
Interrompre un collègue qui prépare des médicaments est sans conséquence.	✗ FAUX
Un protocole périmé peut être affiché tant qu'il « donne une idée ».	✗ FAUX
L'amélioration continue, c'est une roue qui tourne : on planifie, on fait, on vérifie, on ajuste.	✓ VRAI

C	C	H	I	F	F	R	E	M	E	N	T	X	T
O	V	E	U	Q	S	I	R	A	E	K	S	I	R
N	S	È	H	O	V	N	W	N	H	D	F	Z	A
S	X	T	H	T	O	O	G	O	P	O	Y	R	N
E	A	I	N	R	H	I	C	N	R	N	E	G	S
N	J	R	D	A	D	T	K	Y	O	N	M	P	P
T	H	U	J	Ç	S	A	T	M	M	È	H	D	A
E	C	C	Y	A	I	L	I	P	E	T	B	R	
M	O	È	F	B	A	O	G	S	T	S	I	X	E
E	O	S	X	I	I	B	A	G	S	R	N	N	
N	K	X	P	L	B	V	H	T	J	O	O	Z	C
T	I	W	I	C	S	J	I	S	I	G	Y	E	
G	E	J	L	T	G	B	O	O	L	A	L	Y	O
S	O	O	È	B	U	Y	N	F	W	A	B	S	



PERINOVE accompagne les acteurs
du social, médico-social et sanitaire

Et si expertise et métier ne faisaient plus qu'un... pour simplifier vos projets ?

Chez PERINOVE, on ne plaque
pas des méthodes. On part du
terrain, de vos équipes et de vos
besoins.

On construit avec vous des
solutions concrètes, utiles...et
applicables.

DU
SENS

DE LA
STRUCTURE

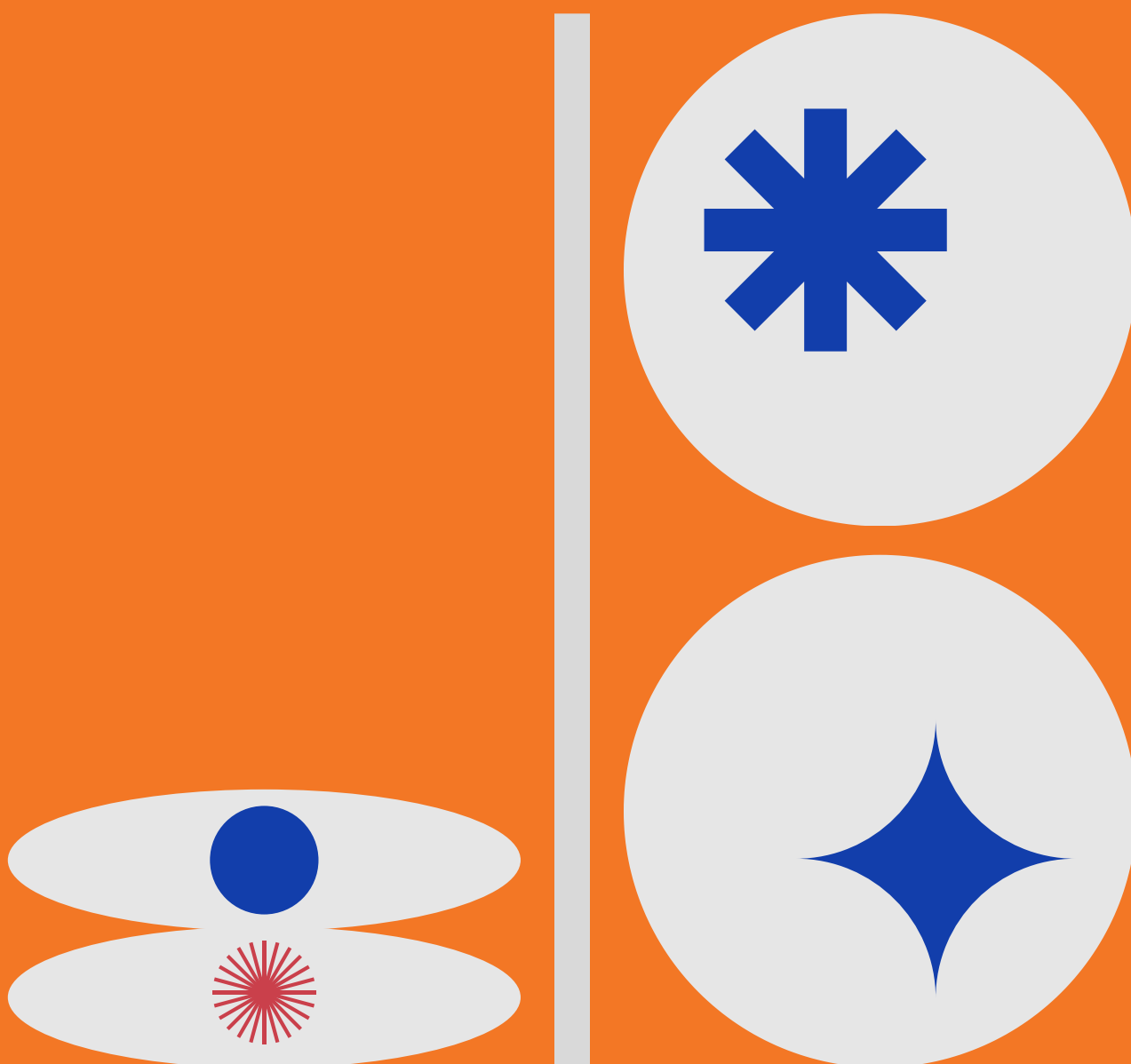
DE LA
SECURITÉ

ÉCHANGEONS SUR
VOS BESOINS

 Perinove



Perinove



Plus d'informations sur :
www.perinove.fr

