

Déclaration et exploitation bienveillantes des Evènements Indésirables

SMR Marguerite Boucicaut - Chalon sur Saône

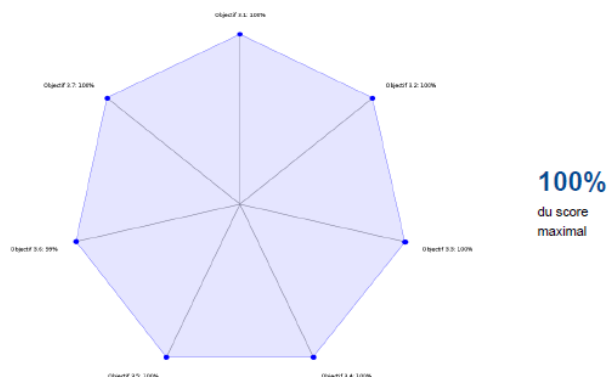
Présentation du SMR Marguerite Boucicaut - Chalon sur Saône



- **SMR de la Croix Rouge spécialisé de 128 lits et 50 places HDJ : Neurologie, Pneumologie et Cardiologie**
- **4 expertises reconnues par l'ARS: Blessés médullaires, Neuro-orthopédie, EVC-EPR, Post Aigu Respiratoire**
- **Développement d'activités "Hors les Murs": HAD-R, Téléréadaptation, Equipe Mobile MPR**
- **Environ 220 salariés temps plein**
- **40 000 journées d'hospitalisation complète et 15 000 séances d'hospitalisation de jour**
- **Une implantation territoriale solide et des partenariats multiples (CH William Morey, Samsah, CPTS, associations de patients...)**
- **Etablissement certifié Haute Qualité des Soins en juin 2024**

Constats du rapport de visite de l'HAS (mars 2024)

Chapitre 3 : L'établissement



Objectifs		
3.1	L'établissement définit ses orientations stratégiques en cohérence avec son territoire	100%
3.2	L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement	100%
3.3	La gouvernance fait preuve de leadership	100%
3.4	L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences	100%
3.5	Les professionnels sont impliqués dans une démarche de qualité de vie au travail impulsée par la gouvernance	100%
3.6	L'établissement dispose d'une réponse adaptée et opérationnelle aux risques auxquels il peut être confronté	99%
3.7	L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins	100%

3.7 L'établissement développe une dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins

3.7-04 L'établissement analyse, exploite et communique la survenue d'événements indésirables liés aux soins

“- La direction, la CME et les responsables de soins s'attachent à impulser une dynamque collective de la culture qualité et de la sécurité des soins.

- Les professionnels participent activement aux activités dédiées à la qualité, notamment pour l'analyse collective des Évènements Indésirables associés aux soins.

- Les Evènements Indésirables Graves sont analysés collectivement et font l'objet d'une déclaration externe. La Commision des Usagers est Informée.”

Déclaration et exploitation bienveillantes des Evènements Indésirables

Les clefs de notre succès:

RETEX du SMR Marguerite Boucicaut



Etape 1 : Identification des freins

Analyse des Résultats des Enquêtes “Culture Sécurité” & Audits Système “EI”:

- **Appréhension à déclarer des salariés : peur de la sanction, du jugement**
⇒ **12% des salariés ne pensent pas s'exprimer librement lors d'une déclaration**
- **Manque de connaissance de l'outil de déclaration**
⇒ **12% des salariés ne savent pas déclarer un EI**
- **Peu de retours directs aux déclarants d'EI (taux de traitement des EI à suivre - point qualité dans les réunions de service) :**
⇒ **59% des salariés n'ont pas l'impression d'avoir un retour systématique suite à une déclaration d'EI**
- **Pas de lien fait par les professionnels de Santé entre les actions d'amélioration et les EI déclarés**



Etape 2 : Planification, mise en oeuvre de la démarche

- **Acculturation du personnel à la Qualité et la Sécurité grâce à la formation/communication :**
 - Formation “Cycle culture sécurité” (REQUA) : Cadres, Médecins Et toute personne intéressée
 - Formation à l’outil d’analyse des causes d’EI “ ALARM”
 - Interventions du responsable Qualité dans les services pour expliquer l’intérêt de déclarer les EI et former les salariés à l’outil de déclaration.
 - Audits réguliers sur les démarches qualité et sécurité des soins (HAS, REQUA et filière Croix Rouge)
- **Structuration de la démarche d’amélioration de la qualité et la sécurité des soins :**
 - Mise en place de **groupes de travail ou d’EPP** alimentés par les EI graves ou fréquents
 - **Procédure** de traitement des EI
 - **Plan de communication structuré** : Faire du lien avec les actions d’amélioration validées suite à un EI
 - ⇒ Communication : journal interne, réunions de service, rédaction et diffusion de protocoles/procédures
 - ⇒ Revue régulière des actions du PAQSS avec les pilotes

Etape 2 : planification, mise en oeuvre de la démarche

Document qualité SSR BOUCICAUT



Charte d'engagement réciproque Gestion des évènements indésirables

N° unique
DoQ
541

Enregistrement	Version 1	Créé le 06/12/2021	Modifiée le
----------------	-----------	--------------------	-------------

La **sécurité des soins est une priorité du SSR Marguerite BOUCICAUT.**

Son amélioration nécessite une prise de conscience partagée par les professionnels de santé et l'ensemble des usagers du SSR.

Comme dans beaucoup d'établissement, les évènements indésirables sont sous-déclarés. Notre objectif est, par cette charte d'**harmoniser** et de **favoriser la déclaration** pour avoir une **connaissance quantitative des risques** liés à nos activités, d'**identifier les évènements évitables** et d'**apporter les mesures correctives** lorsque cela s'avère nécessaire.

La démarche de déclaration et d'analyse repose sur deux principes :

- **objectivité** : la déclaration puis l'analyse reposent sur des **faits** ; il ne s'agit pas de mettre en cause des collègues en tant que responsables d'une erreur, mais de déterminer l'ensemble des causes et le contexte ayant mené à un évènement indésirable,
- **vision positive de l'erreur** : la démarche de déclaration vise à **capitaliser l'expérience** pour éviter qu'un évènement similaire se produise à nouveau,

Dans ce cadre, il est de la responsabilité de chaque professionnel de communiquer spontanément et sans délai toute information sur les évènements indésirables. Un manquement à cette règle peut compromettre l'ensemble de la démarche de prévention des risques conduite dans notre établissement.

Pour favoriser ce **retour d'expérience**, la direction s'engage à ne pas entamer de démarche à l'encontre d'un professionnel qui aura spontanément et sans délai révélé une erreur dans laquelle il est impliqué et dont l'établissement n'aurait pas eu connaissance autrement.

Toutefois ce principe ne peut s'appliquer en cas de manquement délibéré ou répété aux règles de sécurité et de bientraitance.

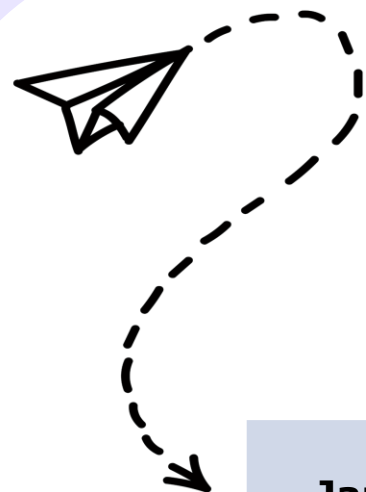
- **Utilisation du processus de certification comme catalyseur des actions d'amélioration**
- **Personnifier le traitement des EI par les référents risques associés et les responsables d'unités**
- **Une gouvernance (CODIR, CME) impliquée dans la cotation des risques au suivi de la réalisation des actions des groupes de travail**
- **Promotion de la culture positive de l'erreur à tous les étages :**

- **Incitation à la déclaration grâce à la communication d'une vision positive de l'erreur**

- **Les erreurs sont des occasions de progrès, pas des échecs ou des remises en cause**



Résultats, conclusion



	Nb EI déclarés	Nb EI avec commentaires	Nb EI avec échange sur le forum	Nb EI avec actions affectées	Nb EI Graves (déclaration externe)
Janvier à septembre 2023	247	61	50	9	1
Janvier à septembre 2024	461	56	115	16	2

Déclarations d'EI entre
2023 et 2024

+ 87%

Mais nous devons **rester vigilants** afin que la dynamique ne s'effrite pas...

Les prochaines actions planifiées au PAQSS 2025 :

- **Suivi des indicateurs de déclaration et de traitement des EI**
- **Renouvellement de l'enquête culture Sécurité**
- **Audit système**

Déclaration et exploitation bienveillantes des Evènements Indésirables



MERCI



QUESTIONS

