

# « Mise en place d'un logiciel de signalement des Evénements Indésirables et analyse des EI en COPIL »

Journée régionale RéQua : 21 septembre 2017

Maeva MOREL  
IDEC EHPAD Saint-Vit et Les Auxons

Laure PEUVRIER  
Responsable Qualité - Gestion des risques



**COMTOISE**

SERVICES DE SOINS  
ET D'ACCOMPAGNEMENT  
MUTUALISTES

- ▶ Logiciel AGEVAL (Logiciel de gestion de la qualité et des risques)



- ▶ Déployé sur toutes les activités de l'entreprise
  - Siège
  - EHPAD
  - Dentaire / Optique/ Audio
  - Polyclinique
  - Hospitalisation à domicile

- ▶ Répartition des EI par thématique / processus (24 thèmes)

(Ex: Prise en charge des patients/résidents; PEC médicament, Logistique, Sécurité, Fournisseurs, Finance, Gouvernance, Système d'information, Réputation et image de l'entreprise,...)

- ▶ Base de 643 évènements indésirables en fonction des professions

Circuit de la déclaration:



Tout évènement signalé induit un traitement par le responsable ou la Cellule Opérationnelle des risques établissements.

Les EIG/ Never Event: sont traités par l'établissement mais la COR Siège en est informée systématiquement lors de la déclaration.

Composition des Cellules Opérationnelles de risques :

- Directeur
- Cadre Infirmier
- Médecin Coordonateur
- Responsable service si besoin

La COR Siège : 1 fois/mois passe en revue l'ensemble des EI de la MFC (environ 800 depuis 1 janvier 2017)

- Harmoniser les pratiques de déclarations
- Permettre une vision globale des EI sur les activités
- Promouvoir la culture d'amélioration de la qualité
- Fiabiliser la déclaration des EI pour les professionnels
- Pilotage de la qualité centralisé (PAQSS, EI, Evaluation, Enquête,...).

## ❖ Pourquoi AGEVAL?



Réactivité et accompagnement du service support

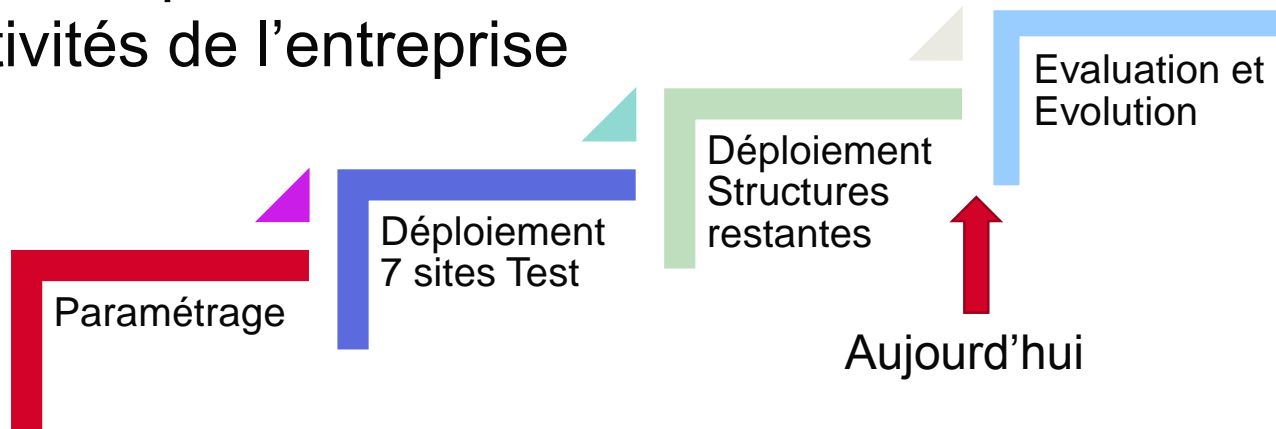
Logiciel complet de gestion qualité / risques

Facilité d'utilisation pour les utilisateurs et les gestionnaires

Interopérabilité des modules du logiciel

Adaptation aux pratiques de la MFC

- ▶ Mise en place d'un COPIL AGEVAL rassemblant les activités de l'entreprise



- ▶ Ouverture des droits pour les utilisateurs simples:
  - Déclaration des EI – Retour d'information
  - Consultation de la GED
- ▶ Formation des utilisateurs simple par le service qualité (dans leur environnement professionnel)
- ▶ Formation des responsables plus complète (traitement des EI, gestion des PAQSS, Gestion documentaire)

## Forces / facteurs de réussite

- Modules interdépendants (EI – PAQSS)
- Ergonomiques, Clair, Facile d'utilisation
- Pas de rejet du logiciel par les équipes
- Informations claires
- Centralisation des informations
- Retour d'information au déclarant

## Faiblesses / Difficultés

- Modifications des habitudes de travail (culture du signalement des EI,..)
- Difficulté d'utilisation de l'informatique pour certain utilisateur
- Accès à la bonne FEI par les utilisateurs
- Difficulté d'identification du type d'EI
- Temps de traitement et d'expertise
- Crainte de la délation

## Opportunités/ Améliorations

- Sensibilisation sur la culture d'amélioration continue de la qualité
- Statistique consolidée des EI pour une vision globale sur l'établissement
- Systématiser le retour d'information au déclarant.
- Accès au logiciel pour les stagiaires / CDD longue durée

## Changements constatés auprès des professionnels

- Augmentation des déclarations
- Interrogations sur les pratiques professionnelles ou situations vécues.
- Investissement des professionnels dans la démarche qualité de l'établissement



Merci de votre attention!