

# Journées d'échanges

## des Coordonnateurs de la Gestion des Risques Associés aux Soins

### Débats Mouvants - Synthèse

#### L'établissement doit rédiger une charte d'incitation au signalement

En faveur :

- Protection du professionnel, assure la non sanction
- Demande de la charte de non punition par des professionnels avant de s'engager dans la démarche d'analyse
- Réassurance
- Permet de dédramatiser le signalement
- Engagement de l'encadrement : signer par le directeur et le président de CME
- Volonté de développer une culture juste (notion d'intentionnalité /arbre décisionnel)

En défaveur :

- Charte non connue
- Qu'il y ait une charte ou non, les professionnels n'ont pas de retour sur leur signalement
- Les sanctions sont prises par la direction, qu'une charte existe ou non
- Réticence de certains managers qui ne « jouent » pas le jeu
- Quel intérêt sur le nombre de signalement d'EIAS ?

Avis partagés :

- Le management est garant de la charte et de son application
- « Charte d'incitation au signalement » plutôt que « charte de non punition »
- La charte couvre tous les signalements d'erreurs, hors situation intentionnelle

#### Les fiches de signalement doivent être anonymisées

En faveur de l'anonymisation :

- Au niveau du service pour éviter la délation
- Favorise le signalement
- Pour protéger le signalant à l'instauration de la démarche de signalement, et arriver à développer une culture juste
- Facilite le traitement de l'EIAS
- Selon le degré de maturité de la démarche, l'EIAS est partagé en équipe avant d'être signalé, l'anonymisation n'est plus un frein.

En défaveur de l'anonymisation :

- Enlève la responsabilité du professionnel
- Ne permet pas de donner un retour au signalant
- Nécessité d'avoir le nom du professionnel pour la recherche d'informations complémentaires
- Laisse la place aux professionnels de s'exprimer, permet de développer une démarche transparente

Avis partagés :

- L'anonymisation est un frein pour l'analyse par le service qualité (retour vers le signalant)

- Problématique des professionnels qui reçoivent les signalements et qui sont « multi » fonctions (cadre/qualité)
- Même si anonymisé, possibilité de retrouver le signalant/ le service concerné par l'Ei
- Possibilité de donner le choix aux professionnels

### La présence d'un RU en analyse c'est pour cocher la case certification

En faveur de la présence du RU lors d'une analyse :

- Oui avec des missions définies, en lien avec le droit des patients
- Anciens patients investis
- Démarrer par l'analyse des plaintes et réclamations
- Donne une visibilité sur l'organisation de l'établissement
- Apporte le regard de l'utilisateur dans une situation similaire
- Participation du RU au recueil du récit patient avant l'analyse avec les professionnels

En défaveur :

- La présence d'un RU peut être un frein pour les professionnels lors de l'analyse (sentiment d'intrusion)
- Manque d'implication de certains RU
- Mieux vaut interroger le patient directement concerné par l'EIAS avant l'analyse, que d'inviter un RU

Avis partagés :

- Dépend du niveau de formation des RU à la démarche qualité
- Dépend de la disponibilité des RU

### Le récit patient ne vaut pas le témoignage d'un professionnel

En faveur du récit patient :

- Le patient évoque des choses que les professionnels n'abordent pas
- Propose des actions différentes de celles abordées en analyse
- Valorise la démarche de l'établissement
- Permet de recueillir le ressenti du patient
- RETEX des établissements testeurs très positif

En défaveur du récit patient :

- Nécessite de faire revenir le patient dans l'établissement (patient sorti au moment du recueil du récit)
- Crainte de la plainte
- Nécessite de l'énergie, du temps et le consensus de l'équipe
- Limite de la faisabilité chez les patients présentant des troubles cognitifs
- Avoir un signalement d'EIAS ou presque accident qui se prête à la démarche

## La communication du CR d'analyse doit se faire auprès de tous

### En faveur :

- Communication du plan d'actions
- Communiquer au plus près du terrain, être présent dans le service
- Affichage des événements remarquables

### En défaveur :

- Selon l'EI, communication seulement aux participant à l'analyse/ aux instances (CME, CDU)/ aux professionnels du service concerné par les actions et aux médecins
- Problématiques des canaux de communication : comment ? document papier et/ou communication orale auprès des professionnels ? compte rendu complet ou diffusion d'une synthèse ?
- Problématiques des cibles de la communication : le service concerné par l'EI ? tous les services concernés par la même activité (exple des pompes à morphine) ?

## Sensibiliser les nouveaux arrivants aux évènements indésirables vaut mieux que rien

### En faveur :

- Oui pour les outils de signalement, la présentation de la charte, de la politique des EIAS
- Auprès des nouveaux arrivants, des étudiants et des professionnels présents (recyclage) et des libéraux intervenants dans l'établissement
- Sous la forme d'une demi-journée multithématique (présentation des référents, responsable qualité, lieux...)
- Sous forme d'un temps d'échange pluridisciplinaire
- Remettre un support de présentation à chaque professionnel
- Recueil d'un rapport d'étonnement de ces journées

### En défaveur :

- Laisser le temps aux nouveaux professionnels d'arriver dans la structure pour trouver le bien-être au travail avant de donner trop d'information
- Le cadre montre l'outil de signalement des EI dans le service
- Les étudiants ont une « petite culture Qualité » dans les IFSI