



Intégrer les événements indésirables dans le management qualité-risques

Cellule qualité-risques associés aux soins
AHBFC septembre 2017



Le management des EI c'est :

- Un dispositif de signalement efficient
- Une implication du gestionnaire des risques
- Une analyse des fiches par le COVIRIS
- Une analyse pluridisciplinaire lors des EIGAS
- Un bilan annuel
- Une information aux instances dont CME

Mais pas que....



Plusieurs questionnements :

- 1400 fiches d'EI ... et 20 analyses pluridisciplinaires !
- Une fois la fiche transmise au Directeur/Médecin/Cadre ...manque de lisibilité du suivi !
- Des signalements fréquents avec une gravité mineure (chute et violence) ...on classe!
- La certification V2014 interroge le dispositif d'évaluation pour chaque thématique HAS ...mais où sont les EI?
- La gestion des Ei est de la responsabilité du gestionnaire/coordonnateur des risques ...et les autres professionnels?
- Une « mine d'information »...pour une exploitation minimale!



Objectif : maturité Optimisation!

- Oser changer un système...qui marche! :

- Informatiser le dispositif
- Dynamiser le COVIRIS
- Prendre en compte l'ensemble des Ei
- Impliquer fortement le management
- S'appuyer sur les Ei pour développer la démarche qualité-risques



Objectif : maturité Optimisation!

- La gestion des EI n'est pas QUE l'affaire du gestionnaire :
 - Pilotes des thématiques V2014 :
 - Informés par courriel des fiches d'EI concernant leur thématique
 - Tableaux de bord (commentaire/fiche d'EI – plan d'actions)
 - Rencontre semestrielle : positionnements sur les EI récurrents
 - Bilan annuel par thématique : actions d'amélioration (PAQSS et CQ)
 - Actualisation de l'analyse de la thématique (PDCA)



Objectif : maturité Optimisation!

- La gestion des EI n'est pas QUE l'affaire du gestionnaire :
 - Directeurs et Médecins-chefs :
 - Informés par courriel des fiches d'EI concernant leur thématique
 - Tableaux de bord (commentaire/fiche d'EI – plan d'actions)
 - Impliqués lors des instances (validation plan d'action / EIGAS)



Objectif : maturité Optimisation!

- La gestion des EI n'est pas QUE l'affaire du gestionnaire :

- Encadrement :

- Informés par courriel des fiches d'EI concernant leur thématique
- Tableaux de bord (commentaire/fiche d'EI – plan d'actions)
- Points trimestriels lors des réunions avec la cellule qualité
- Déploiement de la démarche au niveau du terrain +++
DONNER du sens pour développer la culture qualité-risque !



Objectif : maturité Optimisation!

- Une prise en compte renforcée de l'ensemble des EI au plus près de lors émission :
 - visite de terrain : EI niveau 3
 - Analyse pluridisciplinaire : EI niveau 4-5
 - Actions d'amélioration au regard des EI niveau 1-2 (récurrents)



Objectif : maturité Optimisation!

- L'intégration des EI dans les outils de management
 - Analyse thématique (PDCA)
 - PAQSS s'appuie sur le bilan annuel des EI
 - Compte-Qualité
 - Cartographie des risques
 - Indicateurs sentinelles : chutes → : fiche complémentaire, investigation complémentaire

Objectif : maturité Optimisation!

- Utiliser les EI pour dynamiser le management qualité-risques :

➤ Visite de risque :

- Direction + gestionnaire des risques + « experts »
- Proposée par le COVIRIS : EI récurrent, presque accident...
- Formalisation d'une « fiche technique visite de risque »
- Démarche effectuée :

1. Préparation

- Constitution de l'équipe de « visiteurs » par le COPIL « démarche qualité/GDR = implication et engagement de la direction
- Conception des référentiels de visite : n'a pas vocation de tout voir !
- Réunion préparatoire en présence du membre de la direction désigné et de l'expert concerné



Objectif : maturité Optimisation!

- Utiliser les EI pour dynamiser le management qualité-risques :

➤ Visite de risque :

2. Réalisation de la visite

- Réunion d'ouverture : amélioration de la culture de sécurité **est l'affaire de tous**
- Entretiens individuels pour apprécier les risques perçus, les difficultés et **pendre en compte les suggestions des acteurs du terrain**
- Observations de l'organisation étudiée et des pratiques
- Visite des locaux : contraintes architecturales, ergonomiques...
- Consultation des documents (traçabilité, registre...)
- Restitution de fin de visite



Objectif : maturité Optimisation!

- Utiliser les EI pour dynamiser le management qualité-risques :

➤ Visite de risque :

3. Formalisation du rapport de visite et suivi

- Synthèse des points forts, points sensibles et des écarts
- Identification des risques et hiérarchisation des risques (lien avec la cartographie)
- Proposition d'un plan d'action **intégré au PAQSS et à la cartographie des risques** de l'établissement en lien avec les pilotes des thématiques V2014

Objectif : maturité Optimisation!

- Utiliser les EI pour dynamiser le management qualité-risques :

➤ Visite de risque :

4. Bénéfices attendus

- Afficher l'engagement de la direction de l'établissement dans la sécurité des soins et le bien être des patients,
- Améliorer la cohésion et la compréhension entre les différents acteurs ainsi qu'une amélioration du travail en équipe,
- Un sentiment de reconnaissance à leur juste valeur par le personnel soignant ce qui les incite à se sentir plus concernés par les problématiques de sécurité des soins.



Merci de votre attention