

Le patient/résident partenaire de l'analyse des risques

K. ROUME, Assistante Qualité/GDR

Ch. PELLERIN, Responsable Qualité/GDR

M. KRAJEWSKI, Directeur des Soins

Dr S. LEHMANN, PH Coordonnateur GDR

Dr A. GRAIN, PH Président CME



Centre Hospitalier de Saint Marcellin



Présentation du CH de St-Marcellin

Etablissement sanitaire et médico-social

Discipline médico-Sociale

132 lits d'EHPAD

(88 sur St Marcellin +
44 sur Chatte)

40 places de SSIAD

(dont 10 ESAD)

6 places Accueil de Jour

Discipline Sanitaire

28 lits médecine - HC

(dont 3 lits de soins palliatifs)

2 places médecine -HDJ

50 lits SSR - HC

CCNP

Consultations Spé.

Centre périnatal

CPEF

Discipline d'enseignement

30 places IFAS

(dont 5 en cursus partiel)



Le contexte : l'histoire d'un ancrage

Le CH de St Marcellin a pris en compte le recueil de l'expérience patient depuis :

- 2013 : Mise en place de la méthode du Shadowing pour la « Sortie du patient »



- 2014 : Expérimentation de la méthode AmPPatl pour « l'entrée en EHPAD »



Les outils : De quels moyens disposent les patients pour alerter les soignants sur les EI ?

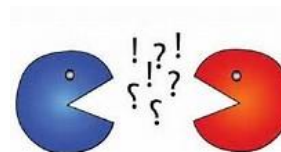
- Questionnaires de satisfaction
- Circuit des plaintes et réclamations
- Déclaration officielle des EI liés aux médicaments (*Décret n° 2011-655 du 10 juin 2011*)





Le constat : des événements indésirables vécus, mais non transmis

- Information **verbale** des soignants ou de leur entourage mais **aucune formalisation**



Mise en place de la déclaration d'EI pour les patients, résidents, famille et visiteurs



La nouvelle démarche institutionnelle

- Initiée par la Commission Opérationnelle Risque et Qualité
- Présentée et validée en Commission Des Usagers
- Procédure écrite décrivant le circuit accessible dans la Gestion Documentaire
- Nouvel indicateur intégré dans le pilotage stratégique de l'établissement -> CREX et Commission Des Usagers



La méthode

	IMPRIME DECLARATION D'UN EVENEMENT INDESIRABLE Patients/Résidents/Visiteurs/Famille	Réf : GDR
		Date d'application : 26/06/2017
		Rédigé par : Les membres de la CDU
		V. 2 Page 1/2

Fiche à déposer :
 - Pour la médecine et la SSR : dans la boîte aux lettres « Questionnaires de sortie et évènements indésirables situés dans le service »
 - Pour les EHPAD : au niveau du puyêtre dédié aux questionnaires permanents

Vous trouverez la définition d'un évènement indésirable sur ce site imprimé

La personne déclarant l'évènement : Nom/Prénom du déclarant* : Tél : <input checked="" type="checkbox"/> Adresse : @ Mail : Date de déclaration :/...../..... Date de l'évènement indésirable :/...../..... Heure : h..... Lieu de survenue : Témoin ? : <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> oui, qui ? <small>* L'anonymat est possible mais il empêchera de vous informer de la suite donnée à cette déclaration</small>	Domaine concerné : Cocher une ou plusieurs cases <input type="checkbox"/> Prise en charge médicale et soignante <input type="checkbox"/> Prise en charge médicamenteuse et dispositifs médicaux <input type="checkbox"/> Organisation et coordination des soins <input type="checkbox"/> Information du patient <input type="checkbox"/> Dossier patient <input type="checkbox"/> Hygiène <input type="checkbox"/> Management de l'établissement <input type="checkbox"/> Prestations hôtelières et logistiques <input type="checkbox"/> Système d'information et communication <input type="checkbox"/> Sécurité des biens et des personnes <input type="checkbox"/> Qualité et sécurité de l'environnement <input type="checkbox"/> Autre :
Le dommage concerne une personne : <input type="checkbox"/> Patient <input type="checkbox"/> Résident (EHPAD) <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Visiteur Nom-Prénom : Lieu de séjour : <input type="checkbox"/> Médecine A <input type="checkbox"/> Médecine B <input type="checkbox"/> SSR 1 <input type="checkbox"/> SSR 2 <input type="checkbox"/> EHPAD Chatte - Secteur : <input type="checkbox"/> EHPAD Saint Marcellin - Secteur :	Le dommage concerne un produit ou un matériel : <input type="checkbox"/> Matériel <input type="checkbox"/> Médicament <input type="checkbox"/> Produit sanguin labile (PSL) <input type="checkbox"/> Autre : Précisez le nom, la référence, le n° lot / n° série :
Personnes avisées (nom et fonction) : Description des faits constatés objectivement :	
Conséquences immédiates apparentes telles que vous les constatez immédiatement après l'évènement : <input type="checkbox"/> Pas d'impact sur l'organisation ou le fonctionnement <input type="checkbox"/> Mécontentement <input type="checkbox"/> Désorganisation de service <input type="checkbox"/> Retard de réalisation d'une tâche/mission <input type="checkbox"/> Préjudice moral <input type="checkbox"/> Autre :	
Evaluation de la fréquence : <input type="checkbox"/> Rare à incertain (1 fois/an au moins) <input type="checkbox"/> Occasionnel (1 fois/semestre) <input type="checkbox"/> Fréquent (1 fois/trimestre) <input type="checkbox"/> Très fréquent (1 fois/mois) <input type="checkbox"/> Habituel (1 ou plusieurs fois/semaine)	Action immédiate engagée : Décrire les moyens mis en œuvre pour pallier cet évènement :

La personne déclarant l'évènement :

Nom/Prénom du déclarant* :

Tél :

Adresse :

@ Mail :

Date de déclaration :/...../.....

Date de l'évènement indésirable :/...../.....

Heure : h..... Lieu de survenue :

Témoin ? : non oui, qui ?

* L'anonymat est possible mais il empêchera de vous informer de la suite donnée à cette déclaration

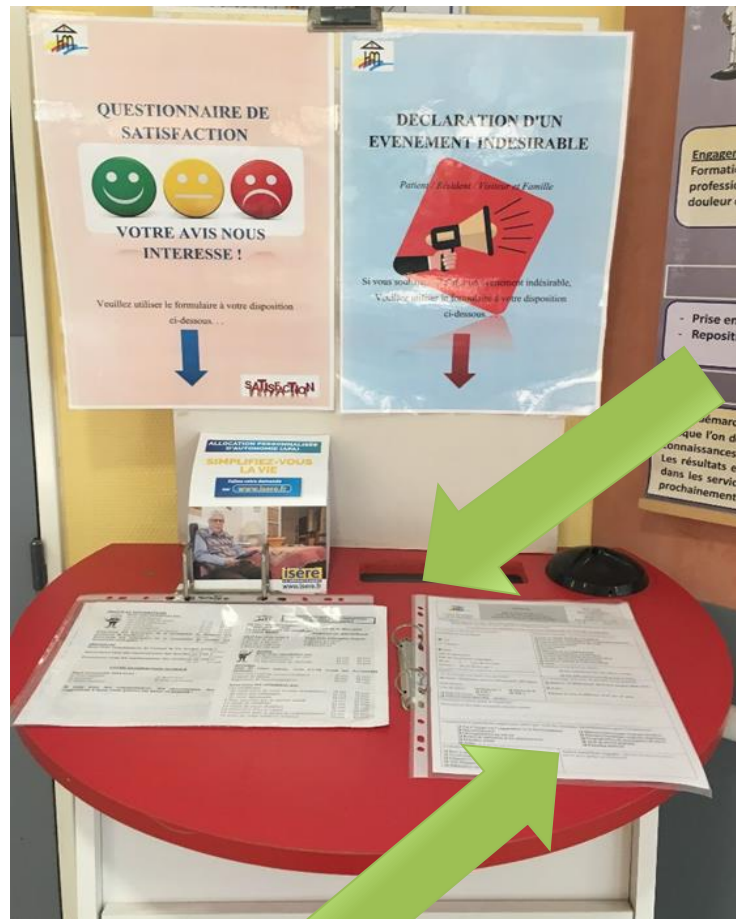
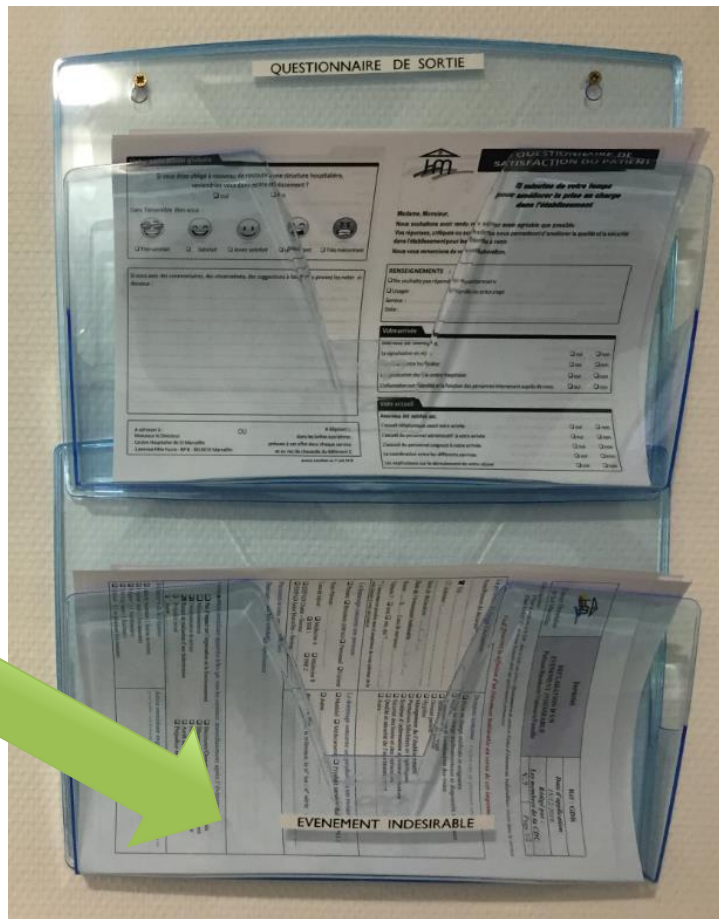
Souhaitez-vous avoir un retour :

Par courrier (préciser votre adresse ci-contre)

Par mail (préciser votre adresse mail ci-contre)



Le recueil des FEI





L'information des patients : Affiche

**Apprendre
DE NOS
ERREURS**

PATIENTS, RESIDENTS, VISITEURS, FAMILLES

Pour apprendre de nos erreurs et améliorer la qualité et la sécurité des soins,

PENSEZ A DECLARER LES EVENEMENTS INDESIRABLES

Déclaration à retirer et à déposer une fois remplie :

↳ **Médecine et SSR** : dans la boîte aux lettres «Questionnaires de sortie et Fiches d'évènements indésirables» située dans le service

↳ **EHPAD** : au niveau du pupitre dédié aux questionnaires permanents

L'analyse qui suit chaque déclaration d'évènements indésirables permet de tirer des enseignements et d'établir des recommandations pour éviter qu'ils ne se produisent à nouveau

Centre Hospitalier de Saint Marcellin
Service Qualité / Gestion des Risques

⇒ Tableaux d'affichage de l'établissement



L'information des patients : Livret + Site

- Information spécifique dans le livret d'accueil + site internet





L'information des patients : Charte de partenariat



CHARTRE DE PARTENARIAT

La sécurité et la qualité de nos activités sont une préoccupation permanente du Centre Hospitalier de St-Marcellin.

Il est primordial d'améliorer la visibilité sur les événements indésirables, afin d'apporter les mesures correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Toute erreur, dysfonctionnement ou défaillance constitue une opportunité de progrès individuel et collectif.

Dans ce cadre, il est de la responsabilité de chacun, de déclarer sans délai tous les événements de cette nature. Un manquement à cette règle peut compromettre l'ensemble de la démarche de prévention conduite par l'établissement.

Si vous constatez ou êtes concerné par un événement indésirable, la priorité est d'en faire part sans délai à l'équipe (cadre, médecin ou soignant) afin d'apporter les réponses à vos interrogations.

Vous pourrez par la suite signaler par écrit cet événement par le biais d'une fiche d'évènement indésirable.

Pour favoriser cette déclaration des événements indésirables, nous rappelons les principes de fonctionnement sur lesquels elle repose :

Objectivité : Le signalement repose sur des faits. Il ne s'agit pas de mettre en cause des personnes ni d'interpréter les faits et encore moins de leur donner une traduction médico-légale en terme de responsabilité.

Efficacité : la démarche de signalement doit être aussi rapide et exhaustive que possible.

Confiance : Le Centre Hospitalier de St-Marcellin s'engage à ce que le patient / le résident / la famille ou le visiteur qui aura spontanément signalé un événement dans lequel il est impliqué ne subisse aucune conséquence directe ou indirecte de ce fait.

Nous encourageons chaque patient, résident, famille ou visiteur à s'impliquer dans cette logique dans le cadre du partenariat avec les professionnels.

La confiance qu'inspire à ses patients l'établissement hospitalier de St-Marcellin se fonde sur l'expérience tirée, jour après jour, des événements indésirables qui peuvent affecter la sécurité des soins, des personnes et des biens.

Jocelyne PAVON
Directeur d'établissements

Dr Amandine GRAIN
Présidente CME

Dr Stéphanie LEHMANN
Coordonnateur Gestion des
risques associés aux soins

Si vous constatez ou êtes concerné par un événement indésirable, la priorité est d'en faire part sans délai à l'équipe (cadre, médecin ou soignant) afin d'apporter les réponses à vos interrogations.

Vous pourrez par la suite signaler par écrit cet événement par le biais d'une fiche d'évènement indésirable.

Jocelyne PAVON

Directeur d'établissements

Dr Amandine GRAIN

Présidente CME

Dr Stéphanie LEHMANN

Coordonnateur Gestion des
risques associés aux soins

Circulaire n°DGOS/PF2/2011/416 du 18 novembre 2011 en vue de l'application du décret 2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé.

Créé le 16/02/2017 - V1
Validé en CORQ le 06/03/2017

Modifié le :





L'information des professionnels

- Mail aux Cadres de Santé



- Information spécifique sur le site intranet



Intranet

- Procédure enregistrée dans GED





Le circuit de la FEI

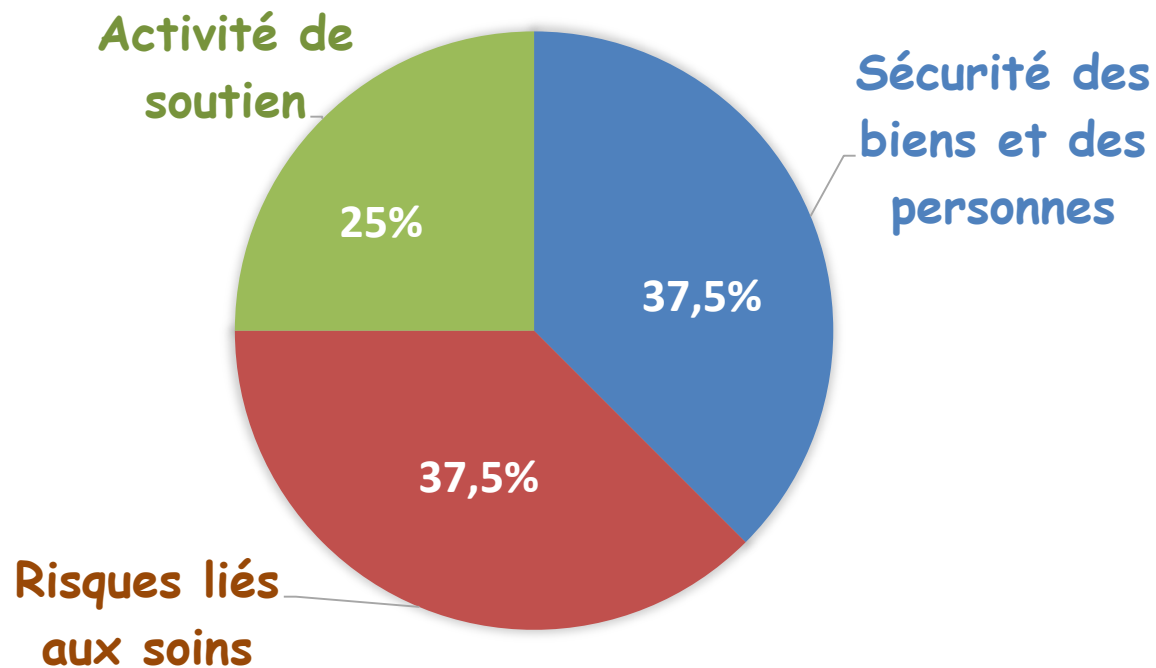
FEI Informatisée (Professionnels)	≠	FEI Papier (Patients)
Saisie de l'évènement par le déclarant sur logiciel Ennov™		Saisie de l'évènement par le déclarant sur la FEI Papier
/		Saisie (au mot prêt) par l'Assistante Qualité/GDR de la FEI sur le logiciel Ennov™
Analyse de la FEI (CGRAS+Assistante Qualité/GDR)		
Envoi de la FEI au Référent pour traitement et si besoin, à d'autres destinataires pour information		
Traitement de la FEI		
Réponse au déclarant via Ennov™		Résumé de l'action décrite par le responsable sur la FEI papier (synthèse faite par Assistante Qualité/GDR et validation CGRAS)
/		Retour au déclarant par courrier ou mail suivant son souhait



Résultats

➤ Depuis sa mise en place en Février 2017 : nombre limité, 21 FEI, en augmentation

➤ Motifs des EI :





Les perspectives

➤ Communiquer

- Pour une meilleure information

➤ Comment ?

- Meilleure communication sur la charte de partenariat
- Semaine sécurité des patients : campagne d'affichage + stands d'information sur le thème « Usagers, Soignants : partenaires pour la sécurité des patients »





Conclusion

La déclaration des EI par les patients :

- Apporte de nouveaux éléments dans l'appréciation des risques dans l'organisation des soins
- Nécessite une démarche d'information et d'accompagnement institutionnelle auprès des usagers



Instaurer un véritable partenariat





Merci de votre attention