

# De « ça sent le CRRAMé » à « il y a eu un CRIME » : comment détecter nos évènements sentinelles ?

Auteurs : Abdel Achache, Myriam Emard, Christelle Galvez, Martine Simon

## Contexte

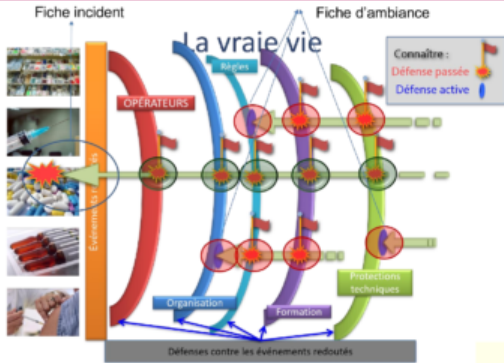
La sécurité du patient impose de déclarer et d'analyser les évènements indésirables associés aux soins (EIAS). La déclaration est intégrée dans les pratiques soignantes et témoigne d'une culture de sécurité en cours d'acquisition.

Mais comprendre les causes profondes de ces évènements, l'unique moyen pour qu'ils ne se reproduisent pas, nécessite de les analyser collectivement en impliquant les soignants aux côtés des acteurs de la qualité.

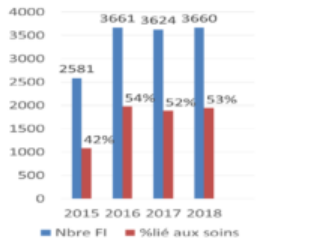
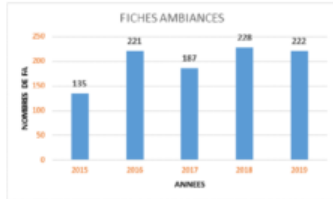
## Problématique

Comment continuer à promouvoir la démarche de déclaration, acculturer les soignants et impulser une dynamique qualité au sein des équipes ?

Comment permettre aux soignants de s'exprimer sans crainte sur leurs conditions de travail (planning, effectif, ambiance...) et sur les dysfonctionnements organisationnels qu'ils rencontrent au quotidien ?



## Chiffres clés



Un travail d'équipe entre la direction de la qualité et la direction des soins a permis une solution globale de déclaration qui va de : « je le sens pas » à « mince c'est arrivé » !

Le Centre Léon Bérard organise conjointement :

### 1. LA CRIME

La CRIME (Commission de Revue des Incidents Médicaux) se réunit 1 fois par semaine sur une durée 1h avec une dizaine de professionnels du terrain qui permet :

- de ne pas faire de la sécurité des soins des « y'a qu'a faut qu'on de la part des Directions... » mais une co-production organisationnelle sécurisée avec les opérationnels
- d'apprendre de nos erreurs et faire de l'équipe un « air bag » aux erreurs individuelles
- de quitter définitivement l'approche punitive de l'erreur

Une solution existante depuis 1999 :

Fiche d'incident :

« Je savais que ça arriverait » à « Mince c'est arrivé »

Ces Fiches d'incidents sont analysées en profondeur via les Crex et RMM pour contribuer à améliorer la qualité/sécurité des soins !

### 2. LA CRRAM

La CRRAM (Commission de revue des Relevés d'Ambiance) se réunit une fois par mois sur une durée de 1h30 avec le médecin du travail, un représentant du CCSSTH, la DRH et surtout avec les soignants déclarants ou ambassadeurs de leurs équipes. Elle permet :

- d'écouter et prendre conscience du quotidien des professionnels en laissant la place à l'expression libre de leurs irritations et/ou remerciements
- d'identifier les difficultés ou tensions des équipes pouvant générer des risques lors des prises en charge des patients
- d'ouvrir le dialogue sur les conditions de travail et les relations interpersonnelles et sur des situations à risques entre professionnels et direction des soins

Une solution Globale lancée en 2015 :

Fiche d'ambiance « je le sens pas » à « j'ai eu de la chance ... »

Ces Fiches d'ambiance détectent les faiblesses et les défaillances et mettent en lumière des faits positifs contribuant à améliorer la sécurité, par la qualité des conditions de travail et/ou du travail en équipe.

Exemples d'actions mises à la place d'une fiche d'ambiance :

1

Insécurité des soignants en soirée

Redéfinition des horaires de fermeture du site CLB et contrôle de la sortie des visites après 20H par l'agent de sécurité

2

Procédure décès

Mise en place d'une fiche de liaison entre unité de soins et chambre mortuaire lors d'un décès

3

Identitovigilance lors des transports internes

Mise en place du logiciel de transports patients (PTAH)