

L'intérêt de conduire une démarche de RETour d'EXpérience en période de crise sanitaire : l'exemple du CH de Bourg-en-Bresse face à la pandémie Covid-19

« Une culture d'erreur constructive, la prise de risque encouragée et une
transparence totale autour des erreurs commises, ont permis au CH de Bourg-en-Bresse
d'être le premier hôpital français à
avoir déclaré sa pandémie Covid-19
avant l'annonce de l'Organisation
Mondiale de la Santé (OMS) »

Face à l'ampleur des diagnostics tardifs pour transformer l'échec de soins pendant la première vague COVID-19
une évaluation des organisations a été menée par le centre de crise de l'établissement puis, ensuite, elle était validée
dans le cadre d'un PFI pour l'établissement (PFI 114). Nous avons décrit la méthode utilisée et le plan d'action
résultant.

Méthode : Méthode pour les recommandations du Retour d'Expérience, guide méthodologique - Méthode d'urgence sanitaire et crise de
la pandémie COVID-19 en 4 étapes :

1/ Assurer le recueil des informations

- Identifier individuellement les événements de 100 000 personnes atteintes
- Documenter les faits observés par tous les agents (200 intervenants)
- Recueil de l'expérience de patients hospitalisés pour Covid 19 (2 semaines, méthode)
- Recherche de toutes les notes et documents internes et externes relatifs à cette

La mise en constitution du RETEX
à cet effet, se réalise
conjointement de la part des
différents services concernés
La part de l'expérience patient a été validée
dans le cadre d'un PFI pour l'établissement
de la pandémie de COVID-19.

2/ Analyser la signification des informations

- Les données et organisations issues de cette pandémie sont une véritable mine de
matériaux permettant aux acteurs de cette structure de se développer et de progresser
notamment dans les domaines d'innovation, d'analyse de données et de long terme.

3/ Analyser ces éléments en vue de tirer

- Une culture de crise organisationnelle capable de faire face aux différents scénarios que le
premier RETEX peut déclencher, de l'analyse de données, de l'innovation et de la formation.

4/ Rédiger un plan d'action puis diffuser largement le RETEX

Résultats : Plan d'action en 10 axes

Améliorer la préparation de l'établissement aux situations sanitaires exceptionnelles (SSE)

Faciliter le dialogue de communication interne et externe de l'établissement dans le cadre d'une SSE

Améliorer l'expérience patient face à une SSE

Optimiser les fonctionnements habituels de l'ESM en cas de situation de crise de santé publique

Permettre le développement des cultures d'information et d'équipe de résilience santé

Expérimenter certaines organisations innovantes pendant la crise

Mieux structurer l'accompagnement psychologique des agents

Faciliter la prise de décisions et agir au mieux

Améliorer et homogénéiser le fonctionnement des sites

Faciliter le partage d'expertise entre sites



Déroulé

Un rapport à été rédigé. La
démarche a été très structurée
par des professionnels
hospitaliers, ainsi que par des
partenaires externes de services
hospitaliers.

En complément de ce RETEX
chaque service de soins
hospitalier a rédigé à cet effet
à contact son propre RETEX.

Une partie du plan d'action a pu
être expérimentée lors de la
pandémie Covid-19 en place pour
répondre aux nécessités liées à la
prise de la crise sanitaire.

Conclusion

La conduite d'une démarche RETEX est principalement à portée d'anticiper les ajustements organisationnels à mettre en place pour
faire face à une crise dans le futur. Ce travail implique de l'investissement conséquent de tous les acteurs d'un établissement et peut en faire un
levier d'innovation à conduire pour assurer la qualité et sécurité des soins en changeant de temps de crise.