

## 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

Alban GUIBERT, Médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins  
Camille GIORDANO, Directrice adjointe, chargée des affaires générales, des relations avec les usagers et de la qualité  
Corinne LAURENT, Ingénierie qualité  
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse

Face à l'ampleur des réorganisations menées pour transformer l'offre de soins pendant la première vague COVID-19, une évaluation des organisations a été décidée par la cellule de crise de l'établissement précocement, dès début avril 2020, sous la forme d'un RETour d'EXpérience (RETEX). Notre travail détaille la méthode utilisée et le plan d'action élaboré.

**Méthode :** Réalisé selon les recommandations du *Retour d'expérience, guide méthodologique - Situations d'urgence sanitaire et exercices de simulation* (2019) en 4 étapes :

### 1/ Assurer le recueil des informations

- Entretiens individuels avec des personnels du CHB (98 personnes interrogées).
- Questionnaire en ligne accessible par tous les agents (380 répondants)
- Recueil de l'expérience de patients hospitalisés pour Covid-19 (7 entretiens réalisés)
- Analyse de toutes les notes et documents existants et produits pendant la crise

### 2/ Réaliser la synthèse des informations

- Les décisions et organisations mises en place pendant la crise ont été synthétisées de manière chronologique sous la forme d'une « time line ». Les réorganisations de chaque secteur sont décrites, au côté d'indicateurs d'activité suivis tout au long de la crise.

### 3/ Restituer ces éléments en cellule de crise

- Une cellule de crise exceptionnelle consacrée à la restitution des éléments collectés par le groupe RETEX s'est réunie mi-juin. 14 thématiques identifiées au préalable ont été discutées.

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

La mission de coordination du RETEX a été confiée au médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Le plan de reprise d'activité a été exclu du périmètre d'analyse du RETEX.



### Résultats : Plan d'action en 10 axes

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

Etablir la stratégie de communication interne et externe de l'établissement dans le cadre d'une SSE

Améliorer la réponse territoriale face à une SSE

Intégrer au fonctionnement habituel de l'établissement l'hypothèse de survenue d'une SSE

Poursuivre le développement des systèmes d'information en y intégrant de nouveaux outils

Capitaliser certaines organisations développées pendant la crise

Mieux structurer l'accompagnement psychologique des soignants

Renforcer le service de médecine et santé au travail

Renforcer et homogénéiser le fonctionnement des pôles

Favoriser le partage d'expérience post-crise

### Discussion

Un rapport a été rédigé. La démarche a été très appréciée par les professionnels hospitaliers, ainsi que par les partenaires externes au centre hospitalier.

En complément de ce RETEX chaque service de soins, logistique et technique a été invité à conduire son propre RETEX.

Une partie du plan d'action a pu rapidement être mis en place pour répondre aux nécessités liées à la durée de la crise sanitaire

### Conclusion

La conduite d'une démarche RETEX très précocement a permis d'anticiper les ajustements organisationnels à mettre en place pour gérer la crise dans la durée. Ce travail témoigne de l'investissement remarquable de tous les secteurs d'activité et met en lumière les actions d'amélioration à conduire pour assurer la qualité et sécurité des prises en charge en temps de crise.