

*Rendre le patient acteur de
l'amélioration de la qualité et de la
sécurité, c'est possible !*

*Comment recueillir son récit dans l'analyse
d'un EIAS ?*

*Vendredi 24 novembre 2023
13h45 - 15h30*

A circular logo with a dotted border. Inside the circle, the text "Semaine de la sécurité des patients" is written in a dark blue, sans-serif font. The words "de la" and "des" are smaller and positioned between "Semaine" and "sécurité", and between "sécurité" and "patients" respectively.

Semaine
de la sécurité
des patients



Le CEPPRAAL

17 ans d'expérience / 10 ans auprès des professionnels du secteur médico-social
1 500 professionnels bénéficient chaque année des activités (structures sanitaires et médico-sociales et professionnels de ville)

Nommé **Structure régionale d'appui** (SRA) en octobre 2018

Notre mission

Apporter un **soutien méthodologique** visant à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients aux professionnels du soin et de l'accompagnement quel que soit leur mode et lieu d'exercice des professionnels



Présentation de l'expérimentation

"Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"

Groupe de travail "Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"

En 2018

- Nous avons testé, avec le concours d'établissements de la région, la faisabilité du recueil du récit du patient en utilisant la grille ALARM adaptée

En 2022-2023

- Objectif du groupe : **Tester les outils pour guider la réalisation du recueil du récit du patient**
- 23 établissements expérimentateurs en 1ère phase puis 10 qui ont souhaité poursuivre et **6 qui ont été actifs dans la dernière phase**
- De septembre 2022 à juin 2023 : **10 mois d'expérimentation**

Groupe de travail "Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"

Objectif général du projet

Valider une méthodologie pour intégrer le récit du patient dans l'analyse d'un EIAS afin d'enrichir le dérouler des faits et de **favoriser l'engagement du patient** dans la démarche qualité de l'établissement

Moyen

Expérimentation du kit outils de recueil du témoignage du patient suite à la survenue d'un EIAS, évaluation de l'utilisation par questionnaire et **partage d'expériences**

Qu'est-ce qu'un EIAS ?

Un évènement indésirable associé aux soins répond à plusieurs critères :

un **évènement défavorable** survenant chez un patient ;

associé aux actes de soins et d'accompagnement ;

qui a ou aurait pu avoir des **conséquences** pour le patient ;

qui **s'écarte des résultats escomptés** ou des attentes du soin ;

qui **n'est pas lié à l'évolution naturelle** de la maladie ou à l'état de dépendance du patient, c'est un **évènement inattendu**.

Le récit du patient jusqu'à présent occulté

Méthode ALARM actualisée en 2016 devenant ALARM-E (E pour extended) : la prise en compte du point de vue des patients **y est décrite comme essentielle**

Le patient :

- Est acteur de son parcours
- Le seul à en « vivre » toutes les étapes



C. Vincent, R. Amalberti in Safer Healthcare, 2016

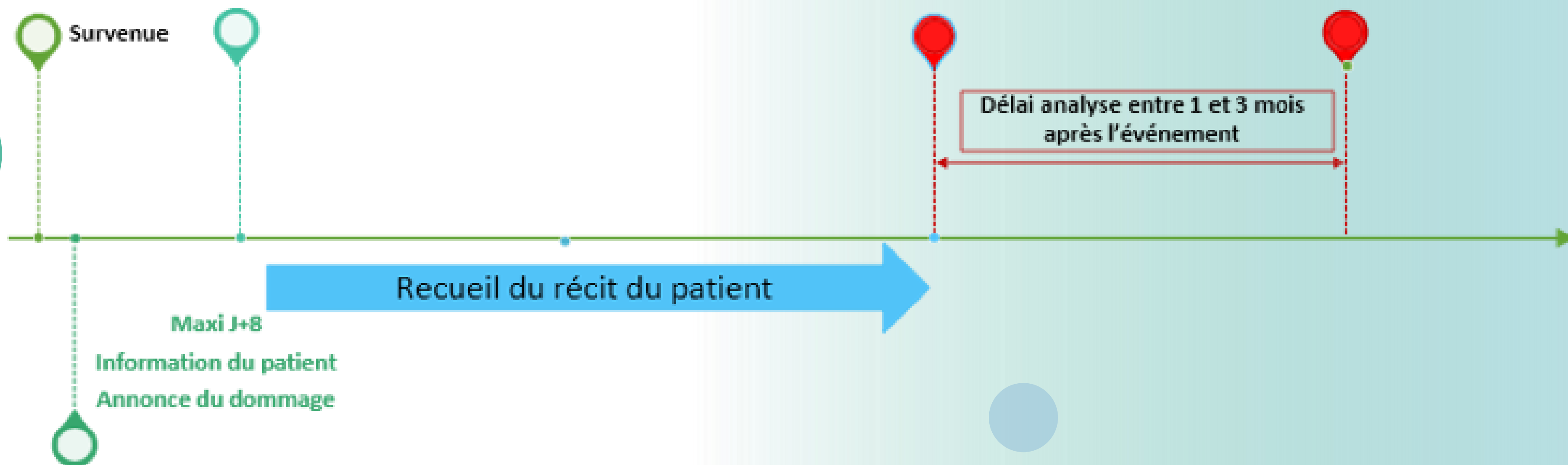


Recueillir le récit du patient : le principe

- Après l'annonce du dommage associé aux soins (art. 1142-5, code de santé publique)
- Après recueil de l'accord du patient
- Privilégier le récit spontané
- Laisser le patient s'exprimer à sa manière et avec ses propres mots

- Le patient est **acteur** de ses soins et peut ainsi contribuer à :
 - Améliorer la reconstitution des événements
 - Identifier des facteurs contributifs ou des actions d'amélioration

Recueillir le récit du patient : temporalité



L'absence de témoignage du patient n'est pas un obstacle à l'analyse de l'EIAS, mais en disposer constitue une plus-value pour l'analyse.

Les documents de référence

- ✓ **Guide d'annonce du dommage associé aux soins : un préalable indispensable**
- ✓ **L'analyse des événements indésirables associés aux soins (EIAS) : mode d'emploi**



Les documents de référence

- ✓ Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire
- ✓ la certification pour la qualité des soins
- ✓ la nouvelle évaluation des ESSMS



Le patient est un des acteurs du parcours !
Pour participer activement, il doit être informé !





Résultats de l'expérimentation

"Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"



Résultats de l'expérimentation

- Très peu de refus de patient, bonne compréhension de la démarche
- Information préalable du patient réalisée par le cadre ou membre de l'équipe du service
- Pas de difficultés majeures dans la conduite de l'interview
- Interview souvent réalisée en binôme



Les outils du kit aident à la préparation et la réalisation de l'interview du patient





Plus-value

Apports du patient

- Dans le **déroulé des faits**
- Dans l'**identification des facteurs contributifs**
- Pour proposer des **actions d'amélioration**

Réunion d'analyse systémique

- Les dires du patient sont partagés avec l'équipe
- Certaines **interviews** ont été réalisées **après l'analyse, le bénéfice** (pour l'équipe et la qualité de l'analyse) **est moindre**



Le recueil du récit du patient contribue à améliorer la qualité de l'analyse et concourt à améliorer la relation avec le patient



Perspectives

L'après-réunion

- Faire un retour au patient
- Le remercier pour sa contribution à la démarche qualité
- L'informer des actions d'amélioration mises en œuvre



Engagement conjoint qui concourt à un meilleur service rendu aux personnes et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir



Points d'attention

- Avoir une **volonté partagée** (gouvernance et équipes) d'avoir le patient pour partenaire
- Instaurer une **culture du signalement** et de l'analyse systémique
 - Sensibiliser les professionnels
 - Interviewers formés à la méthode ALARMe
- Informer les professionnels de la démarche
- Planifier le recueil du récit du patient dans un délai proche de l'annonce du dommage pour réduire le risque que le patient soit déjà sorti
- Préparer l'interview :
 - **Acculturation et formation** des interviewers pour une meilleure utilisation du kit outils
 - S'approprier et **adapter les documents** d'information du patient et la grille d'entretien



Poursuite de l'expérimentation, clés de réussite

Former les interviewers


- Aux compétences en communication
- A mener un entretien semi directif

Favoriser la participation du patient

- Ne pas préjuger du niveau de compréhension du patient
- Accompagnement possible par un aidant/un RU
- Interrogation d'un tiers de confiance



Des changements culturels nécessaires

- Promouvoir **une culture du signalement et d'analyse** des EIAS dans l'établissement
 - **Systematiser l'information du patient suite au dommage**
 - Rechercher des moyens pour soutenir les professionnels et la conduite du changement (prise de décision partagée, empowerment des patients...)
 - **Détacher ou planifier du temps** pour les équipes soignantes ou de gestion des risques (recueil du récit et analyse)
 - **Former les professionnels à des compétences en communication** telle que l'empathie ou la conduite d'entretien
- 



Le guide méthodologique

"Prendre en compte la voix du patient dans l'analyse d'un EIAS"



Le guide méthodologique

Un document qui regroupe le kit outils et qui décrit toutes les étapes du recueil du récit du patient

- Informer le patient et les professionnels
- Former les interviewers
- Recueillir l'accord du patient
- Interviewer le patient
- Restituer les dires du patient durant la réunion d'analyse systémique de l'EIAS
- Faire un retour au patient (remercier, informer des actions...)

Le guide méthodologique

1



Évènement indésirable associé aux soins **L'équipe soignante souhaite recueillir votre témoignage**

Septembre 2021

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus : votre expérience est déterminante.

L'analyse d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est essentielle pour repérer et comprendre ce qu'il s'est passé, pour en tirer des leçons pour l'avenir et ainsi éviter qu'il ne se reproduise. C'est pourquoi l'équipe soignante sollicite votre participation à un entretien.

Vous êtes bien évidemment libre d'accepter ou de refuser. Vous pouvez être accompagné d'un proche.

Votre expérience est ici déterminante, l'équipe soignante souhaite :

- Recueillir votre parole, votre ressenti et votre expérience de l'évènement indésirable associé aux soins.
- En comprendre les causes et conséquences de votre point de vue.

Ce partage de votre expérience avec l'équipe soignante permettra :

- de mieux maîtriser les risques ;
- d'éviter que l'EIAS ne se reproduise ;
- de mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

2



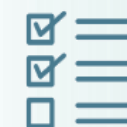
Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Accord du patient

3






Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Charte de l'interviewer

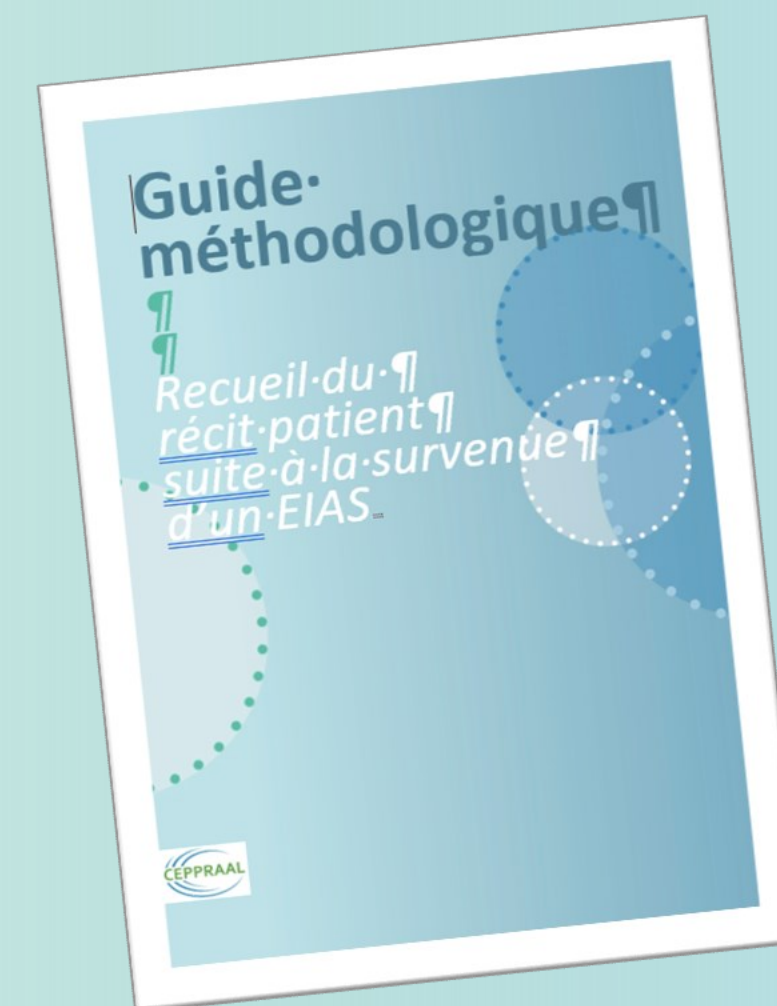
4



Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Check-list

Le guide méthodologique

- 5**  Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Support de formation de l'interviewer
- 6**  Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Utilisation de la grille d'interview
- 7**  Recueil du récit patient dans l'analyse d'un EIAS
Grille d'interview





Conclusion

Objectif atteint

- Kit outils validé
- Guide méthodologique en cours d'élaboration


Le récit du patient va permettre d'enrichir le déroulé des faits et de favoriser l'engagement du patient dans la démarche qualité de vos établissements






Conclusion

Un outil de recueil de l'expérience patient avec de multiples impacts


- **Pour l'établissement**
 - Améliorer la qualité des analyses systémiques des EIAS
 - Impliquer les patients dans la démarche qualité (exigences de la certification des établissements de santé et de l'évaluation des ESSMS)
 - **Pour les équipes**
 - Faire du patient un partenaire dans vos équipes
 - Croiser les regards des professionnels et des patients pour des actions d'amélioration plus pragmatiques
 - **Pour les patients**
 - Renforcer la confiance et améliorer la relation soignant/soigné
 - Se sentir acteur de sa prise en charge
- 



Merci pour votre écoute et votre participation !




04 72 11 54 60



162 avenue Lacassagne
Bâtiment A - 7^e étage **69003**
Lyon



www.ceppraal-sante.fr



22 Allée Alan Turing
63000 Clermont-
Ferrand



@CEPPRAAL