



Gestion et signalement des EIG dans un groupe d'EHPAD

Benoit GREFFE

**Directeur juridique et management
des risques**

Le Groupe ACPPA

- **50 structures d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD notamment)**
 - **Services de soins et d'accompagnement à domicile**
- **4.500 personnes âgées accompagnées**
 - **2.600 collaborateurs salariés**

**=> Comment mieux partager l'information
au sein du groupe ?**

La gestion des EIG au sein du Groupe

Les objectifs

Une volonté d'améliorer l'existant :

- Faciliter l'identification et la circulation de l'information
- Evaluer objectivement la gravité / l'importance
- Acculturer à l'analyse des causes
- Favoriser les retours d'expérience pour mise en œuvre d'actions correctives généralisées

=> **Création d'un outil interne : « e-vision »**

Favoriser l'identification et l'information

- Une **porte d'entrée unique** pour l'ensemble des évènements
 - ✓ Evènements indésirables
 - ✓ Suggestions d'amélioration

- Un outil **accessible à tous**
 - ✓ Saisie ou report informatique
 - ✓ Simplicité de l'outil

Favoriser l'identification et l'information



e-vision  Outil de traitement des évènements

[MON TABLEAU DE BORD](#) ● [VOIR TOUTES LES FICHES](#) ● [CREER UNE FICHE](#) ● [STATISTIQUES](#) ● [ADMINISTRATION](#) ● [QUITTER](#)

Créer une fiche

Prénom et Nom* :

Site concerné (réservé au siège) :

Type* :

Service/Processus* :

Tiers déclarant :

Nom du tiers déclarant :

Libellé-Titre* :

Description* :

Date* :

Fichier lié :

[Enregistrer](#)

* Champs obligatoires

[Accéder à la bureautique](#)

Affectation et évaluation

Le vérificateur va :

- Affecter la gestion à un responsable d'action
- Évaluer l'importance de façon objective et partagée
 - ✓ Réalisation d'une matrice commune
 - ✓ Intégrée au logiciel
 - ✓ 4 degrés de cotation (pas de cotation « molle »)
 - ✓ Un contrôle hebdomadaire par la « responsable gestion des risques » de tous les événements côtés 2 et 3

La gestion des EIG au sein du Groupe

Cotation \ Impact	Mineur 1	Significatif 2	Important 3	Majeur 5
Corporel/humain	Insignifiant	Impact léger (sans incapacité)	Atteinte à l'intégrité (EX : Incapacité temporaire, hospitalisation, épidémie, disparition, suspicion de maltraitance, agression, erreur de traitement médicamenteux...)	Incapacité permanente/décès
Image / réputation (stratégique)	Sans impact	Interne au groupe (réclamation modérée, constructive...)	Externe au groupe - niveau local (Ex : Contrôle inopiné ARS, DPPP..., réclamation client auprès des tutelles, réclamation virulente, accusatrice...)	Externe au groupe - niveau national (Ex : médias...)
Qualité/ Continuité de service	Altération légère de la qualité de service	Perturbée (dégât, panne matériel, défaut de service, effraction...)	Peut constituer une menace de fermeture partielle (ex : non-conformité réglementaire...)	Continuité de service partiellement ou totalement interrompue (Fermeture administrative totale/perte d'autorisation, absence du personnel, incendie...)
Impact financier (coûts directs ou cachés ou perte de recettes)	0.01% du CA	0.1% du CA	1% du CA	10% du CA
Climat Social	Stable	Risque de déstabilisation	Déstabilisation du climat social ressentie Ou exprimée minoritairement	Déstabilisation du climat social exprimée majoritairement

La gestion des EIG au sein du Groupe

Evènements cotés 3 ou 5

- Une **alerte immédiate et automatique** du Siège
 - ✓ Email aux Directions Exploitation, Risque, Qualité, Processus...
 - ✓ Accompagnement si nécessaire (EMH, Processus...)
- Des **rappels vigilance**
 - ✓ Constats d'une augmentation en fréquence de certains évènements
 - ✓ Envoi d'un mail de vigilance

L'analyse des causes

- ✓ Une **étape incontournable**
- ✓ Un déploiement de l'outil accompagné d'une **formation de l'ensemble des acteurs** (Directions sites, référents qualité, services du siège)
- ✓ **Mieux vaut un seul outil maîtrisé** qu'une pluralité trop complexe

La gestion des EIG au sein du Groupe

Les retours d'expérience

- Comité de Pilotage Amélioration Site : **Suivi hebdomadaire** de la gestion des évènements
- Comité d'Exploitation : **Retour mensuel** sur les évènements notables et actions correctives mises en place
- Comité de Management des Risques : **2 fois / an** lors de la revue des risques

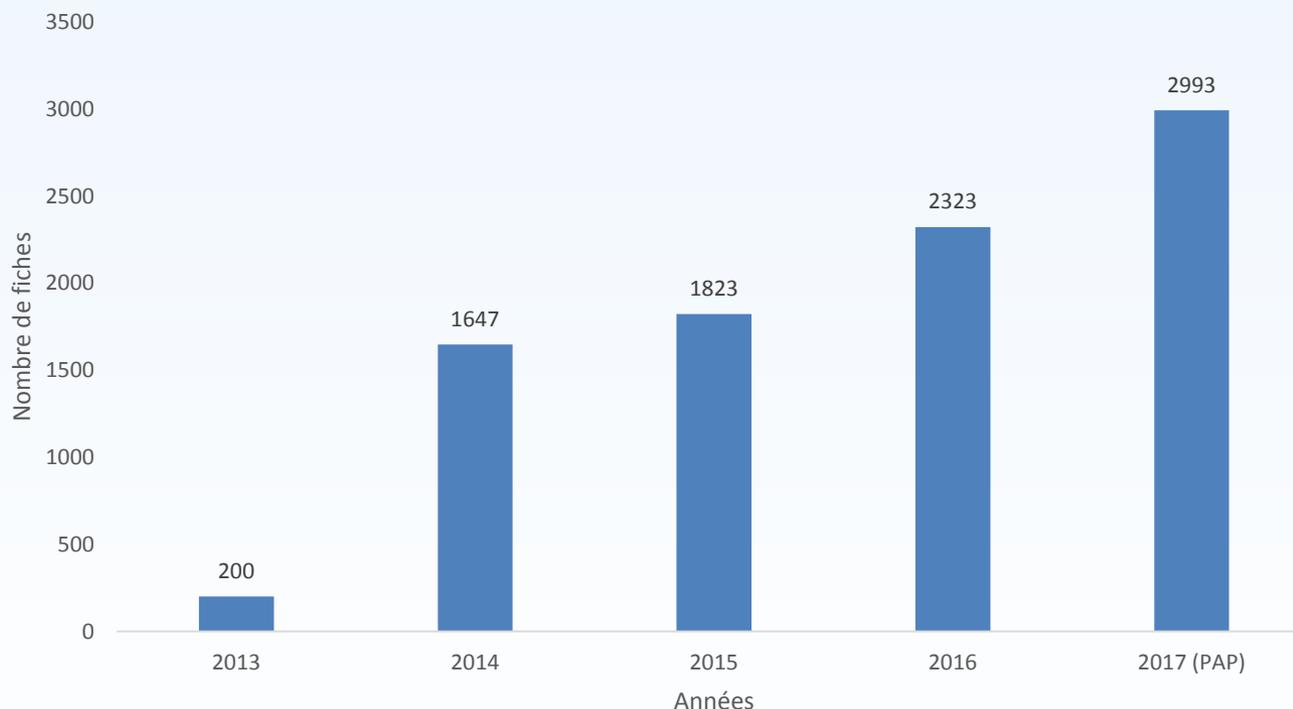
Difficulté : trouver le juste équilibre entre simplicité/accessibilité de l'outil et traitement statistique

La gestion des EIG au sein du Groupe

Constat d'utilisation après 4 ans...

- De 200 à près de 3.000 évènements saisis par an, soit une moyenne de 50 fiches par structure (de 15 à 120)

Statistiques activité E-vision



La gestion des EIG au sein du Groupe

Les freins à la déclaration

- La **banalisation** des évènements
 - ✓ Sensibiliser (et re-sensibiliser)
 - ✓ À tous les niveaux
- La **peur de la sanction**
 - ✓ Dissocier la recherche des causes de la recherche de responsabilité
 - ✓ Instaurer un « droit à l'erreur » ? (Démarche de QVT en cours)
- Le sentiment de « **flicage** » / de perte de temps vs utilité à l'usage

Les nouvelles obligations en matière de signalement

- Concerne les événements côtés 3 (3⁺) et 5
- Le choix du signalement
 - ✓ Cellule spécifique : Exploitation / Risque / Processus / Direction site
 - ✓ Vérification et analyse collégiale (Matrice d'aide à la décision en cours de finalisation)
 - ⇒ Décision et pilotage Siège
- L'information du Conseil de vie sociale : comment informer sans être anxiogène ?



Merci de votre attention