

# Le Comité de retour d'expérience, un atout pour la gestion des risques !

**Kevin KAMALANAVIN  
et le CREX des Cèdres**

# Pourquoi un CREX ?

## Rapport de Certification HAS V2014 Une recommandation, thématique Management de la qualité et des risques

- Organisation qui ne favorise pas la déclaration des EI : pas d'accès direct au signalement pour l'ensemble des salariés
- Pas de charte de non punition
- Sous déclaration des évènements indésirables
- Activités de retour d'expérience ne concernent pas tous les professionnels
- Professionnels concernés pas tous formés à la recherche des causes profondes.



# Choix de la méthode et organisation

- Choix d'une méthode d'analyse des causes profondes :
  - Temps de réflexion / comparaison des outils
  - Temps du choix : choix collectif
  - Temps d'organisation et de mise en place
- Ouverture signalement à tous
- Charte de non punition formalisée et communiquée



# Fonctionnement du CREX aux Cèdres

- Réunions mensuelles :
  - Composition pluridisciplinaire
  - Respect des 4 temps du CREX
  - Temps de parole privilégié, chaque temps soulève des questions et chaque question est prise en compte
  - Prochaine date
- Analyse de l'EIAS sélectionné en suivant la méthode Orion :
  - Temps du recueil d'info avec les équipes
  - Temps d'analyse pluridisciplinaire des causes
  - Méthode structurante
- Transmission des EIAS du mois et diffusion des comptes rendus CREX

# Ajustements, adaptations

- « Pré sélection » des EIAS par service QR avec le médecin RAQ :
  - ➔ permet de réduire le temps de revue des EIAS
- Communication et promotion du CREX :
  - ➔ articles dans journal interne, posters
  - ➔ participation à la Campagne régionale du CEPPRAAL sur les EIAS
- Avis des « Crexiens » synthèse points + / - et propositions d'amélioration (à renouveler)
- Implication croissante des équipes

## Le CREX en chiffres et actions :

Depuis janvier 2016 plus d'une centaine d'EI ont été proposés au CREX, et 12 CREX ont eu lieu chacun donnant lieu à un rapport d'analyse sur l'EI investigué

Quelques actions :

Amélioration de la gestion du traitement personnel

Consignes de commandes de transport de produits sanguins pour livraison le lendemain pendant les créneaux d'astreintes revues avec le prestataire

Suite à notre participation à la semaine sécurité des patients, le CEPPRAAL a retenu l'une de nos analyses comme premier retour d'expérience à partager au niveau régional

## Le CREX de la Clinique des Cèdres a soufflé sa première bougie!

Le Service QR vous remercie pour votre participation et votre implication !



N'hésitez pas à joindre l'équipe ou à nous rendre visite dans le secteur administration.

Docteur Vouaillat et Docteur Bocqueraz  
Elisabeth de Carvalho **1038** et Arthur Boudrand **1129**

Pour plus d'informations, cliquez sur le picto qualité risque accessible sur tous les PC de la clinique !

Le CREX selon ses participants :

« Une culture positive de l'EI »

« Beaucoup d'EI c'est aussi bon signe, signifie une bonne implication des équipes »

« Le CREX est à maintenir pour nous »

« Une vraie réflexion, une vraie démarche d'analyse, une authentique recherche de solutions, un CREX force de propositions. »

# Vers un changement de culture

- Effet boule de neige : plus on en parle, plus on légitime la déclaration
  - On ne déclare pas « dans le vide »
  - On est moins dans le « je vais te faire un EI »,
  - On est dans la recherche d'amélioration
- Favorise la culture positive de l'erreur
- Tendance à s' « écarter » de la recherche du coupable
- Facilite l'évolution des pratiques

*« Alors, j'espère que ça peut avoir un impact sur les pratiques sachant que le personnel soignant est une créature d'habitude »*

# Vers un changement de culture

Le CREX permet de :

- Partager, échanger sur les pratiques et les problématiques de chaque service

*« On se rend compte que les autres services rencontrent les mêmes difficultés, ça permet d'échanger / partager »*

- Renforcer les liens entre service QR et professionnels de terrain
- Favoriser la prévention des risques (on détecte mieux)
- Favoriser la réactivité lors de la survenue d'un évènement

*« Je pense que j'ai pris conscience de beaucoup de choses et que je suis beaucoup plus impliquée dans le fonctionnement général, voilà quand il y a un souci, on recherche plus d'où ça vient et on cherche des solutions »*



# Le CREX : atout pour la gestion des risques en équipe !

- Permet de passer de la culture de la faute à la culture de l'erreur
- Favorise la recherche de solutions collectives : on travaille dans le même sens, chacun est écouté sans barrière hiérarchique

*« Lorsque j'ai proposé deux ou trois choses, j'ai pas ressenti « bon tais-toi, t'es qu'infirmier, enfin t'es pas cadre, t'es pas médecin, qu'est-ce que t'y connais ? donc, c'était plutôt un bon retour »*

*« Analyser les EI responsabilise, on se sent plus impliqué, plus responsable de ce qui se passe »*

- Favorise le suivi des actions retenues par les CREXiens
- Toutefois la démarche nécessite accompagnement, formation, implication, soutien

***Nous remercions les professionnels participant au CREX des Cèdres !***

# Nous vous remercions pour votre attention !



*« Les erreurs actives sont comme des moustiques. On peut les écraser un par un mais ils continuent de revenir. Le meilleur remède est de créer des barrières efficaces et de drainer l'étang dans lequel ils se reproduisent. L'étang étant dans ce cas les facteurs latents omniprésents dans l'organisation. »*

*James REASON, « Human error: models and management », BMJ Volume 320, 18 mars 2000, p.768-770*

*La qualité est l'affaire de tous !  
N'hésitez pas à déclarer les  
Evénements Indésirables !*



Kevin KAMALANAVIN –  
Service QR 29/05/2017



Vous pouvez nous joindre au 1038 et au 1129