

GÉRER LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES : UN CHALLENGE COLLECTIF AUX HCL

11^{IÈME} JOURNÉE RÉGIONALE QUALITÉ ET SÉCURITÉ EN SANTÉ
CEPPRAAL – ARS – FRANCE ASSOS SANTE

19 NOVEMBRE 2020

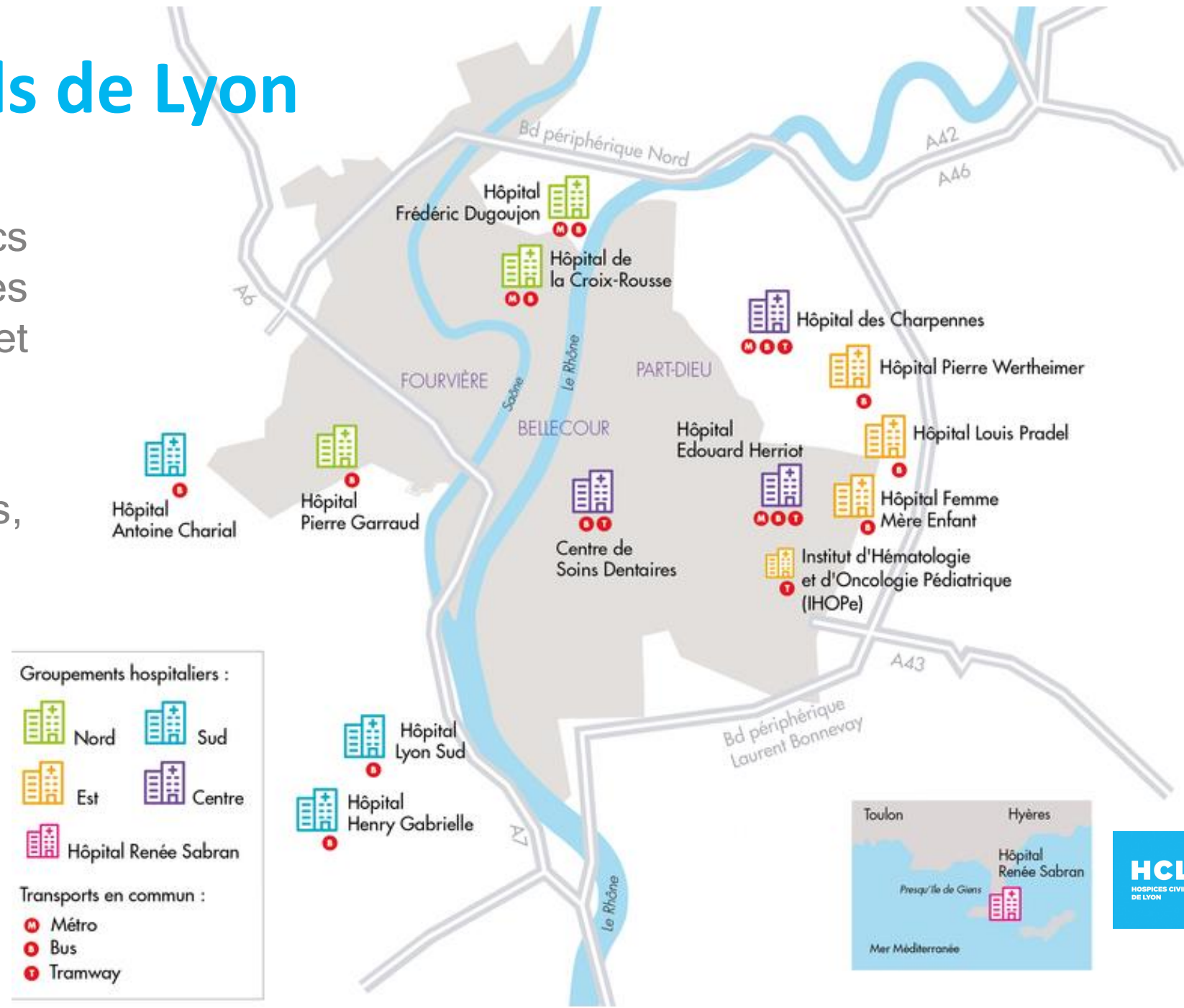
VALÉRIE FLATIN -COORDONNATEUR DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS

HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON

www.chu-lyon.fr

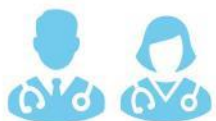
Les Hospices Civils de Lyon

- 14 hôpitaux publics réunissant toutes les disciplines médicales et chirurgicales
- 5 groupements hospitaliers,
- 22 pôles d'activité médicale,



La communauté HCL

EN 2019



+ DE 5 700 MÉDECINS

(MÉDECINS SENIORS,
INTERNES ET ÉTUDIANTS)



**+ DE 2 730
PERSONNELS TECHNIQUES**



**+ DE 2 240
ADMINISTRATIFS**

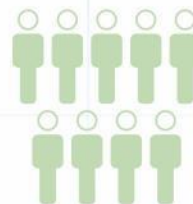
DONT + DE **560** SECRÉTAIRES MÉDICALES



+ DE 11 350 SOIGNANTS

+ 170 PERSONNELS ÉDUCATIFS
ET SOCIAUX

+ 1 360 PERSONNELS
MÉDICO-TECHNIQUES



**100
NOUVEAUX
ARRIVANTS
(PAR MOIS)**

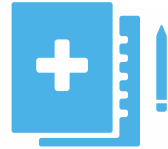


**162
MÉTIERS**

Le dispositif institutionnel de gestion des risques

4

- Des instances institutionnelles et des outils partagés



- 1 organisation harmonisée sur l'ensemble des groupements hospitaliers

Au niveau transversal

La CME

Un Comité de Pilotage Qualité Gestion des Risques : 1 réunion tous les 2 mois
définit et suit la politique qualité et gestion des risques des HCL

Un Comité des Vigilances et des Risques : 1 réunion tous les mois

Le SMQPCMP système de management de la prise en charge médicamenteuse du patient

Un logiciel de signalement

Une charte de signalement

Un plan de formation spécifique
(annonce, analyse, facteurs humains ...)

Sur chaque groupement hospitalier

La CMEL

Un Comité Qualité et Gestion des Risques 1 réunion tous les 2 mois

Une cellule locale des événements indésirables : 1 réunion par semaine
Entre 25 et 30 EI dont 2/3 au fil de l'eau

Une CLEI Retex tous les deux mois

Le trinôme SMQPCMP

La gestion des signalements d'EI :



El simples :

Envoi pour traitement au fur et à mesure par chargé local de la gestion des risques (CL) selon algorithme validé

El « complexes » :

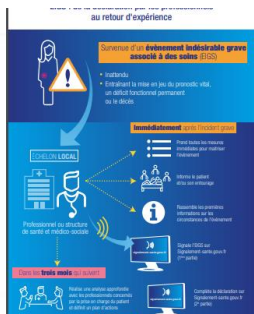
avis pluridisciplinaire hebdomadaire par téléphone organisé et animé par CL et traitement par CL et Cellule Qualité

CLEI RETEX :

Suivi des analyses d'EI
Identification des actions capitalisables
Suivi des EIG
Avis pour certains EI complexes

Une nouvelle dynamique depuis 2017 ...

Décret novembre 2016



**MEILLEURE
GESTION DES
ÉVÉNEMENTS
INDÉSIRABLES
GRAVES (EIGS ET
AUTRES EIG)**

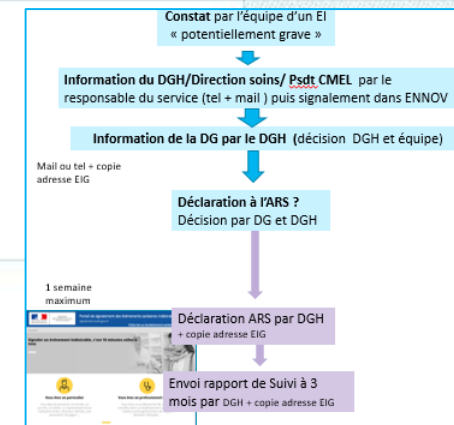
**VISIBILITÉ ET
COORDINATION**

**PROCÉDURE
INSTITUTIONNELLE**

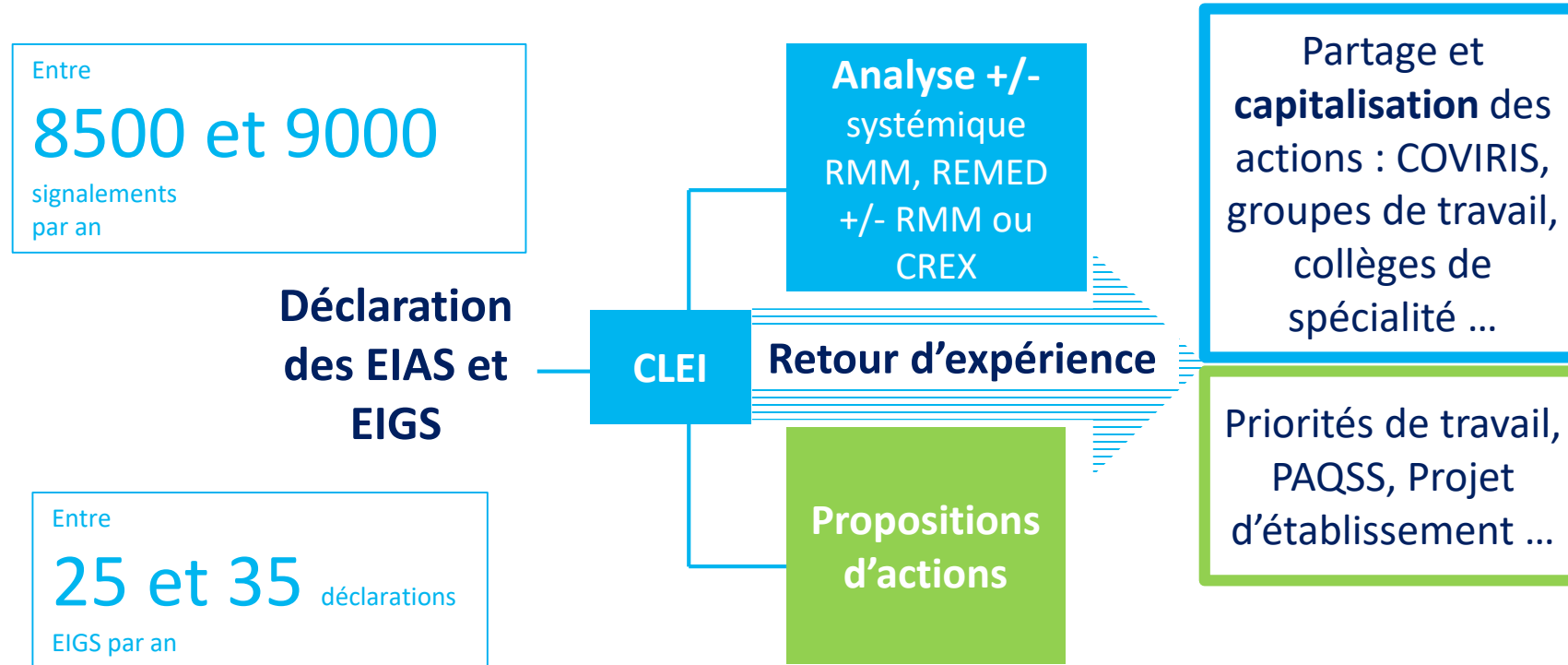
**ANALYSE ET
ACTIONS**

- Signalement dans ennov© (EI, EIG, vigilances)
- Circuits d'information
- Coordination avec les vigilances sanitaires

- Analyse systémique ALARM OU REMED +/- RMM
- Pool de professionnels formés
- Généralisation du volet 2 pour les analyses systémiques
- Suivi des actions
- Capitalisation et retour d'expérience



Des événements aux actions ...



Bilan actuel



Évolution de la culture de sécurité

- Evolution de la nature des signalements (plus d'EIAS)
- Adhésion progressive des médecins à la démarche de signalement
- Dynamique positive des EIGS pour les autres EIG
- Transparence, confiance et compréhension des enjeux par les acteurs
- Demandes d'extractions d'ennov de plus en plus fréquentes



Amélioration du fonctionnement

- Evolution du dispositif : CLEI visioconférence et traitement au fil de l'eau : plus de réactivité et gain de temps
- Meilleur suivi des analyses et des actions
- Retex alimentent l'identification des priorités de travail (PAQSS)
- Collaboration avec le secteur des Usagers, la Direction des Affaires Juridiques, présentations régulières CME, et instances Qualité Gestion des Risques ...

Perspectives



Donner encore plus de sens à la démarche de signalement

- Favoriser le dialogue : Retex au plus près des services, rencontres avec les PAM etc.
- Introduire des critères complémentaires dans les analyses pour faire le lien avec certains thèmes de travail prioritaires (ex les interruptions de tâches)
- Suivi régulier des EI et EIGS en CDU et CLDU, CME ..
- Indicateurs de pilotage dans les salles OBEYA



Soutenir les professionnels dans cette dynamique positive

- Aide à la décision de déclarer ou non à l'ARS (Guider et tracer les éléments d'analyse médicale des critères du décret)
- Consignes rédactionnelles et exercices ludiques pour sensibiliser les équipes à l'importance de la qualité rédactionnelle des écrits en cas d'EI et EIGS
- Réflexion en cours sur la prévention des secondes victimes (priorité PAQSS 2020)

EIGS : aide à la décision et conseils rédactionnels

11

En cas de survenue
d'un événement
indésirable grave :



Aide à la décision de déclaration

- Guider la réflexion collective et aider à la prise de décision avec des éléments objectifs
- Tracer les principaux éléments conduisant à la décision de déclarer ou non à l'ARS.



Aide à la rédaction

- Conseils rédactionnels pour les comptes rendus de RMM et comptes rendus d'analyses systémiques etc.
- Exercices pédagogiques

Prévention des secondes victimes : priorité du PAQSS 2020

12

Quand un événement indésirable survient lors de la prise en charge d'un patient il a le potentiel d'affecter le patient et ses proches mais aussi les soignants impliqués, et parfois même leurs collègues et tout l'hôpital...



L'absence d'échange renforce le sentiment de culpabilité, de solitude, de perte de confiance en soi et envers l'équipe et l'institution ...



Les objectifs retenus :

- Mutualiser et renforcer les acquis
 - Etre en capacité de repérer les professionnels traumatisés à l'occasion de la survenue d'un EIGS ou un EIAS
 - Pouvoir accompagner humainement et orienter un professionnel si besoin auprès des interlocuteurs adéquats plus ou moins spécialisés
- Développer une culture commune (médicale, paramédicale, technique et administrative) afin de renforcer la prévention des dommages collatéraux des événements indésirables.

Conclusion

13

COMPRENDRE ET AGIR ENSEMBLE ...



- Visibilité des événements
- Suivi des actions et capitalisation
- Cohérence des démarches
- Approches structurantes et fédératrices



- Adhésion des professionnels
- Compréhension des enjeux
- Transparence et confiance
- Collaboration et dialogue entre les services

MERCI

www.chu-lyon.fr



HCL
**HOSPICES CIVILS
DE LYON**