19 novembre 2020

Région Auvergne-Rhône-Alpes

11ème journée régionale qualité et sécurité en santé

Suivi des Evénements Indésirables inter-établissements

Centre Jean PERRIN (CLCC) - Centre Hospitalier Universitaire de Clermont–Ferrand (CHU)

C’est possible et efficace!

POURQUOI ?

Proximité géographique et activités complémentaires

- Parcours de soins inter-établissements
- Interactions quotidiennes entre les deux établissements

Déploiement des déclarations d'EI tout le long des parcours de soins notamment pour les patients avec maladie chronique

- 2016 : initiation des échanges sur les EI Inter-Etablissements
- Augmentation du nombre de déclarations principalement sur le plateau technique de l'imagerie

Suivi des EI INTER-ETABLISSEMENTS

SOMMAIRE

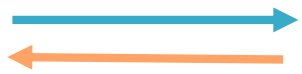
1. Parcours de soins : les risques au-delà des risques intrinsèques de chaque établissement

2. Suivi et traitement des EI Inter- établissements : la solution ?

3. Quelles perspectives possibles ?

Exemple de parcours de soins

Quels risques potentiels pour les patients hospitalisés au sein de l'établissement A et pris en charge dans l'établissement B pour leurs examens complémentaires ?



Etablissement A : Patient hospitalisé

Transporteur

Etablissement B : Imagerie , examen complémentaire

Exemple de parcours de soins : besoin d'un TEPSCAN

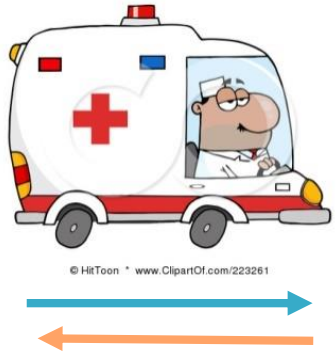
Établissement A : Patient hospitalisé

- Prescription d'un examen TEPSCAN
- Préparation pour l'examen
- Organisation du transport

Risque lié au rayonnement ionisant	• Demande d'examen non conforme
Risque d'identito-vigilance	• Identité non conforme
Retard de prise en charge	• Préparation du patient non conforme • Organisation du transport non conforme

Exemple de parcours de soins : transports pour le TEPSCAN

Établissement A



Établissement B

Risque infectieux

- Absence d'information sur l'état du patient
- Rupture d'information (passage numérique/papier)

Retard de Prise en charge

- Choix du transporteur (interne, prestation externe)
- Timing non conforme

Risque organisationnel /juridique

- Commande du retour non conforme
- Patient partant seul au retour sans attendre le transport

Exemple de parcours de soins : TEPSCAN

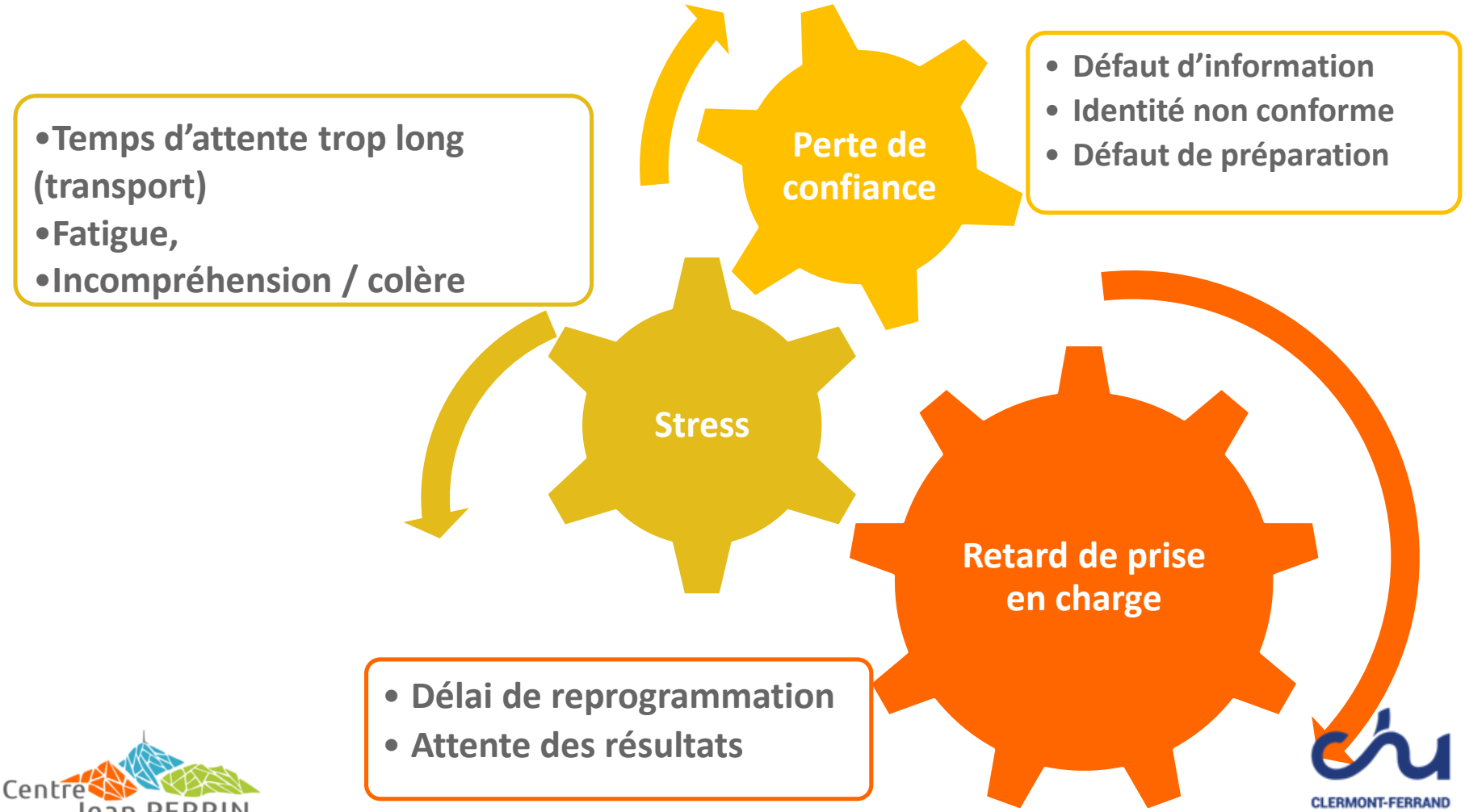
Établissement B : imagerie

- Réalisation du TEPSCAN
- Déclenchement du transport de retour

Radio-protection	• Absence de disponibilité des consignes
Retard de prise en charge/ Juridique	• Annulation de l'examen si préparation non conforme • Retard de diagnostic
Risque financier	• Perte des produits radioactifs si examen non réalisé

Parcours de soins inter-établissements :

Conséquences potentielles pour le patient



Suivi et traitement des EI Inter- établissements

Tout professionnel de terrain

est acteur de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient

- Dans son service,
- **Et pour tout le parcours de soins des patients**

Déclaration dans le dispositif de l'établissement du déclarant

Gestion par la cellule Qualité Gestion des Risques de l'établissement

Concerne l'établissement

Traitement intra établissement

Concerne d'autre(s) établissement(s)

Transfert aux établissements concernés

+/-

CREX INTER-ETABLISSEMENTS

CREX Inter- établissements

Analyse d'un Evénement Indésirable déclaré

Ex : ***Sécuriser le parcours de soins d'un patient pour 1 examen d'imagerie***

Déclaration d'incident => «M X, étant hospitalisé dans l'établissement A, est arrivé dans le service de médecine nucléaire de l'établissement B pour passer un TEP scan avec une perfusion de glucose.

Annulation de l'examen car le glucose présent dans la perfusion fausse totalement l'examen.

Conséquences PATIENT

⇒ Avéré :
- Stress (pas d'examen)

⇒ Potentiel :
- Perte de chance (retard de prise en charge)

Conséquences PROFESSIONNELS DES 2 ETABLISSEMENTS

⇒ Avéré : énervement

⇒ Potentiel : sentiment de « remise en cause »

CREX Inter- établissements

Sécuriser le parcours de soins d'un patient pour 1 examen d'imagerie

Recherche des causes : méthode ALARM

Facteurs liés aux tâches à accomplir
Supports de prescription inadaptés

Actions
Etablissement B
Mise à disposition des bons d'examens sur leur internet
Etablissement A
Homogénéisation des supports de prescription

Facteurs liés à l'organisation
Formation continue

Actions
Etablissement B
Mise à disposition de supports de bonnes pratiques

Etablissement A
-Mise à disposition des supports sur leur GED et leur intranet
-Soutien logistique et de coordination pour les actions de communication

Facteurs liés à l'équipe
Défauts de transmission

Actions
Etablissement B
Mise à jour de la fiche de consignes de radioprotection au retour de l'imagerie

Etablissement A
Mise en place d'une fiche de liaison pour le départ patient vers l'imagerie

Centre Jean PERRIN
unicancer Clermont Auvergne Métropole

CREX Inter- établissements

Dimensions de traitement des Evénements Indésirables

PREVENTION	Procédures Consignes - Fiche de liaison Formations
ATTENUATION	Explication et réassurance du patient
RECUPERATION	Reprogrammation en plage d'urgence

CREX Inter- établissements

Suivi de l'efficacité des actions

Suivi du nombre de déclarations :

Actions initiées en juin 2020 ↓

Nombre de déclarations	2018	2019	2020
Préparation pour TEP Scan	4	5	7

Autres indicateurs

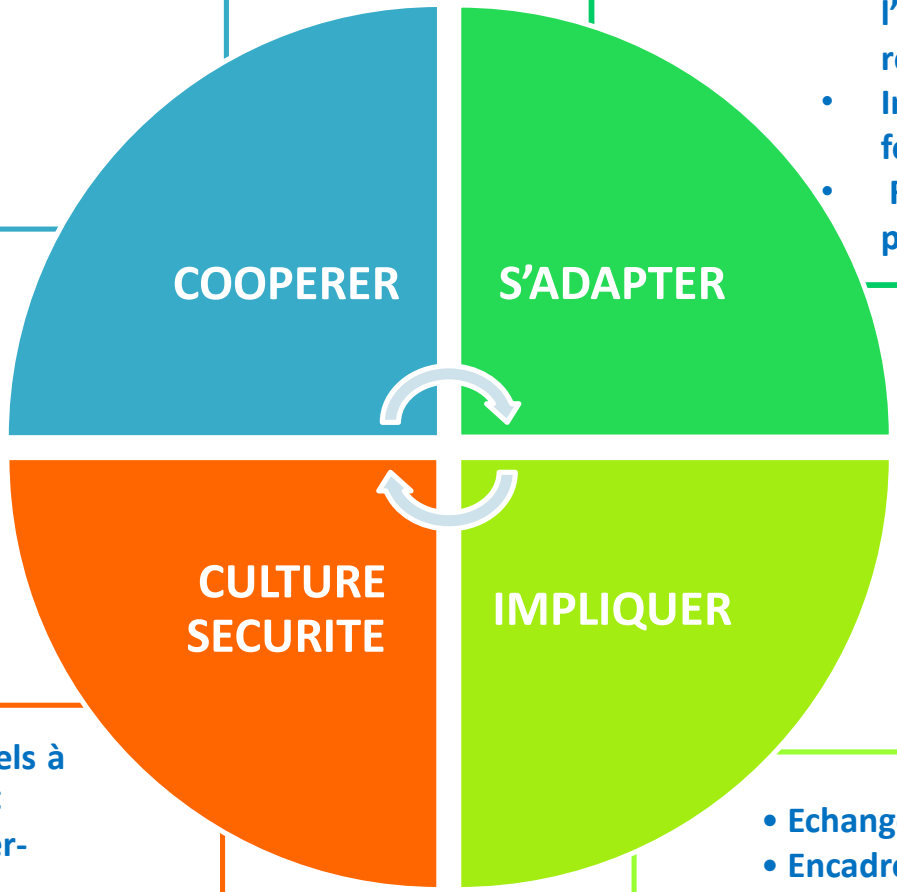
- ✓ **Nombre d'examen retardé au TEP SCAN (recueil programmé en 2021)**
- ✓ **Coût des dysfonctionnements économisés (recueil programmé en 2021)**
- ✓ **Déclaration des événements indésirables sur le transport, réclamation patient (CHU)**

Vers quelle évolution possible ?

- Partage de documentation
- Partenariat sur des travaux conjoints (fiche de liaison)
- Amplifier le partenariat pour des Actions d'amélioration partagées des parcours patient

- Dépasser le corporatisme ou l'appartenance au profit du résultat pour le patient
- Innover : nouveau support de formation (vidéo en cours)
- Réactivité : Traiter au plus proche l'incident

Elargir aux autres ETS



Place à l'éthique

REX => régional ?

Expérience du patient

- Déclaration des professionnels à l'échelle du parcours patient
- Partage d'expérience en inter-établissement
- Soutien mutuel entre cellules QGR

- Echanges pluridisciplinaires
- Encadrement : REX avec les professionnels de terrain

Des atouts à l'évolution

Vers quelle évolution possible ?

Elargir aux autres ETS

=>Annuaire régional des qualiticiens (CEPPRAAL ?)

Place à l'éthique

=>Rôle des patients ?

=>Rôle des RU ?

=>Quelle communication aux professionnels ?

Sécurité parcours patient

REX => régional ?

=> Partage des solutions sur des problématiques récurrentes

(GHT et CEPPRAAL ?)

Satisfaction /Expérience du patient

=> Elaboration d'outil d'évaluation de parcours de soins (CEPPRAAL?)

RU : Représentants des Usagers
ETS : Etablissement
REX : Retour d'Expérience

IDEC : Infirmière Diplômée d'Etat de Coordination
GHT : Groupement Hospitalier de Territoire

Merci de votre attention

Centre Jean PERRIN (CLCC)), 58 rue Montalembert 63 000 Clermont Ferrand

- PAGEOT Christèle, Ingénieure qualité sécurité,
- ROCHE Florent, Manipulateur principal de médecine nucléaire
- Dr VAN PRAAGH DOREAU Isabelle, Médecin, Directrice de la qualité et de la gestion des risques, Coordonnatrice des risques

CHU Clermont-Ferrand, 58 rue Montalembert 63 000 Clermont Ferrand

- LACOT Frédérique, Technicien supérieur hospitalier Qualité/ Gestion des risques
- Dr JL EPIFANIE , Qualité /Gestion des risques CHU et GHT 03-63
- BERLANDI Mireille, Cadre supérieur de santé, direction Qualité Gestion des Risques Droits des Usagers
- SEGUY Blandine, Directeur adjoint Qualité Gestion des Risques Droits des Usagers,