

## Editorial

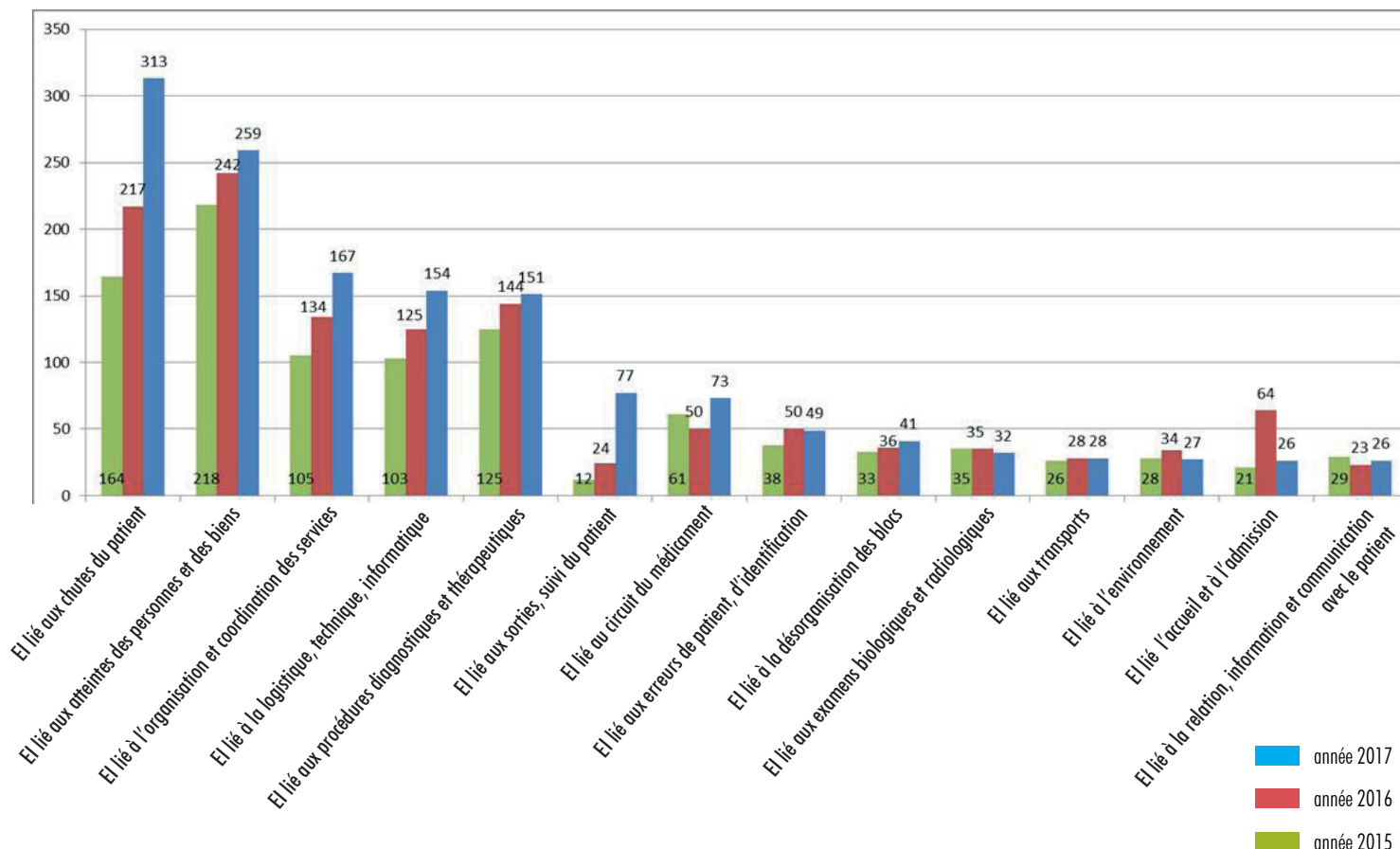
La culture sécurité se mesure à la capacité de chacun d'entre nous à évaluer ses pratiques, à identifier et signaler les erreurs et dysfonctionnements, à proposer des actions d'amélioration, à partager nos expériences.

Le signalement et l'analyse des événements indésirables font partie de l'évaluation de nos pratiques et de la culture sécurité. Dans notre établissement, le nombre de déclarations d'événements indésirables (EI) augmente de manière continue depuis 10 ans : 1 426 signalements réalisés en 2017 contre 383 en 2006. Le nombre d'analyses approfondies des événements déclarés, qui permettent d'identifier les causes de survenue et les actions correctives à mettre en place, augmente également : 30 analyses comptabilisées en 2017 contre 16 en 2013. De plus en plus de services organisent eux-mêmes ces analyses, à l'instar de l'unité de soins de longue durée (lire au verso) ; réalisées avec les professionnels directement concernés, elles portent sur un événement indésirable choisi par les équipes et liés à leurs pratiques. Compte tenu de l'intérêt de la démarche pour identifier les causes profondes et multiples de la survenue des EI et les solutions d'amélioration à apporter pour éviter qu'elles ne se reproduisent ou réduire les conséquences préjudiciables, l'Etablissement s'est fixé, dans sa politique qualité et gestion des risques 2018-2022 adoptée par les instances, que chaque service organise au moins une analyse ar an. Pour accompagner les équipes, une formation est proposée depuis plusieurs années aux médecins, cadres et soignants avec l'objectif que chacun s'approprie cette démarche.

Marie-France Barreau, directrice de la clientèle, qualité, prévention des risques et actions sociales

## Que signale-t-on ?

### Principaux motifs de signalement en 2015, 2016 et 2017



# « Les personnels se sont appropriés la démarche »

**Avec 140 déclarations d'événements indésirables (EI) enregistrées en 2017, les professionnels de l'unité de soins de longue durée (USLD) et de l'unité d'hébergement renforcé (UHR) de Notre-Dame ont adopté la démarche des analyses d'EI. Entretien avec Matthieu Juhel, cadre de santé.**



**La rédaction: Quels sont les principaux EI déclarés et quelles analyses ont été menées ?**

**Matthieu Juhel :** Près de la moitié des déclarations

concernent des actes de violences de résidents sur des soignants. Viennent ensuite les chutes de patients, puis les erreurs médicamenteuses. Les déclarations sont réalisées par des infirmières et des aides-soignantes. Avec Laetitia Charré, cadre supérieur de santé du pôle, nous décidons de faire une analyse selon la gravité de l'événement, quand il nous semble qu'il y a un événement significatif et afin d'éviter que

cela ne se reproduise. Les deux dernières analyses ont porté sur un acte de violence à l'UHR et une erreur médicamenteuse à l'USLD.

**La rédaction : Qui réalise les analyses ?**

**M. J. :** Elles sont menées par deux personnes témoins de l'événement et une ou deux autres étrangères à l'EI. Il s'agit principalement de professionnels paramédicaux que j'accompagne quelquefois. Certaines sont aujourd'hui à l'aise avec l'analyse alors que d'autres pas tout à fait encore. D'ailleurs, s'il faut compter 1 h 30 à 2 h pour une première analyse, aujourd'hui ceux qui sont habitués les réalisent en trois quarts d'heure. Et ce n'est pas fait à la légère. Ceux qui se portent volontaires les font sérieusement.

**La rédaction : Les professionnels se sont-**

**ils appropriés cette démarche ?**

**M. J. :** Oui, progressivement. Cela a beaucoup été encouragé par ma prédécesseure, Patricia El Jamali, et Laetitia Charré. J'ai poursuivi sur cette voie. Nous avons insisté sur le fait qu'il ne s'agissait pas de « fliquer » les personnels, ni de les punir. On ne cherche pas un responsable, ni à culpabiliser qui que ce soit mais à comprendre ce qui a pu se passer. In fine, c'est intéressant de constater que les solutions viennent des agents.

**La rédaction : Justement, quelles sont les solutions proposées ?**

**M. J. :** Les EI découlent souvent d'une organisation ou de pratiques inadaptées. Au fur et à mesure, nous revoyons la coordination entre infirmiers et aides-soignants, infirmiers et cadre de santé, nous récrivons des protocoles...

## Vérifiez vos connaissances. Vrai ou Faux ?

- 1 - La cause d'un EI n'est due qu'aux facteurs humains ?
- 2 - J'ai compris mon erreur, pas besoin de déclarer, je ne la referai plus !
- 3 - Je ne serais pas sanctionné si je déclare mes erreurs
- 4 - Si mon service ne déclare pas, c'est que tout va bien
- 5 - Je suis agent administratif, AS ou ASH ce n'est pas à moi de déclarer !

### Réponses

1 - Faux – Les erreurs humaines sont le plus souvent rendues possibles par l'existence de terrains favorables. Ces facteurs contributifs peuvent être liés au patient, à l'équipe, aux protocoles, aux conditions de travail, à l'organisation et/ou aux décisions managériales ou institutionnelles.

2 - Faux - Il est important de favoriser la démarche de retour d'expérience : apprendre à partir des erreurs, des siennes et de celles des autres. Ce partage offre l'opportunité de réduire les situations à risques, leur fréquence et leur gravité, de mettre en place des actions correctives (service et/ou établissement) et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

3 - Vrai - En 2014, le Directeur général a signé une Charte d'incitation à la déclaration des erreurs qui est accessible sur ENNOV GDOC - Extrait : « Pour favoriser ce retour d'expérience, je m'engage à ce que l'Etablissement n'entame pas de procédure disciplinaire à l'encontre d'un agent qui aura spontanément et sans délai révélé un manquement aux pratiques professionnelles qui mettent en jeu la sécurité et l'intégrité des personnes (patient, professionnel et public) dans lequel il est impliqué et dont l'Etablissement n'aurait pas eu connaissance autrement. ».

4 - Faux – Plus un service/établissement déclare plus il est sûr. Les déclarations d'EI permettent d'identifier les risques dans un service/établissement, de faire des analyses et d'apporter des actions d'amélioration.

5 - Faux – Tout professionnel du Centre hospitalier de Niort (témoin ou victime d'un EI) peut signaler un EI sur le système de déclaration ENNOV.

