

Le signalement ce n'est pas :

**Une manière aléatoire de
déclarer au gré des
perceptions une situation mal
vécue**

Une délation

Un règlement de compte

**Une démarche qui aurait pu
être gérée par le service en
lien avec des
dysfonctionnements internes
pratiques**

**Une demande d'intervention
des services techniques, du
biomédical ou du service
informatique (réaliser un
ticket GLPI)**

Contacts

Mr Stéphane Cibin
Ingénieur qualité gestion des
risques
s.cibin@ch-auch.fr
05 62 61 32 47

Mme Laure Sémont
Technicienne qualité gestion
des risques
l.semont@ch-auch.fr
05 62 61 31 17

Mme Régine Royal
Cadre de santé service
informatique/qualité
r.royal@ch-auch.fr
05 62 61 56 41



**Centre Hospitalier d'Auch en
Gascogne**
Allée Marie Clarac
BP 80382
32 008 AUCH Cedex



www.ch-auch.fr

Les événements indésirables associés aux soins



Centre
Hospitalier
d'Auch
EN GASCOGNE

Soigner & prendre Soins

GDR DI 01 version 1 - Novembre 2022

Conception : Service communication

Ne pas jeter sur la voie publique

Qu'est-ce que c'est ?

Un événement indésirable (EI) :

C'est un événement non souhaité qui provoque un dommage plus ou moins grave à une victime (patient, usager, professionnel ou outil de travail).

Un événement indésirable associé aux soins (EIAS)

C'est un événement inattendu (non lié à l'évolution naturelle de la maladie) qui :

- perturbe ou retarde le processus de soin
- impacte directement le patient dans sa santé
- est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement

Quelques illustrations

> une erreur médicamenteuse

> un défaut d'information

> violence subie

> tentative de suicide

> retard ou report de prise en charge

Pourquoi signaler ?

Pour alerter et éviter que la situation se répète

Pour comprendre sans accuser ou rechercher un coupable, en résistant aux analyses rapides

Pour s'améliorer en visant la performance, la sécurité et la qualité

Pour corriger et s'engager dans la récupération et la résistance aux perturbations

Pour respecter le rôle et l'expertise de chacun



CHARTRE D'INCITATION AU SIGNALLEMENT D'EVENEMENT INDESIRABLE

CDR FT 02-4
Version 2
Mars 2015
Direction Qualité
Gestion des risques

La sécurité de nos activités doit être la préoccupation première et permanente d'un établissement de santé.

Le développement d'un établissement sûr, inspirant confiance à ses patients, se fonde sur l'expérience tirée, jour après jour, intervention après intervention, des événements pouvant affecter la sécurité des soins, des personnes et des biens.

Notre objectif est d'améliorer la visibilité de ceux-ci afin d'entretenir la conscience des risques liés à l'ensemble de nos activités et d'apporter les mesures correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Dans ce cadre, il est de la responsabilité de chaque agent de communiquer spontanément et sans délai, toute information sur les événements indésirables. Un manquement à cette règle peut compromettre l'ensemble de la démarche de prévention des risques conduite dans notre établissement.

Pour favoriser la remontée des événements indésirables, la direction rappelle les principes de fonctionnement sur lesquels elle repose :

OBJECTIVITÉ

Le signalement repose sur des faits. Il ne s'agit pas de mettre en cause des personnes en tant qu'auteurs de faits, ni d'interpréter les faits ou encore de leur donner - s'agissant des soins - une traduction médico-légale en termes de responsabilité.

ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

Le traitement des informations recueillies s'effectue dans l'anonymat et la confidentialité. Chaque professionnel s'engage à respecter une obligation de discrétion à l'égard des informations portées à sa connaissance dans le cadre de cette démarche. Le service qualité gestion des risques peut assurer sur demande l'anonymat du déclarant lors du traitement des événements indésirables.

EFFICACITÉ

Comment signaler ?

1 Signaler

- utilisation de la fiche de signalement informatisée (accès via intranet ou DPI)
- description partielle de l'événement (pas de jugement de valeur, pas de mise en cause)
- rédaction au calme et à distance raisonnable de l'événement

2 Traiter

Traitement hebdomadaire par le service qualité :

- orientation vers la ou les personnes concernée(s)
- suivi des réponses

3 Améliorer

- analyse des causes par :

- l'investigation simple
- l'investigation approfondie*

- proposition d'actions

*EI grave ou récurrent (CREX/RMM)

4 Communiquer

- diffusion de l'analyse et des actions d'amélioration

- transmission au déclarant et à l'encadrement avec la fiche informatisée
- transmission auprès de l'équipe par l'encadrement
- communication du compte rendu du CREX/RMM