



Evènements indésirables – l’affaire de tous

De la compréhension des incidents vers des soins plus sûrs

Gross Janick - Service qualité HFR fribourg

Obligations légales

Exigences cantonales en matière de qualité

Critical Incident Reporting system (CIRS)

«L'établissement dispose d'un «Critical Incident Reporting system (CIRS) ...le but de ce système de déclaration des incidents est de donner aux employés la possibilité de signaler, dans un environnement protégé qui respecte la confidentialité ou l'anonymat, des événements critiques...

Les messages d'entrée du CIRS sont analysés, le potentiel d'amélioration est présenté, la direction de l'hôpital reçoit l'information de façon anonyme et les changements sont mis en œuvre»

DSAS, mandat annuel relatif aux prestations hospitalières 2020

Définition d'un événement indésirable (EI)

L'incident est une atteinte ou une complication involontaire survenue dans le cadre d'un traitement, d'un soin ou d'une autre action effectuée dans l'hôpital

Le **quasi-incident** (*near-miss*) est un événement qui aurait pu évoluer en incident ou en préjudice et qui ne s'en distingue que par l'absence de conséquences.

Systeme de déclaration et apprentissage

«Instrument de gestion des risques cliniques permettant aux collaborateurs d'enregistrer des rapports de façon anonyme ou confidentielle. Ils sert à analyser les erreurs systémiques, les risques, les évènements critiques et les presque accidentsles résultats de ces analyses permettent d'identifier les risques et/ou de définir en conséquence des mesures d'amélioration et de prévention»

Sécurité des patients suisse, Mise en place et gestion efficace d'une système de déclaration et d'apprentissage (CIRS); sept 2016

Systeme d'annonce d'incidents (CIRS)

Facteurs de succès

- Garantie d'analyse systémique et systématique des incidents
- Travail en équipe
- Signalement des événements indésirables par tous
- Accessibilité à tous les collaborateurs
- Culture positive de gestion des erreurs, apprentissage autour des erreurs

6

Systeme d'annonce d'incidents (CIRS)

Facteurs de succès

- Être indépendant des autres mécanismes de régulation (hiérarchie)
- Liberté d'expression
- Garantie de confidentialité
- Réponse non punitive
- Soutien de la direction et des cadres pour la sécurité
- Partager les enseignements

Organisation HFR

- Présentation de la qualité HFR lors de la journée des nouveaux collaborateurs
- Système de déclaration institutionnel incluant tous les sites
- 15 Cercles d'annonces
- Responsables IRS: clinicien, médecin, représentant de la qualité
- Fonction hiérarchique exclue

Principes généraux

- Respect de l'anonymat: suppression de tous les signes d'identification lors de l'analyse et des restitutions
 - Analyse facilitée grâce à l'identification de l'annonceur et/ou du patient, et une description précise
 - Analyse systémique (ex: London Protocol, Alarm)
- Comprendre ce qui s'est passé pour éviter que cela ne se reproduise (ici et ailleurs)

Implication des collaborateurs

- Prise de contact avec l'annonceur pour compléments d'information
- Approche factuelle:
 - Importance du vécu de la personne vis-à-vis de la situation
 - Mesures trouvées pour maîtriser la situation
- Impliquer les collaborateurs dans les propositions d'amélioration
- Communiquer les actions préventives ou correctives
- Suivi des mises en place des mesures et de leur efficacité

Culture de l'erreur

- Changement de culture
- Implication forte de la direction et des cadres
- Culture non punitive
- Arbre décisionnel de Reason: détermination des responsabilités

Merci pour votre attention

Des questions ?



Votre bien-être,
notre plus belle victoire
Ihr Wohlbefinden,
unser schönster Erfolg