



Un heureux évènement indésirable ?

Nous l'avons évoqué dans cette rubrique il y a quelques mois, le déploiement d'une démarche d'amélioration de la qualité, pérenne, structurée, organisée reste un défi pour nombre d'entre vous. L'une des difficultés que vous rencontrez le plus souvent est de convaincre les équipes de l'intérêt de ce travail dans leurs pratiques quotidiennes et de la possibilité de l'intégrer dans un planning déjà bien chargé. Ajoutons malgré tout une touche supplémentaire à ce dispositif en évoquant le pendant de la démarche qualité : la gestion des risques et notamment la gestion des évènements indésirables.

Un G qui peut tout changer

Vous trouverez çà et là de nombreuses informations sur les évènements indésirables graves (les EIG) mais peu sur les évènements indésirables « tout court ». Mais alors, de quoi parle-t-on ? Dans notre secteur, les EIG sont définis comme « *tout évènement sanitaire, médico-social ou environnemental susceptible d'avoir un impact sur la santé ou la sécurité de la population ou sur l'organisation de l'offre de soins.* »¹. La situation est donc jugée grave dès lors qu'elle peut porter une atteinte directe aux personnes accompagnées. En revanche, un évènement indésirable « simple » pourrait être défini comme étant une situation qui s'écarte des procédures ou des résultats escomptés dans une situation habituelle, et qui est ou qui serait potentiellement source de dommages. **Il s'agit alors de relever les dysfonctionnements a priori sans conséquence pour les corriger et améliorer ainsi la qualité d'accompagnement... voire anticiper et prévenir l'aggravation d'une situation !**

Une fois cette distinction faite, intéressons-nous maintenant à la manière d'identifier ces évènements

1. CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.



Associez l'équipe et le CVS à l'élaboration de la procédure de signalement des évènements indésirables.

indésirables et à l'intérêt de les prendre en compte.

Première étape : recenser les évènements indésirables

L'un des premiers défis est de convaincre l'ensemble des acteurs de l'établissement de l'intérêt de signaler des dysfonctionnements. D'abord les professionnels qui se méfieront d'un éventuel retour de bâton sous forme de sanction s'ils avouent qu'ils se sont trompés lors de la distribution des médicaments

par exemple. Ensuite la famille qui n'osera avouer que le geste de l'aide-soignant, d'ordinaire si gentil et attentionné avec leur parent, était cette fois-ci quelque peu violent... Vous devrez user de vos talents pour défendre l'intérêt de faire remonter les évènements indésirables. Le premier argument reste bien évidemment celui de la culture de l'erreur positive : **comment améliorer la qualité et la sécurité de l'accompagnement sans savoir ce qui ne va pas ? Rappelez que la démarche ne vise en rien la sanction ou la délation mais bien la réflexion et le progrès.**



Pour cela, associez l'équipe et le CVS par exemple à l'élaboration de la procédure de signalement des événements indésirables. Chacun pourra alors exprimer ses craintes (il y en aura, n'en doutez pas) mais aussi s'apercevoir du bien-fondé de la démarche.

L'outil de signalement doit s'attacher à rester factuel. Les établissements ont le plus souvent recours à une fiche avec des catégories pré-remplies : S'agit-il d'un événement en lien avec un résident, une pratique professionnelle, une personne extérieure à l'établissement... ? Qui était présent ? Quelles sont les conséquences relevées ? Pensez à rendre cet outil facile et rapide à remplir, accessible à tous. Une case à cocher pour définir la situation est par exemple une bonne idée, à condition de laisser la possibilité au déclarant de compléter éventuellement la description de la situation.

Mais le circuit de traitement de cette fiche est tout aussi important. **C'est là que se joue la confiance que porteront les utilisateurs à cet outil.** Si l'identité du déclarant est indispensable pour permettre d'approfondir l'étude d'une situation, rappelez que seul le destinataire de la fiche aura connaissance de cette information. Celle-ci sera ensuite rendue anonyme pour analyse. Précisez aussi que le signalement pourra donner lieu à deux niveaux de traitement : l'un, immédiat, afin d'apporter une réponse au dysfonctionnement constaté, l'autre, à distance, afin de mettre en œuvre une solution durable.

Les EIG doivent être déclarés à l'ARS

La circulaire de 2014 relative à la lutte contre la maltraitance insistait sur la nécessité de signaler à l'ARS tout événement indésirable grave (les fameux EIG). Vous étiez donc censés être en mesure de faire

remonter les situations impactant la santé et la sécurité des personnes accueillies et les événements relatifs au fonctionnement de l'établissement. La circulaire précisait même que de manière générale, tout événement susceptible d'être médiatisé devait être signalé immédiatement à vos partenaires institutionnels.

Vous l'avez lu dans les pages de ce Mensuel, cette déclaration, jusqu'alors encouragée, va maintenant devenir obligatoire ! La liste des événements indésirables graves devant être signalés est quelque peu modifiée depuis la circulaire de 2014 et reprécisée dans le décret à paraître. Soyez attentifs car il s'agit bien là des premières catégories d'événements à faire figurer impérativement sur votre fiche de signalement.

Le circuit de remontée des informations sera également précisé dans ce texte. Si aujourd'hui, certaines ARS ont déjà mis en place des dispositifs dédiés pour faciliter ce type de signalement, ceux-ci pourraient évoluer dans les prochains mois. Là encore, la vigilance est de mise car votre propre procédure de traitement des événements indésirables pourrait en être impactée.

Pour les autres événements indésirables, développez la culture de l'erreur positive !

Rappelons-le, les événements indésirables, même s'ils ne présentent pas de caractère de gravité, n'en sont pas moins importants et riches d'information. En cela, ils doivent eux aussi faire l'objet d'une analyse, en interne cette fois. **Au-delà du traitement immédiat, il vous faut donc organiser un temps de synthèse de ces situations au moins une fois par an.** Ce recul est nécessaire pour comprendre quels événements doivent donner lieu à une action d'amélioration

ou quels sont ceux qui relèvent plutôt d'un petit couac ponctuel. Prenons un exemple : Madame Dupond fait une chute dans le couloir du 2^{ème} étage au mois de mars. Cinq semaines plus tard, Monsieur Durand connaît la même mésaventure au même endroit puis c'est au tour de Madame Martin. Sans signalement de ces événements, l'équipe n'aurait peut-être pas fait le lien entre ces situations, traitant (et c'est tant mieux) individuellement la prévention de la perte d'équilibre chez ces personnes. Sauf que... l'analyse de ces événements, présentant une fréquence importante et surtout une similarité de contexte, démontrera peut-être que la qualité ou l'entretien du revêtement de sol est davantage à remettre en cause que les capacités de ces trois résidents.

C'est donc là que le signalement et le traitement des événements indésirables sont liés à la démarche d'amélioration continue de la qualité. Les enseignements tirés de ce travail sont à mettre au même niveau que les résultats d'une enquête de satisfaction ou d'une évaluation. Ils viennent en effet objectiver des constats de faiblesse et justifier le déploiement d'actions correctives. Votre programme qualité est alors alimenté en permanence, notamment grâce à l'analyse des événements indésirables.

En cela, tout événement indésirable, s'il est évidemment accompagné d'une réponse immédiate, correctement signalé et pertinemment analysé, peut finalement devenir un heureux événement, propre à faire progresser votre organisation et vos pratiques !

Katy Giraud

Consultante
Co-fondatrice du
cabinet Advisoria
katy.giraud@advisoria.fr
www.advisoria.fr

