



**La déclaration d'un
évènement indésirable
dans le cadre du projet
d'amélioration de la prise en
charge médicamenteuse en
EHPAD**

Résidence du Parc
Claire JUAN – Directrice
Dr Gilles PLOCQ – MEDCO



05.07.18

Etape 1 : Inciter les équipes à la déclaration des EI




Les actions de sensibilisation depuis janvier 2018

1 réunion d'information et 2 formations des soignantes et IDE (vidéo ARD/OMEDIT Normandie)
<http://www.omedit-normandie.fr/boite-a-outils/gestion-des-risques/films-analyse-de-scenario/et-si-on-mettait-en-scene-nos-erreurs,2186,2392.html>

La charte de non punition affichée et signée par la Direction (charte de l'ARS)

Rappels constants de l'IDEC et de la Direction en réunion de transmissions à l'ensemble du personnel : signalement des EI et déclaration. Donner des exemples.

	Gestion des risques	Date de création : 24/11/2017
	Charte d'incitation au signalement d'un évènement indésirable	Date de mise à jour :

L'affichage de la culture positive de l'erreur peut se faire, au sein de l'établissement, par une charte de « non-punition » ou « d'incitation au signalement interne », engageant le personnel à signaler les évènements indésirables permettant la mise en place des mesures correctives dans l'objectif de sécuriser la prise en charge des résidents.

Un exemple de charte est proposé ci-dessous, inspiré d'une proposition issue du guide de la **MSA** sur l'amélioration de la sécurité des organisations de soins¹.

Lieu de l'EHPAD, le xx/xx/xxxx

La sécurité de la prise en charge de nos résidents doit être la préoccupation première et permanente d'un établissement d'hébergement et de soins.

Le développement d'un établissement sûr, inspirant confiance à ses résidents, se fonde sur l'expérience tirée, jour après jour, intervention après intervention, des évènements pouvant affecter la sécurité de nos activités.

Le souci de l'établissement XXX est d'améliorer la visibilité de ceux-ci afin d'entretenir la conscience des risques liés à notre activité et d'apporter les mesures correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Dans ce cadre, il est de la responsabilité de chaque agent de signaler toute information sur des évènements de cette nature.

Un manquement à cette règle peut compromettre l'ensemble de la démarche de prévention conduite par l'établissement.

Pour favoriser ce retour d'expériences, je m'engage à ce que l'établissement n'entame pas de procédure disciplinaire à l'encontre d'un agent qui aura signalé un manquement aux règles de sécurité ou une erreur dans l'application des règles de sécurité au sein de l'établissement, dans lesquelles il est impliqué et dont l'établissement n'aurait pas eu connaissance autrement.

Toutefois, ce principe ne peut s'appliquer en cas de manquement délibéré ou répété aux règles de sécurité.

J'insiste pour que chaque agent, quelle que soit sa fonction dans l'établissement, s'implique dans cette logique qui contribue à notre recherche permanente du plus haut niveau de sécurité de la prise en charge de nos résidents.

Le Directeur de l'établissement

¹ Mission Nationale d'Expertise et d'Audit Hospitaliers. « Améliorer la sécurité des organisations de soins ». 2008 http://www.ars.iledefrance.sante.fr/fileadmin/LE-DE-FRANCE/ARS/2_Offre-Soins_MS/1_Offre_hospitaliere/3_Qualite_securite_soins/EIG/Guide-pedagogique.pdf


Etape 2 : La traçabilité des événements indésirables *Déclaration & traitement*



Modèle utilisé :

1. Version papier de l'ARS
2. Remplie par un membre de l'équipe, numérotée
3. Remise à l'IDEC
4. Analysée le jour même ou le lendemain avec l'IDEC en transmissions
5. Enregistrée sur Netsoins (rubrique événement indésirable)
6. Validation par la Direction pour évaluation de la gravité en vue d'une déclaration à l'ARS

05.07.18

 01 39 12 62 10	Fiche de déclaration en interne d'un Evènement Indésirable (EI)	<i>Date de création : 24/11/2017</i> <i>Date de mise à jour :</i>
--	--	--

NOTICE D'UTILISATION :
 Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de la prise en charge des résidents, en cas de survenue d'un événement indésirable (EI), **quelle que soit sa nature**, il est très important :
 - D'en informer un membre du personnel et /ou un responsable de l'établissement et, le cas échéant, d'en informer le résident et/ou sa famille
 - ET de le **déclarer en interne** via le document présent ou via un module dédié du logiciel métier et d'enregistrer la déclaration dans un tableau de suivi.

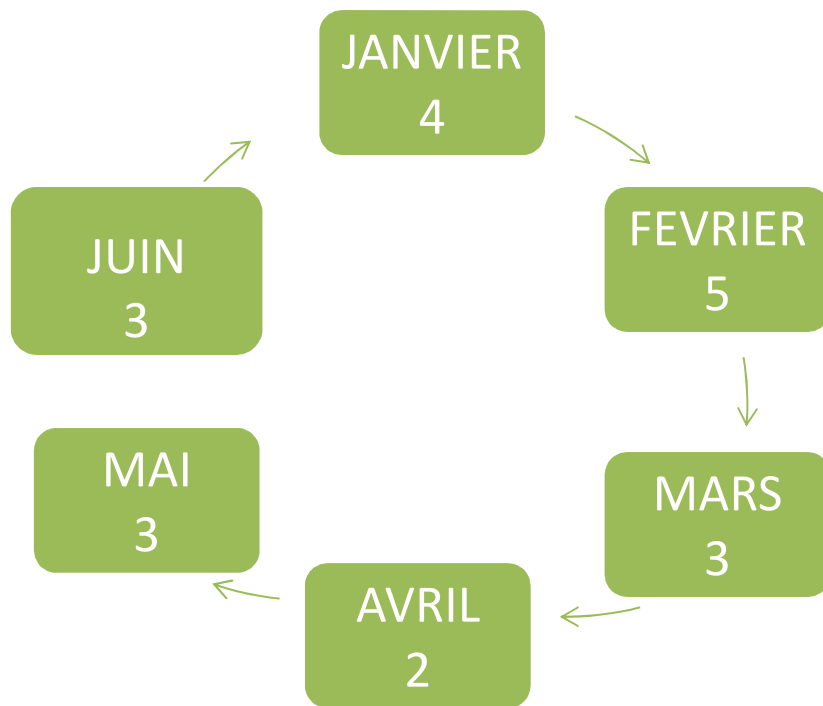
Date de déclaration en interne de l'évènement indésirable : .../.../20....

ENREGISTREMENT DE L'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE	
Date et lieu de survenue de l'évènement	
Date : .../.../20... Heure : Lieu :	N° d'enregistrement en interne (à remplir par l'EHPAD)
Émetteur de la déclaration	
Nom, Prénom, Fonction :	
Personne(s) concernée(s) par l'évènement	
<input type="checkbox"/> Résident <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Intervenant extérieur <input type="checkbox"/> Visiteur	
Nom, Prénom (N/F) :	
Age : ans	
Lieu de survenue (unité, spécialité) :	

NATURE DE L'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (EI) (à cocher)
Décès inexpliqué ou menace de la sécurité de l'usager
<input type="checkbox"/> Décès inattendu ou inexpliqué <input type="checkbox"/> Conduites suicidaires (tentative de suicide ou suicide) <input type="checkbox"/> Disparition inquiétante d'un résident (ex : fugue)
EI lié aux soins
<input type="checkbox"/> Erreur ou évènement indésirable associé à des soins (erreur dans l'exécution d'un acte, retard de prise en charge, erreur d'identification du résident, erreur médicamenteuse, défaut de surveillance, manque d'hygiène...) <input type="checkbox"/> Évènement indésirable susceptible d'être dû à un médicament : lié à ses propriétés pharmacologiques, son mésusage ou son abus (ex : hémorragie sous AVK, urticaire sous morphine, etc.) <input type="checkbox"/> Incident ou risque d'incident susceptible d'être dû à un dispositif médical <input type="checkbox"/> Infection associée aux soins (Si EHPAD rattaché à un établissement de santé, déclarer également à l'Agence Nationale de Santé Publique via e-sin : https://sin.invs.sante.fr/appli_esin/) <input type="checkbox"/> Accident d'exposition au sang -> Déclarer à la médecine du travail et à la CNAM (= accident du travail)
Chute
<input type="checkbox"/> Chute (Recenser en interne l'ensemble des chutes + analyse annuelle des causes de chute)
Maltraitance et violence
<input type="checkbox"/> Maltraitance vis-à-vis du ? ou causé par ? résident (violence physique, psychique, médicale, matérielle ou financière, négligence, privation de droits) <input type="checkbox"/> Violence entre résidents ou agression envers un professionnel
Sécurité des locaux et du matériel
<input type="checkbox"/> Sécurité des biens (disparition, casse, vol, vandalisme, etc.) <input type="checkbox"/> Système d'information (équipement indisponible, défaut de confidentialité, perte d'information) <input type="checkbox"/> Environnement (température inadéquate, mauvaise odeur, nuisance sonore, inondation, etc.) <input type="checkbox"/> Sinistre/ Incident matériel (feu, fuite d'eau ou de gaz, défaut d'alimentation électrique, panne d'ascenseur, de chauffage ou de climatisation, etc.) <input type="checkbox"/> Logistique, hôtellerie et prestataires extérieurs (problème de restauration, linge, ménage, maintenance, approvisionnement en fournitures/gaz/eau, etc.) <input type="checkbox"/> Indisponibilité préoccupante d'un produit de santé
Divers
<input type="checkbox"/> Difficultés relationnelles récurrentes avec le résident/famille <input type="checkbox"/> Autres : à préciser au verso dans le cadre de QUE s'est-il passé ?

* Erreur médicamenteuse : omission ou réalisation non intentionnelle d'un acte impliquant un médicament qui peut être à l'origine d'un EI


20 fiches d'évènements indésirables depuis janvier 2018 (non déclarés à l'ARS)



- ♥ Non observance du traitement par le résident, vérification de la prise non faite par le personnel infirmier – 7 EI
- ♥ Organisation des RV médicaux : RV non planifié, transport non prévu, documents incomplets pour les ambulanciers, erreur sur le résident transporté – 6 EI
- ♥ Morphiniques : traçabilité incomplète – 2 EI
- ♥ Consignes médicales orales non confirmées à l'écrit - 2 EI
- ♥ Boite médicament non marquée ou mal rangée – 1 EI
- ♥ Retour d'hospitalisation d'un résident sans ordonnance – 1 EI
- ♥ Problème technique robot pharmacie (a sauté un résident) – 1 EI

Analyse des fiches d'Evènement Indésirable

- ♥ Traitement en équipe au cours des transmissions journalières
- ♥ Remplie par l'IDEC
- ♥ Analyse des causes
- ♥ Mise en place de mesures correctives

 01 39 12 62 10	Fiche d'analyse d'un Evènement Indésirable (EI)	Date de création : 24/11/2017 Date de mise à jour :		
NOTICE D'UTILISATION : Ce document sert de support pour l'analyse des causes et la mise en place de mesure(s) corrective(s) à la suite de la survenue d'un EI, quelle que soit sa nature . Il est à compléter en regard de la <u>Fiche de déclaration en interne</u> de l'EI en question. En effet dans le cadre de l'amélioration de la qualité des soins et de la prévention des risques, il est très important de déclarer tout évènement indésirable, (<u>Fiche de déclaration en interne d'un évènement indésirable</u>), puis de se réunir en équipe pour : - analyser les causes de survenue de l'évènement indésirable - mettre en place des mesures correctives afin d'éviter qu'il ne se reproduise. DATE : .../.../20... EQUIPE PARTICIPANT A L'ANALYSE (Nom et fonction), entourer le nom du rédacteur de la fiche :				
RAPPELS SUR L'EVENEMENT INDESIRABLE (EI) <small>(cf Fiche de déclaration en interne de l'EI remplie précédemment)</small>				
EI Grave : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non N° d'enregistrement en Interne : _____ Date et heure de survenue de l'EI : .../.../20... à ...h... <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit <input type="checkbox"/> Jour de semaine <input type="checkbox"/> Week-end/férié Nature de l'EI : _____ Evolution depuis le signalement : <input type="checkbox"/> Favorable <input type="checkbox"/> Défavorable <input type="checkbox"/> Absence d'évolution <input type="checkbox"/> Non connue Préciser :				
COMMUNICATION				
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> L'EI a-t-il été signalé à la ou les personne(s) concernée(s), la direction, le résident et sa famille, le cas échéant ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom et fonction des personnes informées et date de signalement : </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> L'EI a-t-il fait l'objet d'une déclaration en externe (ARS, CRPV, ANSM, autre) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom de la (des) structure(s) informée(s) et date de déclaration : </td> </tr> </table>			L'EI a-t-il été signalé à la ou les personne(s) concernée(s), la direction, le résident et sa famille, le cas échéant ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom et fonction des personnes informées et date de signalement :	L'EI a-t-il fait l'objet d'une déclaration en externe (ARS, CRPV, ANSM, autre) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom de la (des) structure(s) informée(s) et date de déclaration :
L'EI a-t-il été signalé à la ou les personne(s) concernée(s), la direction, le résident et sa famille, le cas échéant ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom et fonction des personnes informées et date de signalement :	L'EI a-t-il fait l'objet d'une déclaration en externe (ARS, CRPV, ANSM, autre) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Nom de la (des) structure(s) informée(s) et date de déclaration :			
ANALYSE DES CAUSES <small>Après analyse de la situation, cocher et préciser (après le ou les facteurs) qui permettent d'expliquer pourquoi l'évènement indésirable a été produit.</small>				
Facteurs liés au résident (Exemples : Antécédents, Etat de santé, Traitement, Personnalité, Facteurs sociaux ou familiaux) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être Préciser :				
Facteurs liés aux tâches à accomplir (Exemples : Protocoles, Aide à la décision, Définition des tâches, Planification, Tâches répétitives, Tâches à risques, Tâches à forte pénibilité, Tâches réalisées dans un contexte d'urgence) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être Préciser :				
Facteurs liés à l'individu (soignant) (Exemples : Qualification inadaptée, Formation, Expérience, Situation de stress, de fatigue ou de démotivation) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être Préciser :				
Facteurs liés à l'équipe (Exemples : Communication entre professionnels, Communication envers le résident/son entourage, Répartition des tâches, Encadrement ou supervision, Composition de l'équipe) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être Préciser :				
Facteurs liés à l'environnement de travail (Exemples : Administration, Locaux, Déplacements, Fournitures ou équipements, Informatique, Effectif, Charge de travail, Temps de travail, Retard/décalé, Nuisances externes : odeur, bruit) : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Peut-être Préciser :				

Etape 3 : Le suivi des évènements indésirables



Suivi des EI : réunions de bilan

- ♥ 1 Réunion de suivi en juin pour faire un point sur les évènements indésirables déclarés et leur traitement.

- ♥ Préconisations suite à cette première réunion de bilan :
 - ♥ Effectuer une réunion de suivi des EI tous les trimestres avec l'équipe encadrante et restitution aux équipes (grandes transmissions), mise en place d'un tableau de suivi
 - ♥ Des rappels constants aux équipes pour que les déclarations d'EI soient faites
 - ♥ Les bilans doivent être l'occasion d'une réelle discussion d'équipe en systématique et éventuellement la réactualisation des protocoles : exemples :
 - ♥ *Accompagnement des ambulanciers quand ils viennent chercher un résident et prévenir l'accueil*
 - ♥ *Mise en place par les IDE d'enveloppe avec étiquette de suivi à destination des ambulanciers pour les RV médicaux*
 - ♥ *Modification des procédures internes concernant la distribution des médicaments*
 - ♥ Adaptation du programme de formations internes, rappel de procédures
 - ♥ Sensibiliser tous les corps de métier à la nécessité de déclarer les EI → instaurer des réflexes de repérage des dysfonctionnements par les équipes et de mise en place d'action correctives avec les équipes

Difficultés / Succès

DIFFICULTES

1. Culture à instaurer de la déclaration d'évènement indésirable, la déclaration d'un EI n'est pas automatique
2. Peur des sanctions
3. Support de fiche de déclaration d'EI de l'ARS est-il adapté aux évènements indésirables non graves ? Ne pourrait-on pas utiliser un outil intermédiaire, une « fiche alerte » entre les équipes et leur hiérarchie directe ?

SUCCES – POINTS POSITIFS

1. Prise de conscience rapide des équipes à l'importance de ces déclarations
2. Pas de réticence des équipes à remplir les fiche de déclaration des EI, facilité de l'outil
3. Après chaque rappel ou formation, les déclarations d'EI augmentent
4. Améliore les process et actions correctives