

JOURNÉE RÉGIONALE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Vendredi 27 janvier 2023
9h à 17h

Nancy
Centre de congrès Prouvé

LES ÉVÈNEMENTS INDESIRABLES DANS
LE NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION
DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ESSMS)



SRA GE - Mme Claire Mathieu, Directrice adjointe

Le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS

3 Chapitres — 3 Méthodes d'évaluation — Des moyens

Chapitre 1 :
La personne



L'accompagné traceur

Entretiens

- Menés avec la personne accompagnée, les professionnels, la gouvernance et le CVS*

Chapitre 2 :
Les professionnels



Le traceur ciblé

Observations

- Des pratiques professionnelles, du fonctionnement ...

Chapitre 3 :
L'ESSMS



L'audit système

Revue documentaire

- Dossier de la personne, gestion documentaire, compte-rendu etc...

Chapitre 3 – l'ESSMS :

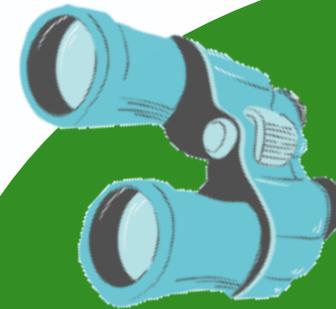


8 thématiques

- | | |
|---|--|
| 1 | Bientraitance et éthique |
| 2 | Droits de la personne accompagnée |
| 3 | Expression et participation de la personne accompagnée |
| 4 | Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement |
| 5 | Accompagnement à l'autonomie |
| 6 | Accompagnement à la santé |
| 7 | Politique ressources humaines |
| 8 | Démarche qualité et gestion des risques |

15 Objectifs

51 Critères

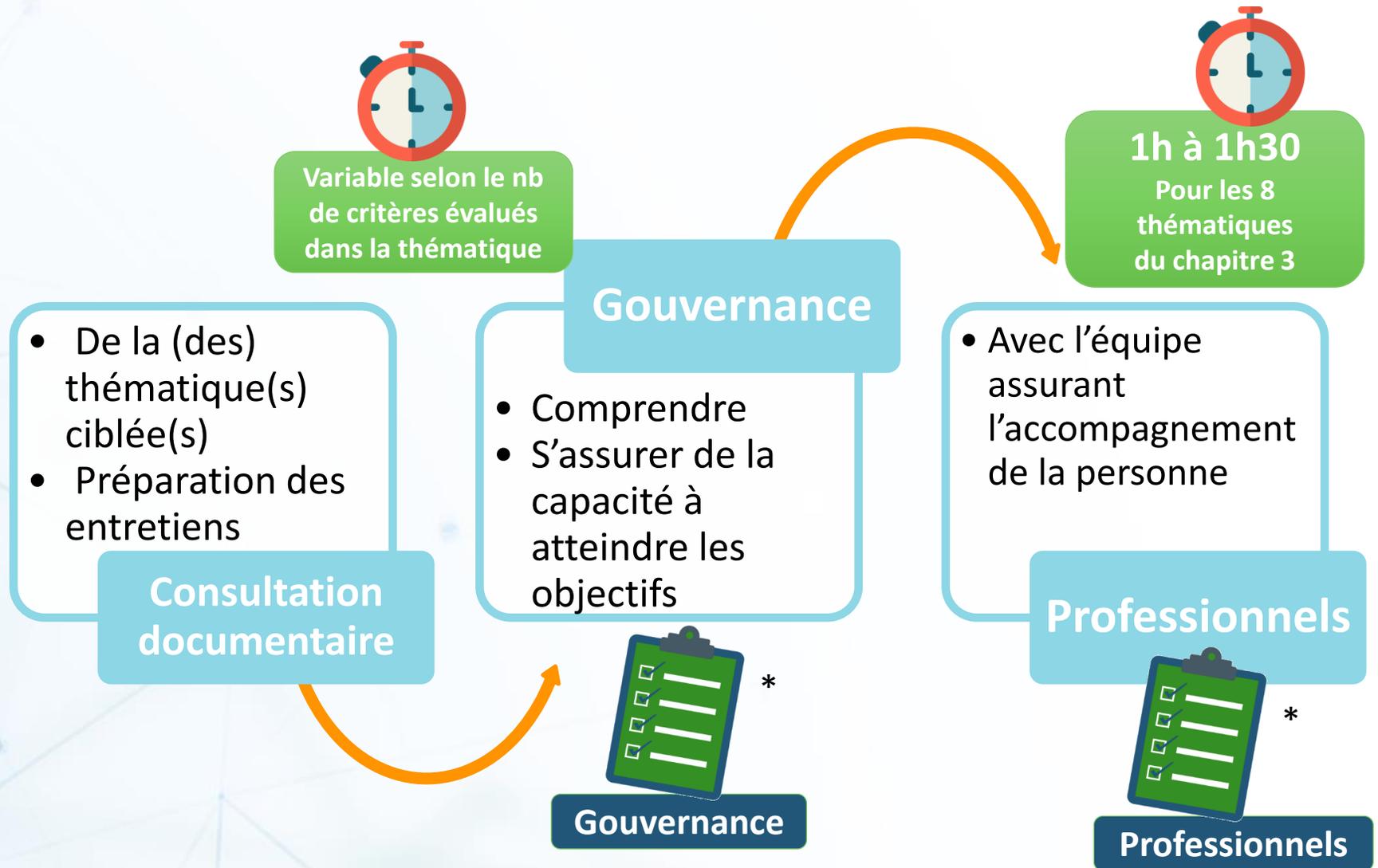


**L'audit
système**

La méthode de l'audit système



L'audit système



Audit système

Gestion des évènements indésirables

Objectif évalué dans la Thématique « Démarche Qualité et Gestion des risques »

OBJECTIF 3.13 – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.



4 Critères évalués

Sont communs à tous quelque soit l'ESSMS, la structure ou le public

2 Gouvernance
2 Professionnels

3 Impératifs
1 Standard

Critère impératif =

→ Niveau d'exigence attendu :
4/4 = « Tout à fait satisfait » / ou « Optimisé »

= ce qui doit être maîtriser par les ESSMS

Si cotation < 4 :

→ Formulaire « critère impératif » de l'OA
→ Plan d'actions prioritaire de l'ESSMS
→ Investigations possibles par l'ATC



CRITÈRE 3.13.1 – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.



Éléments d'évaluation

Entretien avec l'ESSMS

- L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.
- L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.

Consultation documentaire

- Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des événements indésirables. Exemples : procédure de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, support de déclaration des événements indésirables, traçabilité des réponses apportées.

Exemples de questionnaire évaluatif possible :

Comment est organisé l'établissement pour assurer le signalement des événements indésirables ? Quelles sont les modalités ? Existe-t-il une charte d'incitation / de non punition ? Comment l'établissement sensibilise, informe et forme les professionnels afin de favoriser la culture de sécurité ?

Comment est organisé l'établissement pour assurer le traitement et l'analyse des événements indésirables ? Est-ce qu'une fonction, un service et/ou une instance y sont associés ? Ces missions sont-elles identifiées dans un document (organigramme, règlement intérieur...) ?

Quelles sont les modalités de traitement des événements indésirables ? Comment sont sélectionnés les événements nécessitant une analyse des causes profondes ? Utilisez-vous une méthode d'analyse des causes profondes en particulier ? Les professionnels y ont-ils été formés ? Les causes profondes des événements indésirables récurrents font-elles l'objet d'un traitement spécifique à l'échelle de l'établissement ? Des actions correctives sont-elles mises en œuvre suite aux analyses ?

Comment est organisé l'établissement pour assurer le suivi de la mise en œuvre de ces actions ? Est-il en lien avec le Plan d'Action Qualité ? Comment est vérifiée l'efficacité des actions correctives ?



Les éléments d'évaluation à destination de la gouvernance

CRITÈRE 3.13.2 – L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.



Éléments d'évaluation

Entretien avec l'ESSMS

- L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.
- L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.

Entretien avec les membres du CVS

- Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».

Consultation documentaire

- Tous éléments permettant de confirmer la communication de l'ESSMS sur le traitement des événements indésirables. Exemples : tous supports de communication (courrier, affichage, ateliers).
- Déclaration aux autorités.

Exemples de questionnaire évaluatif possible :

Comment est organisé l'établissement pour communiquer d'une manière générale en interne sur la gestion des événements indésirables (professionnels, instances, usagers, public) ?

Par rapport aux événements indésirables déclarés, quel retour d'information est effectué concernant leurs signalements, leurs analyses et les actions correctives réalisées (individuel, en équipe, collectif) ? Réalisez-vous des Retours d'expériences ?

Quelles sont les modalités d'information des personnes accompagnées en cas d'événement indésirable ?

Comment est organisé l'établissement pour les déclarations externes d'événements indésirables ? Avez-vous déjà fait une déclaration sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables ? Avez-vous déjà sollicité l'appui de la Structure Régionale d'Appui de votre région ?

Comment est organisé l'établissement pour communiquer avec le CVS sur la gestion des événements indésirables ?



+ Entretien avec les membres du CVS :

- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ?
- Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?

Les éléments d'évaluation à destination des professionnels

CRITÈRE 3.13.3 – Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.



Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels déclarent les événements indésirables
- Les professionnels les analysent en équipe.
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.

Consultation documentaire

- Tous documents permettant de confirmer que les professionnels exploitent les événements indésirables. Exemples : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action.

Exemples de questionnaire évaluatif possible :

Savez-vous ce qu'est un événement indésirable ? Connaissez-vous les modalités associées (supports, acteurs, instances, obligations ...) ? Faites-vous la distinction entre EIAS, EIGS et EPR ? En cas de questionnaire sur la gestion des événements indésirables, savez-vous à qui vous adresser en interne ? Connaissez-vous la Structure Régionale d'Appui de votre région ?

Avez-vous déjà réalisé un signalement d'évènement indésirable (interne et/ou externe) ? Pourriez-vous nous présenter l'évènement et comment vous avez procédé ? En tant que déclarant, avez-vous déjà participé à l'analyse d'un événement indésirable ? Pourriez-vous nous dire comment cela s'est passé (instance, équipe, individuellement/en équipe ...) ? Avez-vous été sollicité concernant les actions d'amélioration ? Quel retour d'information avez-vous eu (individuel ou collectif) ?

En tant que professionnel, participez-vous à l'analyse d'évènements indésirables ? Pourriez-vous nous dire comment cela se passe (modalités, fréquence, méthodes, individuellement/en équipe ...) ?

Avez-vous connaissance d'actions correctives qui ont été mises en place suite à la survenue d'évènements indésirables ? Y avez-vous participé (réflexion et/ou mise en œuvre) ?



Les éléments d'évaluation à destination des professionnels

CRITÈRE 3.13.4 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels

- Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.

Consultation documentaire

- Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels à la gestion des événements indésirables. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émergence, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.

Exemples de questionnement évaluatif possible :

Avez-vous été formés sur les événements indésirables d'une manière globale ? Si oui, de quand date cette formation ? Avez-vous été formés à une méthode d'analyse des causes profondes ? Si oui, laquelle et de quand date cette formation ? Avez-vous été formés sur l'annonce d'un dommage associé aux soins ? Si oui, de quand date cette formation ?

Avez-vous déjà été sensibilisés sur la gestion des événements indésirables au sein de votre établissement (à l'embauche, journée à thème, réunions...) ?

Avez-vous des affichages et informations sur la gestion des événements indésirables au sein de votre établissement ?

Echangez-vous en réunion (d'équipe, instances ou autres) sur la gestion des événements indésirables ?

Réalisez-vous des Retours d'expériences suite à certains événements indésirables survenus en interne ? Si oui, comment (en réunion, entre collègues, dans une publication interne ...) ?

Avez-vous déjà profité de Retours d'expériences externes ? Si oui, pourriez-vous nous en dire plus (d'où provient le Retour d'expérience, comment avez-vous procédé ...) ?



La question du signalement des événements indésirables pourra aussi s'examiner plus spécifiquement pour d'autres critères

⇒ Comme par exemple :

CRITÈRE 3.6.4 – Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.

CRITÈRE 3.11.2 – L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

■ ■ ■

⇒ Tout document permettant de confirmer le traitement des signalements

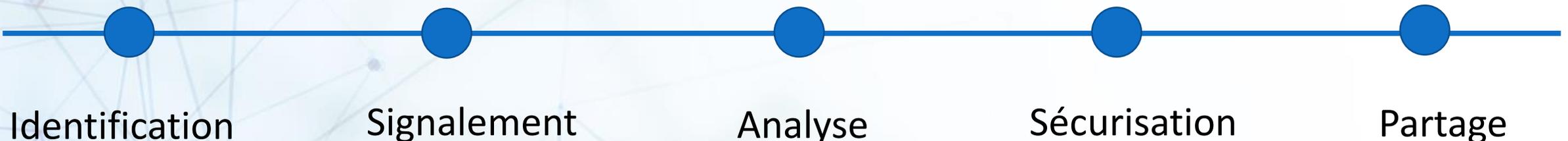
L'obligation de signalement des ESSMS existe depuis plus de 20 ans

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des EIGS et aux SRA

Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Cet attendu est à nouveau conforté dans le dispositif d'évaluation des ESSMS avec une volonté de maîtrise impérative de la gestion des événements indésirables



JOURNÉE RÉGIONALE

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

LES ÉVÈNEMENTS INDESIRABLES DANS
LE NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION
DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES
SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX (ESSMS)

Merci de
votre écoute !



1, rue du Vivarais
54 500 Vandœuvre-lès-Nancy
03 83 40 85 11
contact@sragrandest.org
www.sragrandest.org

