



Qualité et sécurité des soins

Journée régionale

7 décembre 2018



HAS Démarche de certification en établissement de santé : Bilan et évolutions

EIGS Les Evenements Indésirables Graves associés aux Soins

RREVA Réseau Régional des Vigilances et d'Appui

SRA Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients





264 professionnels de santé des secteurs sanitaires et médico-sociaux ont participé à la troisième journée régionale qualité et sécurité des soins organisée par l'ARS Grand Est le 7 décembre 2018 à la faculté de médecine de Nancy.

Directeurs d'établissements, médecins, pharmaciens, paramédicaux, qualité, se sont retrouvés pour cet événement annuel, réalisé en partenariat avec la **Haute Autorité de Santé**, afin d'échanger sur différentes thématiques relatives à la **qualité des soins et à la sécurité des patients**.

Cette année, différents thèmes au programme : les évolutions de la procédure de **certification**, la gestion des **Événements Indésirables Graves** en établissement, à l'ARS et à la HAS, et la présentation du **Réseau Régional de Vigilance et d'Appui** et de la **Structure Régionale d'Appui** à la qualité des soins et à la sécurité des patients Grand Est. Sans oublier la remise des prix aux lauréats de la **semaine de la sécurité des patients 2018**.

➤ Pour aller plus loin : <https://www.grand-est.ars.sante.fr/qualite-et-securite-des-soins-supports-ressources-de-la-journee-regionale-2018>

DEMARCHE DE CERTIFICATION EN ETABLISSEMENT DE SANTE

La version V2014 de la certification fait apparaître des éléments positifs : une meilleure **adaptation des méthodes d'évaluation à la réalité des pratiques**, le recours au **patient traceur**, et avec une mobilisation des équipes autour de **l'identification et de la maîtrise des risques**. Néanmoins, elle révèle également une difficulté d'appropriation du **Compte Qualité**, un langage et des outils parfois difficiles d'usage.

La HAS est venue présenter aux participants les contours de la **5^{ème} procédure** de certification qui s'appliquera à partir de 2020.

Avec cette nouvelle démarche de certification V2020, la HAS a plusieurs objectifs : développer **l'engagement du patient**, accroître la **culture de la pertinence et du résultat**, et favoriser **le travail en équipe**.

Pour atteindre ces objectifs, la HAS compte s'appuyer sur 3 orientations :

1. **Médicaliser** et mieux prendre en compte les résultats de la prise en charge,
2. **Simplifier** l'ensemble du dispositif de certification,
3. **S'adapter** aux regroupements d'établissements publics et privés.



Philippe Laly présentant les évolutions de la certification

Avec cette procédure, la HAS souhaite donc évoluer vers une **culture de résultats** en renforçant le travail en équipe et en prenant mieux en compte la **pertinence des soins**. Un recentrage sur les pratiques professionnelles des équipes devra permettre de développer le principe d'indicateurs mesurés par les patients et de se recentrer sur les expériences vécues par les usagers. Les visites seront donc **plus proches des soins** et mieux adaptée au profil de l'établissement. La démarche sera verra être universelle pour chacune des structures et progressive pour les groupements.

Comme présenté par le GHT Aube-Sézannais, qui a pu expérimenter cette procédure dans une version non définitive, la certification en groupement comprendra deux dimensions :

- **une évaluation de chaque établissement de santé** membre d'un groupement avec une appréciation du travail en équipe et des résultats de prise en charge au bénéfice du patient,
- **une évaluation à l'échelle du groupement** avec une appréciation du management intégrant la qualité et la gestion des risques et la structuration de parcours à l'échelle du territoire.

Dans cette optique, chaque établissement d'un groupement devra poursuivre sa démarche de certification et continuer à renseigner son propre compte qualité. Un rapport sera rédigé par groupement et par site, pour garder une pertinence à chaque niveau.

➤ Pour aller plus loin : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2630094/fr/informations-pratiques-pour-preparer-la-demarche-conjointe-de-certification-des-groupements-hospitaliers-de-territoire-ght

Quelques chiffres ...

- Un EIG survient tous les 5 jours dans un service de 30 lits¹
- 40% des EIG seraient évitables¹
- 15% des dépenses et de l'activité à l'hôpital peut être attribuée à des EI²
- 80% des erreurs se retrouvent dans les erreurs de processus qui sont des erreurs que l'on peut le plus souvent corriger²
- Coût de la prévention << réparation des dommages²



Défini par le décret 2016-1606 du 25 novembre 2016, le dispositif de déclaration des EIGS, impose à tout professionnel quel que soit son secteur d'activité de déclarer à l'ARS, via le portail des événements sanitaires, tout EIGS qu'il aurait pu constater.

Environ un an après la mise en ligne de la plateforme, la Haute Autorité de Santé a profité de l'événement pour effectuer un premier bilan du dispositif. Sur cette première année, il a été constaté une importante **sous**

déclaration au regard de la réalité, avec seulement 2035 déclarations dont 760 complètes. De plus, dans 70% des événements déclarés, l'analyse de ces derniers est **peu renseignée** ou bien **absente**.

Cette faiblesse dans la déclaration ne permet pas de maîtriser efficacement les risques. Vouloir dissimuler les incidents ne permet pas de les analyser ni de lutter activement contre ces derniers. Il est donc nécessaire de faire **évoluer les principes** et de reconnaître que «*les erreurs sont inévitables, elles sont le prix à payer de la performance humaine*»³.

Promouvoir la culture positive de l'erreur

Pour faire évoluer les déclarations, il est important de faire évoluer les professionnels dans un climat de confiance et de partager, de promouvoir la **culture positive de l'erreur**. En effet, les causes de survenu d'un EI sont **multifactorielles**. La démarche la plus efficace, n'est donc pas de se focaliser sur la cause humaine immédiate évidente mais **d'approfondir en équipe**, l'analyse des EI survenus pour détecter et traiter les zones d'insécurité dans lesquelles évoluent les professionnels et circonscrire cette erreur inévitable dans un maillage de sécurité.

Le rôle crucial des managers

Dans ce cadre, le rôle de l'encadrement est primordial pour instaurer un climat favorable à la déclaration : **expliquer** la démarche, **accompagner** les professionnels, les **mobiliser** et les **sensibiliser**. La charte de non punition est un outil possible à mobiliser dans cette optique. Quel que soit le niveau de maturité du processus de gestion des risques, celui-ci repose sur la recherche de l'information et donc sur le signalement.

L'amélioration des pratiques et de la qualité des prises en charge

L'ARS a profité de son intervention pour rappeler aux participants que l'analyse des signalements a pour vocation d'une part, de s'assurer que les moyens ont été mis en place par l'établissement ou les professionnels pour **éviter la répétition** de l'EI, et d'autre part pour vérifier que l'événement est bien **maîtrisé**.

La HAS a quant à elle, encouragé les participants à poursuivre dans cette démarche de signalement afin d'analyser les événements pour en **tirer des enseignements** et **envisager des pistes d'améliorations** dans de futurs rapports. Ces travaux et préconisations auront pour mêmes objectifs : de **promouvoir** la démarche de déclaration comme facteur de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, **d'impulser** une dynamique des équipes et de **favoriser** la culture de sécurité.

Comprendre les causes profondes des événements est l'unique moyen pour éviter qu'ils ne se reproduisent régulièrement.

¹Enquête ENEIS 2010 «Événements indésirables graves liés aux soins en établissements de santé»

²Rapport OCDE 2017 : the economics of patients safety

³James Reason

Le réseau régional des vigilances et d'appui (RREVA) est issu de l'article 160 de la loi de modernisation du système de santé et s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du système de vigilance sanitaire et de la stratégie nationale de santé. Il vise à **optimiser et simplifier le dispositif de vigilance en région**.

Il a 4 objectifs :

- **Faciliter et promouvoir** la déclaration des événements sanitaires indésirables,
- **Valoriser** la participation des professionnels de santé,
- **Améliorer la lisibilité** et le pilotage global du système,
- **Améliorer l'organisation** régionale des vigilances sanitaires.

Le RREVA est constitué des différentes **structures de vigilance et sécurité sanitaire** (SRVA) ainsi que des **structures chargées d'améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge** (SRA) en santé dont la **SRA Grand Est**.

La SRA, pour Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients voit ses missions définies par le décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des EIGS et aux SRA. La structure doit donc :

- **promouvoir et accompagner** l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans tous les secteurs d'activité,
- **apporter une expertise technique, scientifique et médicale** à tout type d'établissement et à tout professionnel, en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des EIGS, tout au long de la prise en charge,
- **accompagner** à la définition et à la mise en œuvre, dans les structures de soins ambulatoires, les établissements de santé, les établissements ou services médico-sociaux, d'un programme de gestion des risques associés aux soins.

La SRA Grand Est a vu le jour le **23 mai 2018** à l'issue d'une assemblée générale constitutive qui a élu son **conseil d'administration et son bureau**. La structure a d'ores et déjà contractualisé avec l'ARS pour une montée en charge de ses activités, et défini les grandes lignes de son **programme de travail 2019** (EIGS, interface ville / établissements de santé, prise en charge médicamenteuse, gestion des risques, ...). Elle doit maintenant procéder au **recrutement de son équipe opérationnelle** et accueillir ses premiers adhérents pour débiter ses missions d'accompagnement des établissements et professionnels dans les démarches d'amélioration continue de la qualité.

➤ Pour aller plus loin : <https://www.grand-est.ars.sante.fr/structure-regionale-dappui-la-qualite-des-soins-et-la-securite-des-patients>

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION

80% des participants satisfaits de la pertinence des thèmes abordés au regard des pratiques professionnelles.

87% sont satisfaits de la cohérence de l'articulation de la journée

84% satisfaits de la gestion du temps.

7,6 / 10 : niveau de satisfaction général de la journée



/// ARS Grand Est

Siège régional : 3 boulevard Joffre - CS 80071
54036 Nancy Cedex
Standard régional : 03 83 39 30 30

www.grand-est.ars.sante.fr

