

## AFM42 - CHECK-LIST ORION©

V3 - 22/11/2010

Reconstitution chronologie des faits dans leur contexte	Recherche des causes	Proposition d'actions correctives et rédaction du rapport d'analyse
<p><b>I - COLLECTE DES DONNEES</b></p> <p><b>Tableau d'analyse</b> (par ex. Excel).....préparé</p> <p><b>Les 4 domaines d'investigation*</b>...mémorisés <i>Organisation, Technique, Humain, Environnement*</i></p> <p><b>Fiche de déclaration</b>.....releu</p> <p><b>Recherche du contexte initial</b>.....effectuée</p> <p><b>Références documentaires</b>.....identifiées</p> <p><b>Recherche des documents</b>.....effectuée <i>Référentiels, dossiers, plannings...</i></p> <p><b>Identification des entretiens</b>.....effectuée</p> <p><b>Forme des entretiens</b>.....déterminée <i>Individuel, collectif ou mail</i></p> <p><b>Premier entretien</b>.....effectué</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Commencer par laisser raconter</li> <li>2. Questionner ensuite sur les points à préciser (en balayant les 4 domaines)</li> <li>3. Faire préciser le contexte</li> <li>4. Demander des suggestions d'amélioration</li> </ol> <p><b>Premier fait</b>.....identifié et noté</p> <p><b>Date et heure associée</b>.....notées</p> <p><b>Contexte associé</b>.....identifié et noté</p> <p><b>Balayage des 4 domaines</b>.....effectué</p> <p><b>Deuxième fait</b>.....identifié et noté</p> <p><i>Renouveler la démarche autant que nécessaire</i> <i>A la fin de chaque entretien :</i></p> <p><b>Validation des faits notés</b>.....obtenue <i>A la fin de la collecte de données :</i></p> <p><b>Données collectées</b>.....revérifiées</p> <p><b>Tri</b> (seuls les faits avérés sont gardés).....effectué</p>	<p><b>III - IDENTIFICATION DES ECARTS</b></p> <p><i>Il s'agit de relever les actions inappropriées ou les états défailants (non conformes, c'est-à-dire à chaque fois que l'action ou l'état n'est pas celle ou celui qui était attendu).</i></p> <p><b>Professionnel</b>..... questionnaire</p> <p><b>Référentiels</b>..... vérifiés</p> <p><b>Pour chaque ligne</b>..... « OK » ou « non OK » <i>(dans colonne spécifique du tableau)</i></p> <p><b>IV - IDENTIFICATION DES FACTEURS CONTRIBUTIFS ET INFLUENTS</b></p> <p><i>Il s'agit maintenant d'expliquer les écarts et pour chaque écart :</i></p> <p><b>Question : qu'a-t-il fallu pour que ça se produise ?</b>.....posée</p> <p><b>1<sup>er</sup> facteur contributif</b>.....identifié</p> <p><b>Case correspondante</b> (du tableau).....renseignée</p> <p><b>Domaine d'appartenance</b> (T, O, H ou E).....précisé</p> <p><b>Etait-ce suffisant ?</b> (pour que ça se produise)...non</p> <p><b>Balayage des 4 domaines*</b>.....effectué</p> <p><b>2<sup>ème</sup> facteur contributif</b>.....identifié et noté</p> <p><i>Ou (s'il s'agit de l'environnement ou du contexte) :</i></p> <p><b>1<sup>er</sup> facteur influent</b>.....identifié et noté</p> <p><b>Case correspondante</b> (du tableau).....renseignée</p> <p><i>Renouveler la démarche autant que nécessaire</i></p>	<p><b>V - PROPOSITION D' ACTIONS CORRECTIVES</b></p> <p><b>Facteurs influents</b>.....releu</p> <p><b>Facteurs contributifs</b>.....releu</p> <p><b>Action corrective</b> (pour chacun).....déterminée</p> <p><i>Pour chaque action corrective proposée :</i></p> <p><b>Critères d'efficacité</b>.....décrits en quelques mots</p> <p><b>Bilan coût/gain</b>.....estimé</p> <p><b>Risques associés à l'action corrective</b>.....étudiés</p> <p><b>Responsable de la mise en œuvre</b>.....déterminé</p> <p><b>Délai de mise en œuvre</b>.....estimé</p> <p><b>VI - REDACTION DU RAPPORT D'ANALYSE</b></p> <p><i>Le rapport doit être compréhensible pour une personne extérieure au processus d'analyse. Il reprend les rubriques du tableau de synthèse.</i></p> <p><b>Identification de l'événement</b>.....complétée</p> <p><b>Libellé succinct</b>.....rédigé</p> <p><b>Conséquences</b>.....décrites</p> <p><b>Facteurs contributifs</b>.....décrits et classés <i>(classés suivant les 4 domaines d'investigation*)</i></p> <p><b>Absence de noms de personnes</b>.....vérifiée</p> <p><b>Listes des actions correctives</b>.....reprise</p>
<p><b>II - CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE</b></p> <p><b>Colonne faits du tableau</b>.....renseignée</p> <p><b>Colonne date et heure</b>.....renseignée</p> <p><i>Peut être fait au fur et à mesure de la collecte</i></p> <p><b>Positionnement lignes</b>.....ordre chronologique</p>	<p><b>RAPPEL SUR LES FACTEURS INFLUENTS</b></p> <p><i>Les facteurs influents favorisent l'occurrence des faits mais ne sont jamais la cause principale, en revanche ils peuvent, le plus souvent et de façon récurrente, générer d'autres dysfonctionnements dans d'autres services, secteurs, métiers ou bien à d'autres étapes du processus. Pour ces raisons ils constituent une fragilité du système dans sa globalité et leur prise en compte est essentielle pour éclairer les facteurs contributifs et choisir les actions correctives appropriées.</i></p>	<p><b>*LES 4 DOMAINES D'INVESTIGATION</b></p> <p><b>1. ORGANISATION :</b> comprend tous les volets de l'organisation, responsabilités, interfaces, fiches de poste, répartition des tâches, référentiels, procédures, formation, supports, dossiers patient, fiches de traitement, etc.</p> <p><b>2. TECHNIQUE :</b> le niveau de disponibilité technique des installations ou équipements y compris informatiques.</p> <p><b>3. FACTEURS HUMAINS :</b> toutes les interactions entre les conditions de travail, le fonctionnement de l'équipe, les acteurs et le patient (conscience de la situation, communication, stress, erreur, etc.) mais également l'interface homme/système.</p> <p><b>4. ENVIRONNEMENT :</b> l'environnement ou le contexte dans lequel s'est produit l'événement (affluence, absences, urgences, maintenances, pannes, etc.). A l'origine des facteurs influents.</p>