

# Guide d'entretien

dans le cadre des traceurs ciblés

## Evènement indésirable associé aux soins



### Avertissement

Ce guide a été construit comme une aide à la réalisation de traceurs ciblés dans vos établissements. Il ne s'agit en aucun cas de la trame que les experts-visiteurs vont mobiliser pendant la visite de certification.

Ce guide ne présente pas de caractère exhaustif ni opposable. Il fera l'objet d'actualisation le cas échéant.



## Evènement indésirable associé aux soins

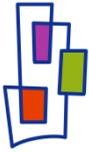
|   |  |
|---|--|
| <b>Informations sur la cible (exemple) :</b><br><br><b>EIAS (grave)</b> | <b>Service(s) concern(és) et professionnels rencontré(s) :</b><br><br><b>Service de médecine :</b> équipe soignante<br><br><b>Service transport :</b> brancardiers |
|---|--|

| 3.7-04 Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement  |   |                           |  |
|--|---|---------------------------|--|
|  |   | Champ                     | Réponse  |
| <b>EE 01</b>   | <b>Les équipes déclarent et partagent les événements indésirables associés aux soins.</b> | <b>Tout établissement</b> | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <b>Questions possibles :</b>   |   |                           |  |
| <b>Pour le signalant de l'EIAS signalé :</b>   |   |                           |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qu'avez-vous fait lorsque l'évènement indésirable a été constaté ?</li><li>▪ Comment avez-vous procédé pour le signalement ? Pouvez-vous nous montrer le document / le logiciel de signalement ?</li><li>▪ En parallèle du signalement quels sont les professionnels que vous avez informés de la survenue de l'évènement ? Comment ? (réunion d'équipe, en transmission, via les transmissions...)</li><li>▪ Avez-vous eu une information sur le devenir de ce signalement (réception, personnes informées, mode de traitement, résultats de l'analyse...)?</li><li>▪ Avez-vous été sollicité pour contribuer à l'analyse de cet EI, après votre signalement ?</li></ul>  |   |                           |  |
| <b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>  |   |                           |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment avez-vous été informés de l'évènement survenu dans votre service ?</li><li>▪ Avez-vous été formés à la détection et au signalement des EIAS ?</li><li>▪ Etes-vous encouragés à signaler les événements indésirables associés aux soins (EIAS) ? Etes-vous encouragés à signaler les presque accidents ?</li><li>▪ Avez-vous connaissance d'une charte d'incitation au signalement dans l'établissement ?</li><li>▪ Connaissez-vous les modalités de signalement au sein de l'établissement ?</li><li>▪ Avez-vous été formés ou informés sur les modalités de signalement (type d'EI à signaler, renseignement de la fiche, logiciel dédié...)?</li><li>▪ Pouvez-vous nous présenter les différents éléments demandés sur la fiche de signalement ?</li><li>▪ Avez-vous confiance dans le système de signalement en place dans l'établissement ?</li><li>▪ Lorsque vous signalez un EIAS, avez-vous une information sur le devenir de ce signalement (réception, mode de traitement, résultats de l'analyse...)?</li><li>▪ Connaissez-vous les modalités d'analyse des EIAS qui sont signalées (réception, mode traitement, résultats de l'analyse, analyse approfondie des causes, recensement...)?</li><li>▪ Connaissez-vous le portail national de déclaration des EIAS graves ?</li><li>▪ Savez-vous comment est organisée la déclaration sur ce portail au sein de votre établissement ?</li></ul> |   |                           |  |



## Evènement indésirable associé aux soins

| 3.7-04 Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement  |   | Champ              | Réponse  |
|--|---|--------------------|--|
| EE 02  | Les équipes mettent en œuvre un plan d'action permettant de prévenir et de limiter les conséquences des événements indésirables associés aux soins. Le plan d'action est suivi. | Tout établissement | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <b>Questions possibles :</b>   |   |                    |  |
| <b>Pour l'EIAS signalé :</b>   |   |                    |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment cet EIAS a été analysé ? Des causes profondes ont-elle été identifiées ?</li><li>▪ Les professionnels concernés ont-ils été associés, d'une manière ou d'une autre, à l'analyse, et ont-ils notamment pu proposer des actions d'amélioration ?</li><li>▪ Les professionnels concernés ont-ils pu proposer des actions d'amélioration ? Soit durant la phase d'analyse soit via votre cadre ?</li><li>▪ Un plan d'actions a-t-il été défini suite au signalement et à l'analyse ?</li><li>▪ Est-ce que vous pouvez nous donner des exemples d'actions d'amélioration qui ont été mises en place ?</li><li>▪ Les actions définies ont-elles été mises en œuvre ? Si non, une échéance de mise en œuvre et un responsable d'actions ont-ils été définies ?</li><li>▪ Si vous souhaitez connaître l'avancée du plan d'actions, que faites-vous ?</li><li>▪ Est-ce que vous connaissez des actions en lien avec un EIAS qui ont été mises en place dans le service ou à l'échelle de l'établissement ?</li><li>▪ Comment s'est déroulée la coordination avec le service qualité ou le CGRAS ?</li></ul> |   |                    |  |
| <b>Pour l'équipe médico-soignante :</b>  |   |                    |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les EIAS que vous avez signalés ont-ils conduit à la mise en place d'actions au niveau du service ou de l'établissement ?</li><li>▪ Si une organisation permettant l'analyse systématique des EIAS existe au sein du service (RMM, CREX...), existe-t-il un document synthétisant les plans d'actions établis suite aux analyses ?</li><li>▪ Etes-vous destinataire des comptes rendus d'analyse ?</li><li>▪ Le plan d'actions fait-il l'objet d'un suivi régulier ?</li><li>▪ Les signalements effectués au cours des derniers mois ou années ont-ils permis de diminuer la survenue de certains EIAS ?</li></ul>   |   |                    |  |



## Evènement indésirable associé aux soins

| 3.7-04  | Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement   | Champ              | Réponse  |
|---|--|--------------------|--|
| EE 03   | <b>L'équipe analyse régulièrement ses pratiques en s'appuyant sur les déclarations des événements indésirables associés aux soins (revue de mortalité et de morbidité, Comité de retour d'expérience, revue des erreurs liées aux médicaments et dispositifs médicaux associés, etc.).</b> | Tout établissement | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <p style="text-align: center;"><b>Questions possibles :</b></p> <p><b>Pour l'EIAS signalé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pour cet évènement, une réunion d'analyse a été organisée ?</li><li>▪ Comment était-elle coordonnée et pilotée ? Quels sont les professionnels qui ont participé ?</li><li>▪ Quels sont les témoignages qui ont été recueillis pour cet évènement ? Comment ont-ils été regroupés ?</li><li>▪ Pour ceux qui n'étaient pas présents dans le groupe d'analyse, comment s'est déroulé le retour d'informations ? Est-ce qu'il y a eu un temps d'échange à ce sujet durant une réunion pluridisciplinaire ?</li></ul> <p><b>Pour l'équipe médico-soignante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment réalisez-vous l'analyse des causes profondes d'un EIAS ? Comment elle se déroule ? Suivez-vous une méthode ?</li><li>▪ L'analyse approfondie des causes des EIAS signalés est-elle réalisée de manière collective, en associant les professionnels directement concernés, et selon les méthodes promues par la HAS (ALARM...) ?</li><li>▪ Existe-t-il au sein du service une organisation permettant l'analyse régulière par l'équipe de ses pratiques en s'appuyant sur les signalements des EIAS (RMM, CREX, REMED, etc.) ?</li><li>▪ Est-ce que vous avez déjà participé à des analyses d'EIAS ?</li><li>▪ Est-ce que l'on vous a formé ?</li><li>▪ Existe-t-il au sein de l'établissement une organisation permettant l'analyse régulière par l'équipe de ses pratiques en s'appuyant sur les signalements des EIAS (RMM, CREX, REMED, etc.) ?</li><li>▪ En cas d'analyse au niveau institutionnel, les professionnels sont-ils associés d'une manière ou d'une autre à l'analyse, et peuvent-ils notamment proposer des actions d'amélioration ?</li></ul> <p><b>Pour l'encadrement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Etes-vous formés aux méthodes d'analyse des causes (ALARM...) ?</li><li>▪ Pouvez-vous être accompagnés par une personne formée (au sein de l'établissement et en dehors) lors d'une analyse approfondie des causes d'un EIAS ?</li><li>▪ Une synthèse des travaux d'analyse des EIAS et des résultats des plans d'actions est-elle réalisée au niveau du service et diffusée auprès des équipes ?</li></ul> |  |                    |  |



## Evènement indésirable associé aux soins

| 3.7-04  | Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement   | Champ              | Réponse  |
|---|--|--------------------|--|
| EE 04   | <b>Les évènements indésirables sont systématiquement analysés collectivement selon les méthodes promues par la HAS (analyse systémique des causes) et déclarés sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables.</b> | Tout établissement | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <p style="text-align: center;"><b>Questions possibles :</b></p> <p><b>Pour l'EIAS signalé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment avez-vous catégorisé l'évènement et sur quels critères ?</li><li>▪ Quels sont les professionnels qui ont animé l'analyse ?</li><li>▪ Quels sont les témoignages qui ont été recueillis pour cet évènement ? Comment ont-ils été regroupés ?</li><li>▪ Pouvez-vous nous présenter les différents éléments demandés aux professionnels dans le cadre de cette FEI ?</li><li>▪ De quelle façon avez-vous associé l'équipe à l'analyse de l'évènement ?</li><li>▪ Quel mode d'analyse avez-vous retenu ?</li><li>▪ Cet EIAS était-il grave ?</li><li>▪ Si oui, a-t-il fait l'objet d'une déclaration sur le portail national ?</li></ul> <p><b>Pour l'équipe médico-soignante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Faites-vous la différence entre un EIAS et un EIG ? Est-ce que l'analyse de ces deux types d'évènements est réalisée différemment ?</li><li>▪ En cas d'EIGS, comment se passe la coordination avec le service qualité en vue de la déclaration sur le portail national ?</li></ul> <p><b>Pour la gouvernance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comment favorisez-vous le signalement des EIAS auprès des professionnels ?</li><li>▪ Un système de signalement est-il en place et est-il accessible à l'ensemble des professionnels ?</li><li>▪ Une organisation permet-elle, si besoin, de préserver l'anonymat des signalants ?</li><li>▪ Les professionnels sont-ils formés (sensibilisés) à l'utilisation du système de signalement (type d'EI à signaler, renseignement de la fiche, logiciel dédié...) ?</li><li>▪ Une organisation est-elle en place pour classifier les évènements indésirables signalés, et définir le mode de traitement (traitement simple par un référent, analyse approfondie des causes avec les professionnels concernés, analyse approfondie des causes par une instance institutionnelle...) ?</li><li>▪ Quels sont les moyens donnés aux professionnels pour participer aux analyses des EIAS ?</li><li>▪ Une organisation permet-elle d'informer le signalant du mode d'analyse retenue, puis des actions d'amélioration décidées ?</li></ul> |  |                    |  |



## Evènement indésirable associé aux soins

| 3.7-04   | Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement   | Champ              | Réponse  |
|--|--|--------------------|--|
| EE 05  | <b>Une synthèse des travaux d'analyse des événements indésirables associés aux soins et des résultats des plans d'actions mis en place à la suite de cette analyse est réalisée et diffusée.</b> | Tout établissement | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <p style="text-align: center;"><b>Questions possibles :</b></p> <p><b>Pour l'EIAS signalé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pour cet évènement, pouvez-vous nous présenter les actions proposées ?</li><li>▪ Comment sont-elles suivies ?</li><li>▪ Comment les professionnels impliqués ont-ils été informés des actions mises en place ?</li></ul> <p><b>Pour la gouvernance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les résultats des analyses faites dans les services sont-ils remontés au référent de l'établissement en charge de la coordination des EIAS ?</li><li>▪ Comment recensez-vous les travaux réalisés dans les services ?</li><li>▪ Une synthèse des travaux d'analyse des EIAS est-elle réalisée à l'échelle de l'établissement ?</li><li>▪ Les actions définies font-elles l'objet d'un suivi de leur mise en œuvre ?</li><li>▪ La synthèse des travaux d'analyse et les plans d'action sont-ils présentés aux différentes instances ?</li><li>▪ La synthèse des travaux d'analyse et les plans d'action sont-ils diffusés à l'échelle de l'établissement ?</li><li>▪ Existe-t-il des modalités de partage d'expérience entre services suite à l'analyse d'EIAS ?</li><li>▪ Des indicateurs sont-ils définis pour veiller à l'effectivité du dispositif de signalement et d'analyse ?</li></ul> |  |                    |  |



## Evènement indésirable associé aux soins

| 3.7-04  | Les analyses des événements indésirables sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement           | Champ              | Réponse  |
|---|--|--------------------|--|
| EE 06   | La Commission des usagers est informée lors de chaque réunion des évènements indésirables graves déclarés par l'établissement. | Tout établissement | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><input type="checkbox"/> NA |
| <p style="text-align: center;"><b>Questions possibles :</b></p> <p><b>Pour les représentants des usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ La synthèse des travaux d'analyse et les plans d'action sont-ils présentés à la commission des usagers (un point y est consacré à chaque réunion de la CDU) ?</li><li>▪ Avez-vous connaissance des EIG survenus dans l'établissement ?</li><li>▪ Les représentants des usagers sont-ils associés, si besoin, à la définition des plans d'actions ?</li><li>▪ Les représentants des usagers sont-ils associés au recueil de l'expérience des usagers après la survenue d'un évènement indésirable (récit patient) ?</li><li>▪ Avez-vous déjà été sollicité par un patient à la suite d'un EIAS ?</li><li>▪ Si oui, comment vous êtes-vous coordonnés avec les personnes référentes des EI ?</li></ul> |  |                    |  |