

Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques

Boîte
à outils
du RU

RU n°17



De la chute du patient dans un couloir, au décès, le parcours du patient dans l'hôpital est semé de problèmes imprévus, qui auraient pu pour beaucoup être évités. Ces problèmes sont appelés « événements indésirables » par les professionnels et doivent être signalés, voire déclarés à l'ARS quand ils sont graves. L'hôpital doit les analyser et proposer des actions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Ce processus de gestion des risques contribue à améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins. La Commission des usagers a un rôle à jouer dans le suivi de ce processus.

Cette fiche en 2 parties vous permet de faire le point sur la manière dont l'établissement traite ces événements indésirables, puis vous propose des pistes pour agir en tant que RU en Commission Des Usagers.

C'est quoi un évènement indésirable ?

Tout évènement **imprévu**, non désiré, survenant au sein de l'établissement de santé, et qui peut avoir des **conséquences néfastes** sur le patient, les professionnels, les visiteurs et les biens, est un évènement indésirable.

Il est considéré comme **évitable** s'il survient quand les soins ne sont pas conformes à une prise en charge satisfaisante.

Il est **grave** (on parle alors d'**EIG** ou, **EIG Associé aux Soins**) s'il est associé à un décès ou à une menace vitale, s'il nécessite une hospitalisation ou la prolongation d'une hospitalisation, ou s'il provoque un handicap ou une incapacité.

Le rôle de la Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) doit veiller à ce que les professionnels les signalent et en tirent des leçons. Les actions qui en découlent doivent être suivies dans le Plan d'Actions d'Amélioration de la Qualité et Sécurité de l'établissement (le PAAQS). Pour le RU, l'enjeu est de prendre en compte **tous** les évènements indésirables, pas seulement ceux définis comme graves par les professionnels.

Le droit à la sécurité des soins, est un droit fondamental pour l'utilisateur. Il s'agit du droit de bénéficier d'un traitement, d'une prise en charge ou d'un accompagnement qui ne font pas courir de risques injustifiés ou disproportionnés au patient.

Faites le point avec votre établissement

Remplissez ce tableau entre RU de la Commission des Usagers sur ce que vous savez de la gestion des évènements indésirables dans votre établissement :

Votre ES est-il en ordre de marche pour traiter les évènements indésirables (EI) ?	OUI	NON
Les RU savent comment s'appelle le comité de gestion des risques et des vigilances en charge des EI associés aux soins et EIG dans leur établissement.		
Les RU connaissent la mission de ce Comité (COVIRIS ou autre appellation).		
Les RU connaissent le coordonnateur gestionnaire des risques de l'établissement.		
Les RU connaissent les comités ou équipes sous la responsabilité de la Commission ou Conférence Médicale d'Etablissement (CME), et chargées de la lutte contre les risques liés aux dangers suivants : A) Microbes et virus B) Produits médicamenteux et dispositifs médicaux		
Les RU connaissent la signification des sigles : COMEDIMS, CLIAS, EOH, et leurs missions		
Un professionnel de l'établissement a expliqué aux RU l'organisation de la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans leur ES.		
Pour chacune des vigilances qui est énoncée ci-dessous, les RU connaissent quel type d'incident doit faire l'objet d'un signalement obligatoire par les professionnels : <ul style="list-style-type: none"> - Identitovigilance : incident relatif à la mauvaise identification d'un patient - Matéiovigilance : incident accident relatif à l'utilisation d'un dispositif ou appareil médical - Pharmaco vigilance : incident accident relatif à l'utilisation d'un produit médicamenteux - Hémovigilance : Incident ou accident au cours de l'utilisation d'un produit sanguin - Infectiovigilance : Incident ou accident lié à la contamination par une bactérie ou virus 		
Les RU connaissent l'instance nationale qui informe les établissements sur les déclarations d'EIG faites aux ARS.		
L'établissement a une méthode d'analyse des causes identifiées. Elle est effectivement appliquée. Les RU ont les résultats de l'analyse		
Les RU savent si leur établissement considère que le courrier de plainte ou réclamation d'un patient est un évènement Indésirable en lui-même.		
Les RU savent s'il est prévu de demander, dans les cas les plus sensibles, qu'un signalement soit fait par l'équipe lors de l'analyse des courriers de plainte.		

Quand vous répondez non à ces items, vous pouvez questionner l'établissement et rencontrer le gestionnaire des risques pour obtenir plus d'information, et aussi vous renseigner en vous appuyant sur les ressources proposées à la fin de ce document.

..... et faites le point entre RU !

Remplissez ce 2^e tableau entre RU de la Commission Des Usagers pour faire des évènements indésirables une opportunité d'améliorer la sécurité du patient

Quand ?	A quoi veille le RU face aux EI et EIG associés aux soins en Commission Des Usagers	Oui	Non
Avant la réunion de commission des usagers	Les RU se sont informés sur le dispositif de signalement en place.		
	Les RU ont demandé à voir le formulaire type de signalement utilisé (une fois renseigné, le RU n'y aura souvent plus accès)		
	Les RU ont vérifié que le délai d'envoi des ordres du jour et les documents liés à ce dernier correspond au règlement intérieur de la Commission des usagers, pour avoir le temps de préparer leur avis sur les points abordés.		
	Les RU vérifient que la question des EI est mise à l'ordre du jour : - une fois par an minimum pour les statistiques produites à partir du dispositif de signalements - après chaque déclaration d'un EIG faite par l'établissement à l'ARS		
	Les RU de la Commission se concertent entre eux pour définir un point de vue commun		
Pendant la réunion de commission des usagers	Pour chaque déclaration à l'ARS d'EIG associés aux soins :		
	Au cours de la présentation des EIG, un des RU pose la question de savoir si chaque patient a été informé du dommage associé aux soins dont il a été victime.		
	Les RU s'informent pour savoir si la situation d'un EIG a fait l'objet d'un courrier de plainte par le patient.		
	Les RU attirent l'attention sur l'impact que l'EIG a sur le respect des droits des patients : <input type="checkbox"/> Le droit à l'information en cas de dommage lié aux soins <input type="checkbox"/> le droit à réparation <input type="checkbox"/> le droit de signaler soi-même <input type="checkbox"/> le droit à la sécurité <input type="checkbox"/> le droit d'accéder à mon dossier		
	Pour l'ensemble des EI et EIG signalés dans l'établissement :		
	Les RU participent à l'élaboration des recommandations suite aux statistiques présentées.		
	Les RU veillent à ce que les débats sur les évènements indésirables soient reportés dans le compte rendu.		

Dans la continuité des réunions de la CDU	Les RU veillent à ce que les recommandations apparaissent dans le rapport annuel de la CDU pour leur prise en compte dans la politique d'amélioration de la qualité		
	Les RU s'assurent que les recommandations du rapport annuel de la Commission des usagers sont bien inscrites dans le plan d'amélioration qualité sécurité de l'établissement.		
	Les RU s'assurent que le suivi des actions correctives et préventives soit présenté en commission des usagers.		
	Les RU connaissent le résultat des indicateurs produits par le dispositif de signalements d'événements indésirables dans leur établissement l'année précédente (nombre, type, fonctions des auteurs des signalements).		
	Les RU connaissent le portail de signalement des événements sanitaires indésirables (https://signalement.social-sante.gouv.fr).		

Quand vous répondez non à l'un de ces items :

- **questionnez** l'établissement : rencontrez le gestionnaire des risques pour obtenir plus d'informations
- **renseignez-vous sur la réglementation en vigueur**, en vous appuyant sur les ressources proposées à la fin de ce document
- mettez la question de la procédure de traitement des événements indésirables à l'ordre du jour de la commission des usagers, en faisant valoir que ce traitement est indispensable pour que l'établissement s'améliore (en cas de refus, vous pourrez argumenter en disant que à la sécurité du patient est un droit, et le traitement des EI une obligation. Contactez votre délégation régionale de France Assos Santé pour aller plus loin)

Quelques sources d'information pour le RU en CDU, COmité de Vigilance et de Gestion des RISques (COVIRIS,) ou en Comité de Lutte contre les Infections Associés Aux Soins, (CLIAS, ex-CLIN)

- La Fiche Boîte à Outils n°12 sur l'annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir
- Les Fiches Santé Infos Droits Pratiques :
 - A.3 : Accès au dossier médical et aux informations de Santé,
 - A.8 : Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affections iatrogènes : quelles démarches ?
 - A.8.1 : Les Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales
- Les Guides du RU :
 - Le RU en Commission des usagers (en cours d'actualisation),
 - Le Guide du RU à l'hôpital (en cours d'actualisation)
- Le module e-learning « annonce du dommage associés aux soins, accessible à partir de l'extranet