

CHALLENGE

“Ensemble, agissons pour la sécurité
des patients et des personnes accompagnées”

4ème édition 2024-2025



CAUSERIE DU 19/12/2024

**Présentation du parcours
“Retour d’expérience
sur la gestion des EIAS”**



LE CHALLENGE C'EST QUOI ?

Initiative nationale de la FORAP à destination de toutes les structures de la santé et du médico-social, déclinée en région par les SRA

Objectif : Travailler sur un EIAS en étant accompagné étape par étape, de l'identification à la valorisation du retour d'expérience

Bénéfices collatéraux :

- monter en compétences sur l'analyse des EIAS
- requestionner la structuration de la gestion des EIAS en interne
- améliorer la culture de sécurité de son équipe, relancer la dynamique de déclaration
- participer au retour d'expérience régional et national

ÉDITIONS PRÉCÉDENTES

27 fiches rex
publiées au total



3ème édition en 2023-2024 :

- 31 structures inscrites en PdL (128 au niveau national)
- 20 retours d'expérience dont 10 partagés
- Lauréat national pour le secteur MS

> Hospitalisation conventionnelle MCO	> Hospitalisation à domicile
Interruptions de tâche et erreur d'administration médicamenteuse (Challenge 2021-2022)	Absence d'alerte à réception de résultats biologiques (Challenge 2021-2022)
Transfusion sans contrôle ultime (Challenge 2021-2022)	
Chute d'un patient par dessus ses barrières de lit (Challenge 2021-2022)	
Erreur sur une spécialité à base de fer IV (Challenge 2022-2023)	
Erreur de côté pour une ALR (Challenge 2022-2023)	
Erreur de débit d'administration d'amitriptyline injectable (Challenge 2022-2023)	
Où sont passées les sangsues ? (Challenge 2023-2024) NEW!	
Presqu'erreur de côté pour une intervention chirurgicale de la cataracte chez un patient sourd et muet (Challenge 2023-2024) NEW!	
Surdosage en héparine et lever de doute (Challenge 2023-2024) NEW!	
> Soins de suite et réadaptation / Soins de longue durée	> Santé Mentale
Erreur d'administration en chambre double (Challenge 2021-2022)	Double erreur pour une double dose de lithium (Challenge 2021-2022)
Défaut de lisibilité de la prescription de morphine (Challenge 2021-2022)	Erreur de délivrance et d'administration de médicament
Prise murale d'oxygène mal enclenchée (Challenge 2021-2022)	Effet de routine et double dose de diurétique (Challenge 2022-2023)
Erreur d'identification d'ordonnance (Challenge 2021-2022)	Erreur de rythme d'une injection retard (Challenge 2023-2024) NEW!
Erreur médicamenteuse en pédiatrie impliquant soignants et proches aidants (Challenge 2022-2023)	
Allergie alimentaire en pédiatrie (Challenge 2022-2023)	
Escarre sous une attelle (Challenge 2022-2023)	
Défaut d'approvisionnement en poche de dialyse (Challenge 2023-2024) NEW!	
> Secteur d'Hébergement personnes âgées	> Secteur Handicap
Habitudes, interruptions de tâches et erreur de neuroleptique (Challenge 2022-2023)	Surdosage de morphinique (Challenge 2023-2024) NEW!
Erreur d'administration médicamenteuse suite à une erreur de dispensation (Challenge 2023-2024) NEW!	

LANCEMENT DE L'ÉDITION 2024-2025

Calendrier 2025 :

- **janvier-février** : **identification** d'un EIAS
- **février-mars** : **analyse** de l'EIAS
- **avril** : premier envoi des **retours d'expérience**
- **septembre** : **clôture** au niveau régional et national (SSP)

Deux focus :

- L'intégration du **récit du patient** / de la personne accompagnée
- les **presqu'accidents**

Nomination de lauréats au niveau régional puis national, pour chacun des secteurs (sanitaire / médico-social / ville)

CHOISIR UN EIAS

Définition :

- Evènement défavorable survenant chez un patient / personne accompagnée,
- associé aux actes de soins et d'accompagnement,
- qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour le patient / personne accompagnée,
- qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin,
- qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance du patient / personne accompagnée, c'est un évènement inattendu.

CHOISIR UN EIAS

Critères impératifs :

- Il correspond à la définition d'un **EIAS**,
- Je suis en capacité de l'analyser avec les **professionnels impliqués**.

Critères de sélection "bonus":

- L'équipe est **motivée** pour travailler et s'améliorer sur ce sujet,
- Je suis en capacité d'inclure le **patient / la personne accompagnée** dans ma démarche d'analyse,
- L'événement concerne un **thème** préalablement ciblé,
- L'événement a été **marquant** pour l'équipe ...

FOCUS 1 : LE RÉCIT DU PATIENT

Le patient / la personne accompagnée (ou son entourage) est aussi un acteur de l'évènement. Recueillir son récit permet de :

- l'impliquer dans la sécurité des soins / de l'accompagnement, à son niveau et au niveau de la structure,
- avoir un regard croisé qui renforce la compréhension de la situation dans sa globalité, chaque acteur ne pouvant visualiser qu'une partie du processus de prise en charge.

Objectif : retracer une chronologie du déroulement de l'EIAS selon le point de vue du patient / de la personne accompagnée, afin d'enrichir l'analyse de la situation que pourra faire l'équipe.

FOCUS 1 : LE RÉCIT DU PATIENT

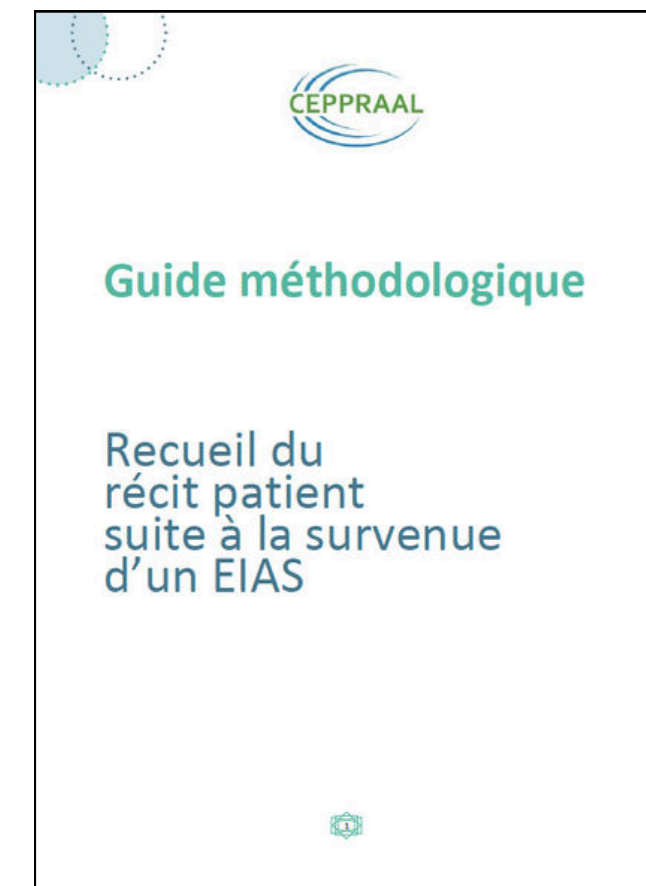
Mais ça ne s'improvise pas !

Prérequis :

- annonce d'un dommage lié aux soins
- situation stabilisée
- démarche expliquée et accord reçu
- organisation d'un temps dédié, dans des conditions adaptées (posture constructive, personne tierce pour le recueil...)

Pas de pré-requis concernant l'état de santé, les capacités cognitives, etc.

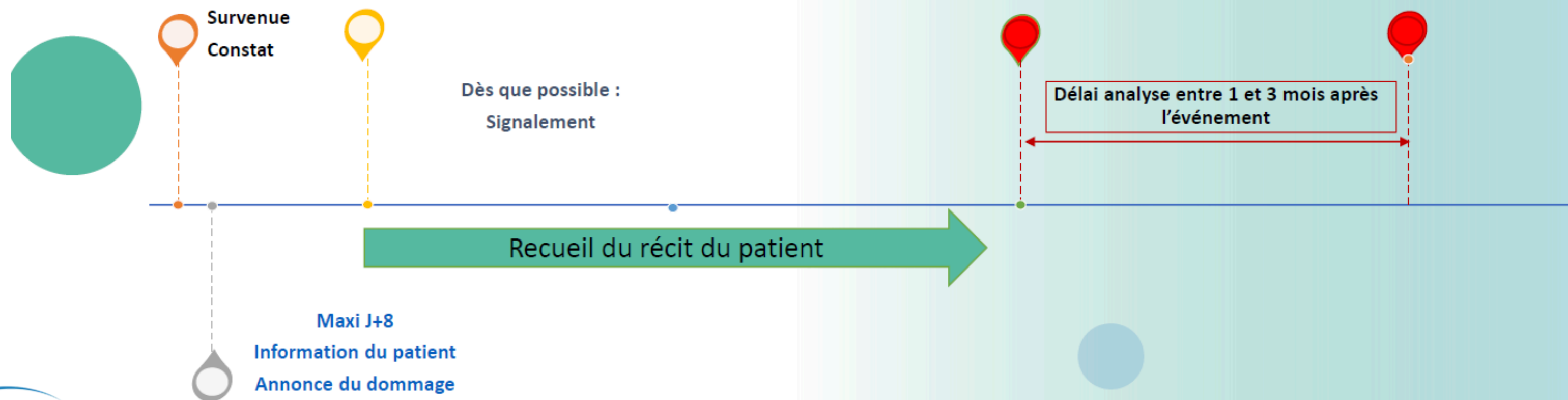
Ressources :



[Kit du CEPPRAL](#)

FOCUS 1 : LE RÉCIT DU PATIENT

Temporalité d'un EIAS



L'absence de témoignage du patient n'est pas un obstacle à l'analyse de l'EIAS, mais en disposer constitue une plus-value pour l'analyse.

FOCUS 1 : LE RÉCIT DU PATIENT

Pour la première année, QualiREL Santé sollicite Soraya, sa patiente partenaire, pour participer au différents temps du challenge et du parcours “Retour d’expérience sur la gestion des EIAS”.

Objectifs :

- **enrichir notre vision** par son approche “patiente”
- vous proposer une **ressource complémentaire**, en particulier concernant l’implication du patient dans une démarche d’analyse

Modalités d’appui aux équipes :

- si équipe autonome, ressource pour **former les interviewers**
- sinon, **recueil du récit** en tant que patiente partenaire



**QUESTIONS CONCERNANT LE RECUEIL
DU RÉCIT DU PATIENT ?**

FOCUS 2 : LES PRESQU'ACCIDENTS

Les **presqu'accidents** sont des événements indésirables liés aux soins et à l'accompagnement qui **auraient pu porter préjudice** au patient ou à la personne accompagnée mais qui ont pu être **évités** par les professionnels, grâce à des **barrières de sécurité** qui ont fonctionné.

Presque accident



Accident



Accident grave (EIG)



LE PARCOURS “RETOUR D’EXPÉRIENCE SUR LA GESTION DES EIAS”

Cette année, le challenge s’inscrit dans un **parcours d’accompagnement complet**, intégré au **calendrier des actions 2025** de QualiREL Santé.

Par rapport aux années précédentes :
accompagnement renforcé au fil de chaque étape du processus de retour d’expérience et **actions plus régulières**.



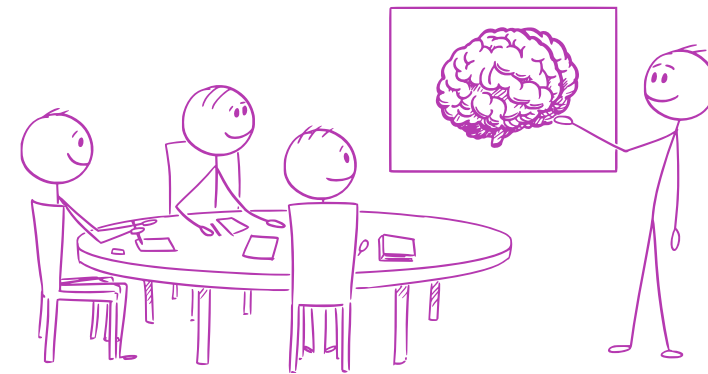
LE PARCOURS “RETOUR D’EXPÉRIENCE SUR LA GESTION DES EIAS”

La participation au parcours implique donc un réel **engagement institutionnel** dans l’amélioration de la gestion des EIAS et l’accompagnement proposé.

Les différents temps sont ouverts aussi bien aux professionnels de l'**équipe qualité** qu’à ceux qui participent à la gestion des EIAS de manière plus **ponctuelle** (encadrement, équipe concernée par l’EIAS sélectionné, etc.) dans la limite de 2 professionnels par structure.

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

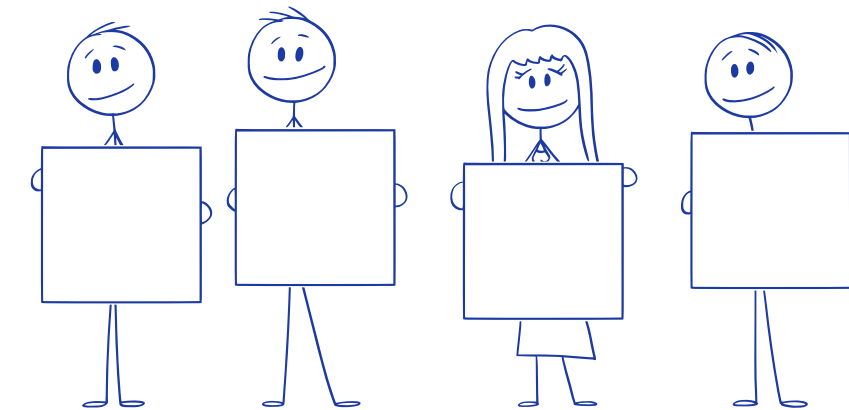
Rencontres en présentiel



Envois réguliers de
ressources ciblées



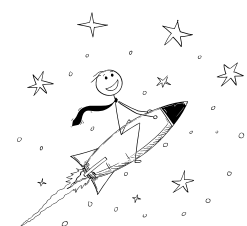
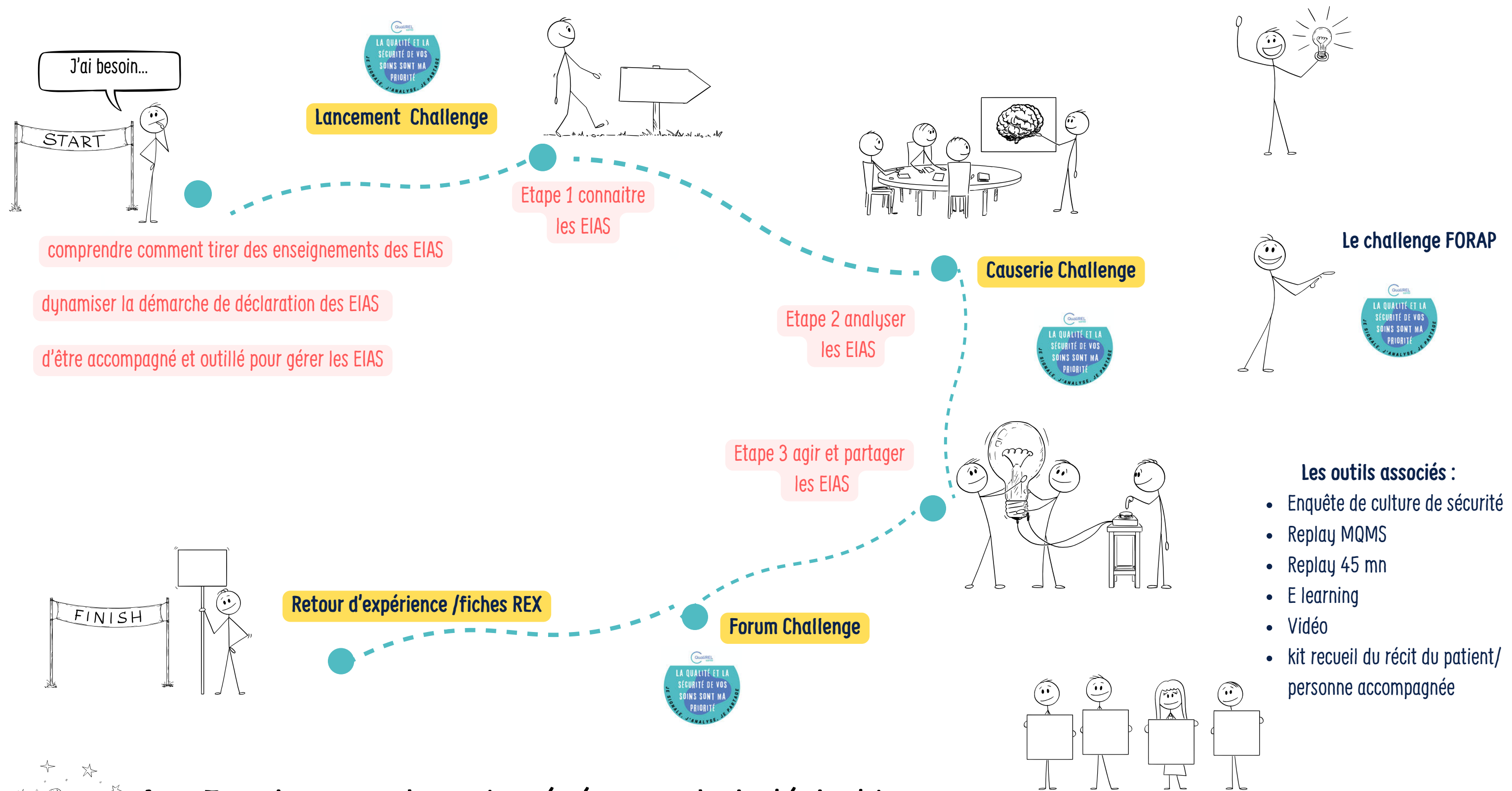
Causeries en visio



Appui au fil de l'eau

Accompagnement à la formalisation
du retour d'expérience (Fiche rex)

Retour d'expérience sur la gestion des EIAS



Axe Enseignement sur les événements indésirables

LES RENCONTRES EN 2025



Angers

Contenu : temps d'**atelier**
(*adapté au secteur*)
+ temps d'**échange**

Connaitre

28 janvier

*Culture juste,
Connaissance
des risques,
Structuration*

Comprendre

27 février

*Méthodes
d'analyse
approfondie
des causes*

Agir et partager

24 avril

*Planifier et suivre
ses actions
d'amélioration,
Communiquer*

Forum de clôture

septembre

*Partage des
enseignements,
Remise des prix*

OUTILS MIS À DISPOSITION

- Guides méthodologiques
- Vidéo de promotion du challenge
- Affiche de communication interne présentant le challenge
- Badges
- Vidéos sur les points clés pour mener l'analyse d'un EIAS
- Phrase d'accroche type de l'EIAS
- Trame type de fiche rex



QUALIREL SANTÉ VOUS ACCOMPAGNE



Véronique Pouzet

Chargée de missions
Pilote mission EIGS



Emilie Dorenlot

Chargée de missions
Médico-social et EIGS



Hélène Abbey

Chargée de missions
Réfèrent Management Gestion des risques
associés aux soins et travail en équipe



Lucile Trutt

Chargée de missions risques cliniques
Pilote Soins primaires



Soraya Mohamed Ben Ali

Patiente partenaire



Noémie Terrien

Coordonnateur-Responsable

CALENDRIER GLOBAL

Je m'engage

J'identifie un EIAS et je le transmet sous forme d'une **phrase** (janvier-février, date limite **28 février**)

J'analyse les causes de mon EIAS (février-mars)

Je **formalise** mon retour d'expérience selon la trame de **fiche rex** (mars-avril, date limite **15 avril**)

Je retravaille mon retour d'expérience en lien avec QualiREL Santé (avril-septembre)

Annnonce des **lauréats** régionaux et nationaux (mai-juin)

Semaine de la sécurité des patients :
Forum de clôture
Webinaire national



**QUESTIONS CONCERNANT LE
CHALLENGE ET LE PARCOURS ?**

CHALLENGE

“Ensemble, agissons pour la sécurité
des patients et des personnes accompagnées”

4ème édition 2024-2025



INSCRIVEZ-VOUS

AVANT LE

31 DÉCEMBRE !