

# Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

## Objectif (de cette étape)

---

Créer les conditions les plus favorables à la réalisation d'une analyse approfondie des causes.

## Les temps clés

---

1. Savoir ce qui s'est passé.
2. Procéder à une revue de la documentation.
3. Constituer le groupe d'analyse.
4. Programmer et organiser la réunion d'analyse.

### Le pré requis

S'être assuré auprès de l'encadrement que le climat de travail du service est favorable à la conduite d'une analyse approfondie dans de bonnes conditions.

Tenir compte de l'impact de l'évènement sur les équipes et de la mise en place d'un accompagnement si besoin.

Selon votre organisation interne, dès connaissance de l'évènement, vous appuyer sur la cellule Qualité/GdR de votre structure.

## 1. Savoir ce qui s'est passé

- Cette première étape permet une compréhension initiale de l'EI à partir des éléments recueillis au plus proche de sa survenue. Elle doit intégrer l'écoute de tous les professionnels ayant contribué à la prise en charge du patient/résident (y compris les professionnels inclus dans des phases de préparation/planification des activités concernées) et/ou des témoins (+/- patient/résident ou entourage selon le cas).
- Elle doit être complétée par la visite du lieu où s'est produit l'évènement.
- Cette étape doit avoir lieu au plus proche de l'évènement.

### ⊕ Quels sont les éléments à recueillir ?

Rassembler toutes les informations sur l'évènement, son contexte et sa gestion, sur les plans technique, humain, environnement et organisationnel, afin de reconstruire le scénario et son contexte :

- la nature de l'évènement.

## Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

- ses principales circonstances de survenue (spécialité médicale, date, jour, heure, lieu...).
- les processus de prise en charge concernés (intervention chirurgicale, surveillance post-opératoire, circuit du médicament...).
- les conséquences de l'EI pour le patient et les mesures prises pour atténuer le dommage.
- les répercussions possibles de l'EI sur les professionnels et l'établissement (risque de plainte, médiatisation...).
- les informations communiquées au patient et/ou sa famille.

### ⊕ Comment procéder ?

Le gestionnaire de risque prend connaissance des éléments de la fiche de signalement si celle-ci a été transmise.

Selon l'organisation de l'établissement, lui ou la(les) personne(s) en charge de l'analyse (« analyste » ou binôme) se charge de la collecte des données. Il est important que ce(s) personnes soient indépendantes de l'évènement et reste(nt) neutres dans leur questionnement et rédaction.

Il est nécessaire de préparer la collecte à partir de :

- Documents liés à l'évènement : référentiels, dossiers, plannings, transmissions issues des cahiers de garde, main courante, rapports circonstanciés...
- La liste des personnes à rencontrer (y compris celles impliquées dans les phases de préparation et de planification des activités concernées). Elles seront **anonymisées** par fonction dans tous les documents, ex. AS1, IDE2, MED3....
- En cas d'EIGS déclaré sur la plateforme nationale de signalement : un exemplaire vierge des volets 1 et 2.

**La collecte comprend :**

- Les rencontres : entretiens individuels, débriefings collectifs ou déclarations écrites

#### Conseils pour les entretiens :

**Procéder en 2 temps :**

1. Questions ouvertes pour une expression spontanée sur le vécu.
2. Questions plus précises pour compléter les manques dans le récit :
  - Demander à la personne interviewée ou au groupe s'il a des suggestions pour éviter que l'évènement ne se reproduise.
  - Faire valider systématiquement par les personnes écoutées toutes les données retranscrites.

## Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

- La consultation du dossier patient en présence d'un membre de l'équipe médicale.
  - ⊕ **Elaborer la chronologie des faits** : avant la survenue de l'évènement, pendant et après (gestion immédiate) et la faire valider par les personnes interviewées ; ordonner les données collectées pour reconstituer le scénario de façon chronologique (faits et contexte associé à jour, date et heures).
- Note : un fait doit pouvoir être défini par une phrase simple : un sujet, un verbe, un complément
- ⊕ **Présenter cette chronologie anonymisée aux différentes personnes impliquées (en groupe) pour obtenir un consensus qui valide les faits recueillis et la cohérence du scénario reconstitué, ce sera la garantie d'une base solide pour l'analyse.**

## 2. Procéder à une revue de la documentation

Afin de pouvoir disposer de toutes les informations utiles à l'analyse, il est important de :

- ⊕ **Rechercher et étudier**
  - les référentiels, recommandations cliniques, réglementaires et professionnelles relatives à la prise en charge concernée par l'EI,
  - les procédures internes,
  - la publication de cas similaires ayant déjà fait l'objet d'une analyse dans la littérature, les congrès, ou dans les bilans de la sinistralité diffusés par les assureurs.
- ⊕ **Rassembler les documents consultés concernant le patient, l'EI et les circonstances de survenue**
  - dossier patient (y compris le dossier informatisé et son accès),
  - rapport d'accident,
  - courrier à la famille, médecin traitant...,
  - plannings de travail, cahier de garde,
  - procédures...
- ⊕ **Consulter la base de signalement des EI de l'établissement afin de rechercher la survenue d'événements similaires et les plans d'actions correspondants.**

Cette recherche documentaire peut être complétée si nécessaire par la consultation d'experts dans le domaine (ex : correspondant des vigilances sanitaires, expert en hygiène hospitalière...).

## Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

### 3. Constituer le groupe d'analyse

A la lumière des premières informations recueillies sur les circonstances de survenue de l'EI, cette étape va permettre d'identifier les professionnels qui participeront à la réunion d'analyse.

#### ⊕ Quels sont ces professionnels ?

- les professionnels ayant participé, à un moment donné, au processus de prise en charge du patient, afin d'apporter toute information utile pour établir la séquence des événements, y compris les prestataires externes (ambulanciers, laboratoires...).
- Les responsables du service (médical et paramédical) garant de l'organisation et de la mise en place des actions correctives.
- L'animateur principal, responsable de la conduite de la réunion et garant de la méthodologie d'analyse approfondie des causes doit être épaulé par un co-animateur pour la prise de notes.

#### ⊕ D'autres professionnels peuvent-ils participer à la réunion d'analyse ?

Selon les cas analysés, il peut être utile d'associer à la discussion le responsable d'un des processus concernés par l'EI, par exemple responsable du service des admissions, du service informatique, du laboratoire, de la pharmacie...

Des spécialistes du domaine concerné par l'EI (hygiène hospitalière, vigilances sanitaires...) peuvent également être invités.

La présence de membres de l'équipe de direction peut être discutée.

Celle-ci peut traduire l'engagement politique de l'institution à procéder aux modifications d'organisation nécessaires à l'amélioration de la sécurité des patients/résidents.

Par contre, la présence de membres de la direction peut gêner les professionnels dans leur prise de parole par crainte de sanctions, et nuire au bon déroulement de l'analyse.

Quelle que soit la stratégie arrêtée, elle doit être précisée dans la procédure de gestion des événements indésirables et validée par les instances décisionnelles de la structure.

## Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

### 4. Programmer et organiser la réunion d'analyse

Cette dernière étape qui concerne les aspects organisationnels et logistiques de la réunion a toute son importance et va conditionner le bon déroulement de l'analyse.

Il est recommandé de programmer cette réunion dans un délai de 3 semaines à 1 mois après la survenue de l'EI afin de ne pas intervenir dans un contexte émotionnel fort.

Il faut s'assurer de la disponibilité des professionnels concernés par l'EI.

Cependant, il est possible, en cas d'absence de certains professionnels de recueillir au cours d'un entretien individuel, les informations nécessaires à la compréhension de l'EI.

Un lieu de réunion calme, propice à la confidentialité des discussions doit être choisi et aménagé de manière à favoriser les échanges entre les participants.

Il est nécessaire de disposer d'un temps de réunion suffisant pour mener à bien une analyse approfondie, 2h voire dans certains cas très complexes 3h.

Enfin il conviendra de définir avec les responsables du service les modalités d'invitation à participer à cette réunion d'analyse (courrier, message).

Il sera utile de rappeler aux professionnels l'importance d'une remise en mémoire des faits ayant conduits à la survenue de l'EI et le but de ce temps d'analyse collective : culture positive de l'erreur.

#### Quelques pièges à éviter

- Oublier d'inviter un professionnel ayant joué un rôle important dans la prise en charge du patient.
- Prévoir une durée de réunion insuffisante.
- Ne pas disposer des documents utiles, d'un accès aux dossiers informatisés.

## Préparer une réunion d'analyse approfondie des causes

D'après document PRAGE (SRA CCEQUA)

Réf. SRA MQR FTC 2019 010 V2

MAJ : Nov. 2020

# Pour ne rien oublier !

<b>Savoir ce qu'il s'est passé</b>	
Recueillir les éléments permettant de caractériser l'EI	
S'assurer du signalement de l'EI dans le dispositif de l'établissement	
Rédiger la chronologie anonymisée des faits	
<b>Rechercher toute information utile</b>	
Effectuer une recherche dans la base des événements indésirables de la structure	
Faire une revue de la littérature	
Regrouper les documents relatifs à la prise en charge du patient/résident	
<b>Constituer le groupe d'analyse</b>	
Professionnels concernés par l'EI	
Responsables du service	
Autres professionnels selon la procédure de gestion des EI de l'établissement	
<b>Programmer et organiser la réunion d'analyse</b>	
Chercher une date en tenant compte de la disponibilité des participants	
Réserver une salle de réunion adaptée	
Informers les participants de la date et du lieu de la réunion	