

HÔPITAL EUROPÉEN, MARSEILLE (687 lits et places)

« Cela permet de faire émerger des actions ciblées »

DE QUELS CONSTATS ÊTES-VOUS PARTIS ?

Nous sommes partis de deux événements indésirables :

- concernant l'unité d'accueil des urgences nous avons retenu un incident d'une particulière gravité mais à caractère exceptionnel qui nous a permis de revisiter nos procédures d'accueil des enfants en urgence vitale alors que le service est normalement dédié à l'accueil des adultes. Cette réunion dont nous vous avons déjà adressé le compte rendu a mobilisé les médecins et dans une moindre mesure le personnel. La discussion a permis un long débriefing de l'incident et des actions immédiates (achat de matériel) et différées (protocolisation du suivi psychologique notamment, formation, etc.).
- concernant l'unité médico chirurgicale digestive, nous avons retenu un accident exposant au risque viral, incident plus fréquent et de moindre gravité en l'occurrence (piqûre sans gravité). Dans cette unité, la mobilisation du personnel a été très forte avec une trentaine de participants. La prise d'appui sur le sujet des AEV nous a permis d'évoluer vers une réflexion plus générale sur les facteurs d'insécurité pour les professionnels et les patients. Les actions d'information et de sensibilisation à la démarche avaient été menées en amont de la réunion. L'expérience aidant, nous avons pu davantage axer notre discours sur la « culture sécurité » en nous appuyant sur des méthodes d'animation qui impliquent et favorisent la prise de parole spontanée.

QUELS POINTS FORTS RETENEZ-VOUS DE CETTE EXPÉRIENCE ?

L'implication de la gouvernance autour de la question de la culture et de la sécurité est importante pour légitimer la démarche et impulser une dynamique institutionnelle.

Le fait que le staff de direction intervienne sur une problématique d'événement indésirable au sein de l'unité est très porteur car :

1/cela autorise les équipes à aborder avec la direction des sujets en lien avec la sécurité des prises en charge de façon constructive puisque la rencontre est orientée vers la recherche de solutions en respectant le principe de non punition édicté dans la charte de signalement (prise de parole facilitée, échanges fructueux et dépassant même le sujet d'entrée) ;

2/cela rapproche du terrain car les professionnels peuvent avoir le sentiment que la direction n'est pas à l'écoute de leurs préoccupations ;

3/cela permet de faire émerger des actions ciblées, qui, du fait de l'implication et de la concertation, sont plus facilement et rapidement mises en œuvre ;

4/cela montre que la direction soutient et porte la démarche (ce n'est pas que de la qualité prescriptive)

5/cela vient en complément des autres dispositifs d'échange et espace de discussion qui impact positivement la qualité de vie au travail.

Deux autres points forts : la méthode et les outils mis à disposition

QUELLES DIFFICULTÉS AVEZ-VOUS RENCONTRÉES ?

Trouver un créneau qui permette de réunir toute l'équipe. Temps de préparation, de réalisation et de suivi qui ne permet pas de le déployer dans tous les services. Éviter la confusion avec démarches existantes de la gestion des risques (CREX, RMM, déjà en place dans l'établissement).

QU'EST-CE QUE VOUS REFERIEZ AUTREMENT ?

Le choix du mode d'entrée : éviter de partir d'un EI pour éviter un doublon avec une démarche existante.

QUELLES SONT VOS ESPÉRANCES/OPPORTUNITÉS QUANT À L'AVENIR, APRÈS AVOIR PARTICIPÉ À CETTE EXPÉRIENCE ?

Nous pensons déployer d'autre parcours idéalement un par pôle pour conserver cette dynamique et entretenir une proximité direction-équipe autour des questions de qualité et de sécurité.