

1^{ERES} RENCONTRES INTERNATIONALES
1^{ERES} RENCONTRES INTERNATIONALES
organisées par le CHU de TOULOUSE

Risques acceptables & hôpital

Docteur Michèle Sérézat

15 juin 2009

Gérer les risques : une obligation pour l'hôpital

- Projet de loi modifié par le sénat portant réforme de l'hôpital et relatif aux patients, à la santé et aux territoires
 - « Art. L. 6111-2. - Les établissements de santé élaborent et mettent en oeuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et une gestion des risques visant à prévenir et traiter les événements indésirables liés à leurs activités.
 - « Dans ce cadre, ils organisent la lutte contre les événements indésirables, les infections associées aux soins et l'iatrogénie, définissent une politique du médicament, en particulier des génériques, et des dispositifs médicaux stériles et mettent en place un système permettant d'assurer la qualité de la stérilisation des dispositifs médicaux. »



La gestion des risques : une priorité de la certification

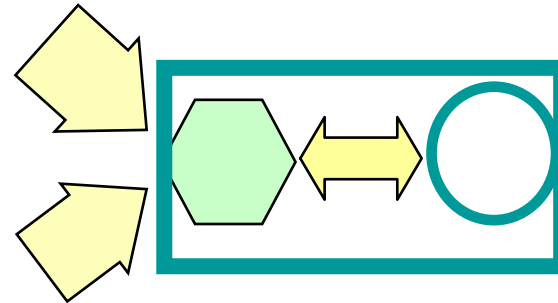
| PARTIE 3 MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS. | | |
|---|---|--|
| RÉFÉRENCE 8 Le programme global et coordonné de management de la qualité et des risques. | | |
| Critère 8.a Programme d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins. | | |
| E1 | E2 | E3 |
| Un programme d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins est formalisé. | Des plans d'actions d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins sont mis en œuvre dans les secteurs d'activité. | Le suivi des plans d'actions des secteurs d'activité est assuré. |
| Ce programme prend en compte l'analyse de la conformité à la réglementation, les dysfonctionnements et les risques majeurs et récurrents. | | L'efficacité du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est évaluée annuellement. |
| Les activités réalisées dans le cadre du dispositif d'accréditation des médecins sont prises en compte. | | Le programme est réajusté en fonction des résultats des évaluations. |
| Le programme est soumis aux instances. | | |

| <u>PRATIQUE EXIGIBLE PRIORITAIRE</u> | | |
|---|---|---|
| Critère 8.b Fonction « gestion des risques ». PEP | | |
| La gestion des risques en établissement de santé est un projet collectif, animé, coordonné, mis en œuvre et évalué. La transversalité de la fonction gestion des risques permet de mobiliser toutes les compétences utiles et de fédérer les acteurs autour des objectifs du programme ; cette fonction peut être mutualisée entre plusieurs établissements (circulaire DHOS/E2/E4 N° 176 du 29 mars 2004). | | |
| E1 | E2 | E3 |
| Une fonction « gestion des risques » est définie dans l'établissement. | L'établissement assure la mobilisation de toutes les compétences utiles autour des objectifs du programme de gestion des risques. | Les conditions d'exercice de la fonction gestion des risques sont évaluées. |



Le risque hospitalier est complexe

- Éléments différents
 - pathologies diverses
 - moyens techniques
 - compétences...
- Combinés entre eux
 - logistique
 - processus de soin
 - acteurs externes
 - gestion
 - ...
- De façon non immédiatement saisissable
 - interactions: acteurs, processus, décisions...
 - variabilité des pratiques
- Pose la question de son repérage et de la traçabilité
 - dossier patient
 - signalement d'événements...
 - Mesures de protection

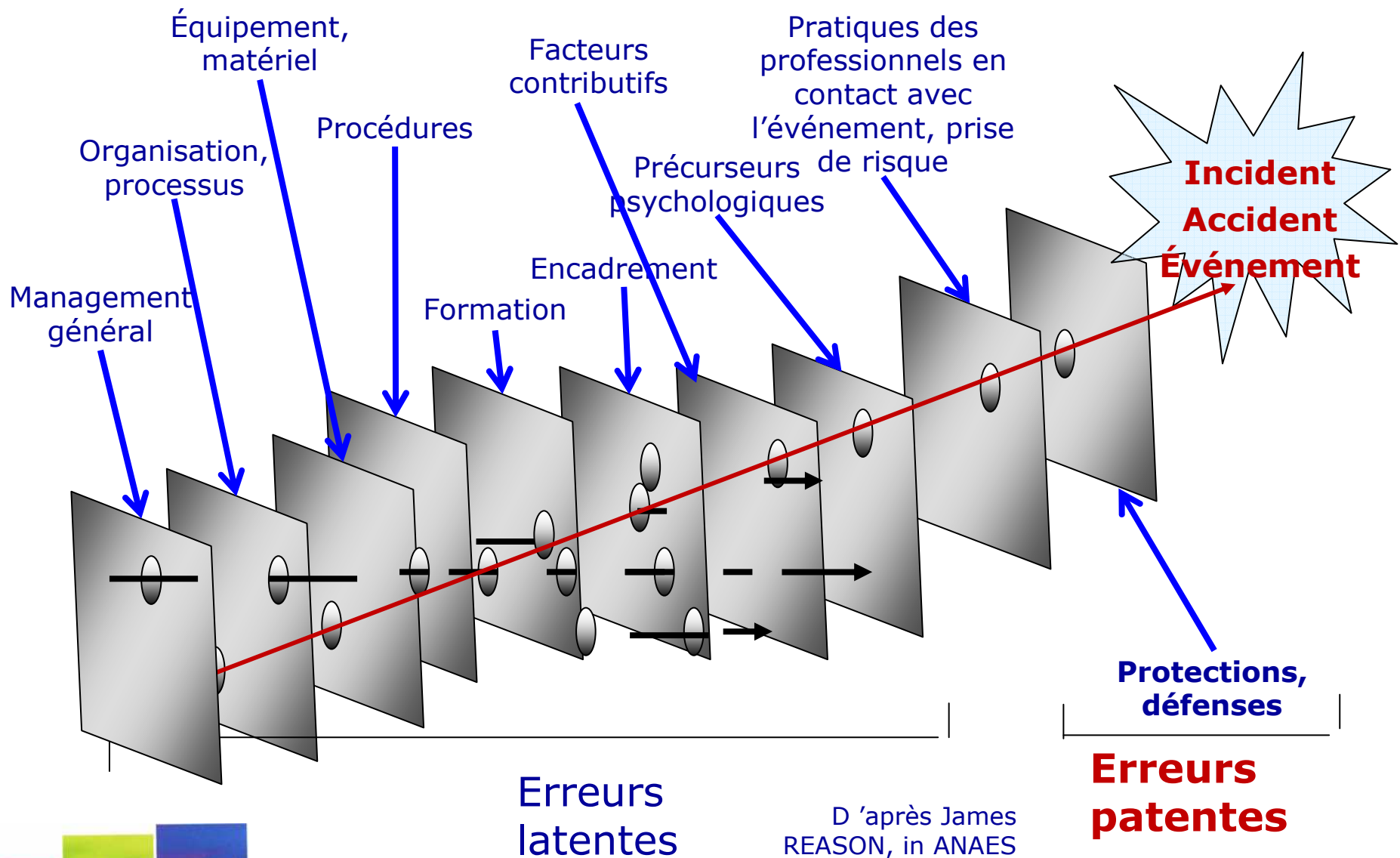


Je crois que le réel n'est ni complexe, ni simple. (...) c'est-à-dire qu'il y a plus de chose dans le réel que ne peut concevoir l'esprit humain.

Morin

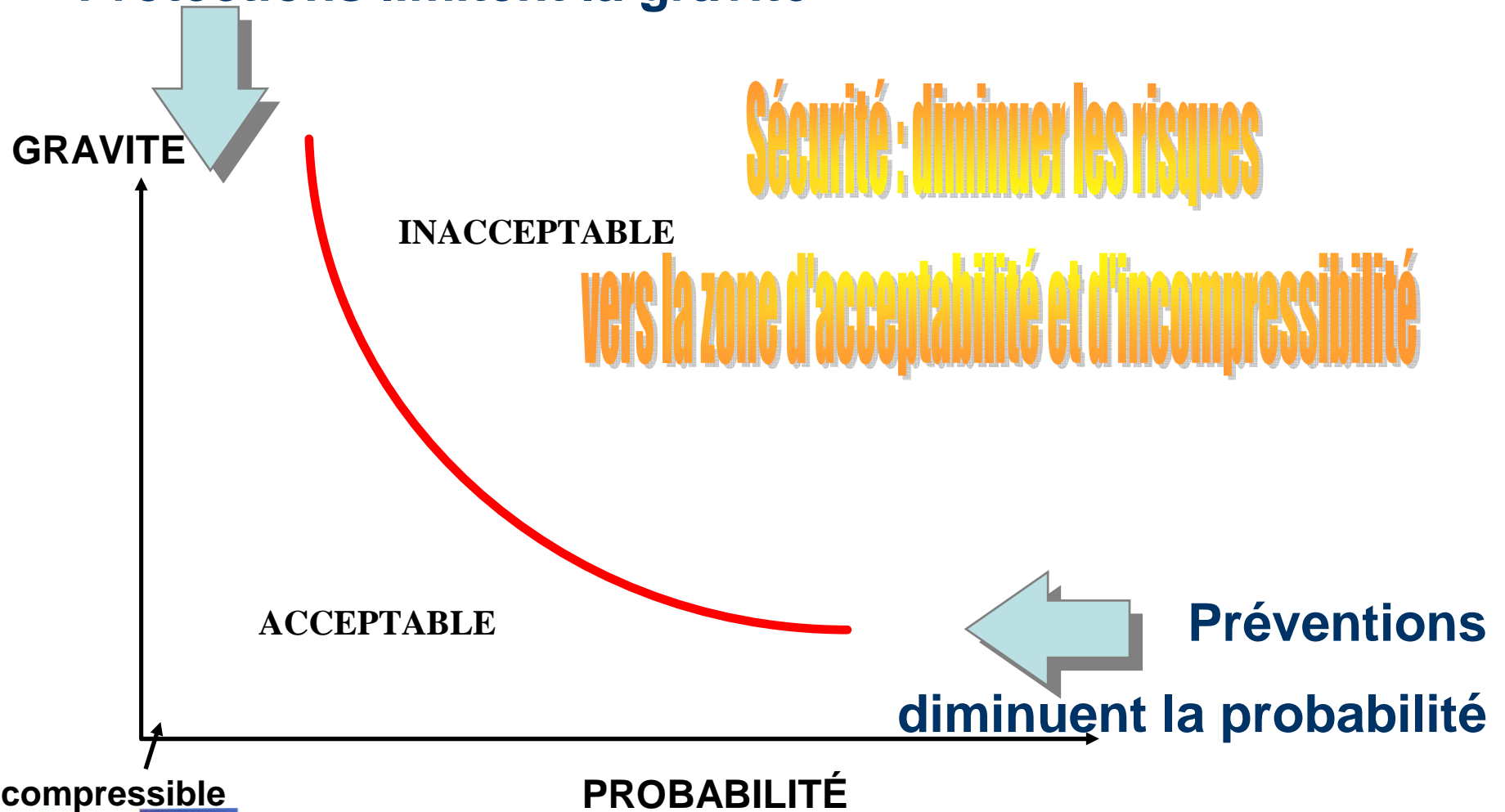


La causalité du risque est systémique



En théorie, cela se conçoit

Protections limitent la gravité



Des méthodes rationnelles pour un objectif subjectif

- Approche "Probabiliste"
 - "Tout ce qui fonctionne dysfonctionne"
 - Analyse systématique pour identifier les dangers
- Approche "Déterministe" Danger
 - Événements non souhaités - redoutés
 - Barrières
 - Réglementation
 - Mesures de prévention
 - Mesures de protection

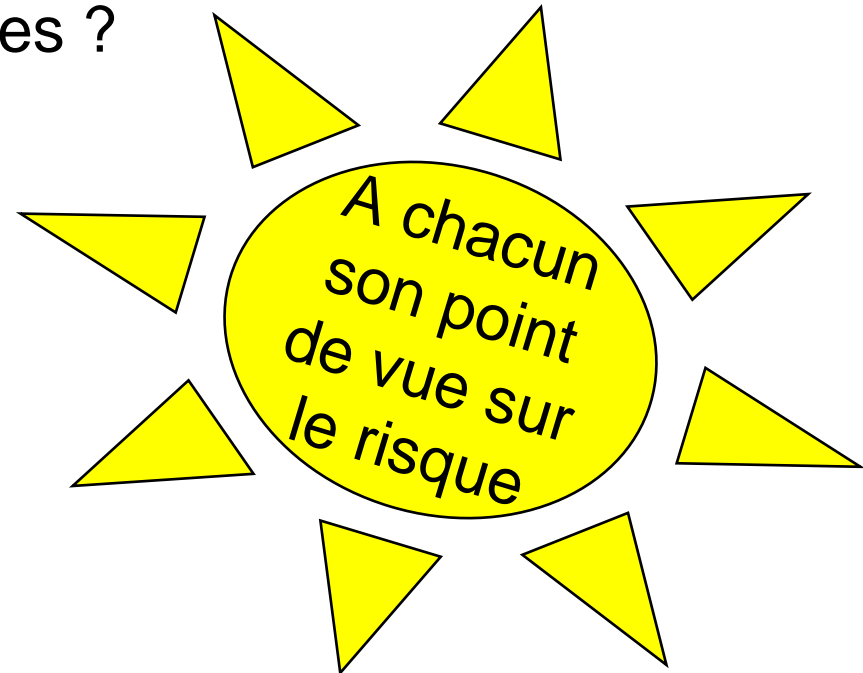
Approche systémique

La sûreté d'un système dépend de ses protections contre les erreurs, les pannes et leurs conséquences



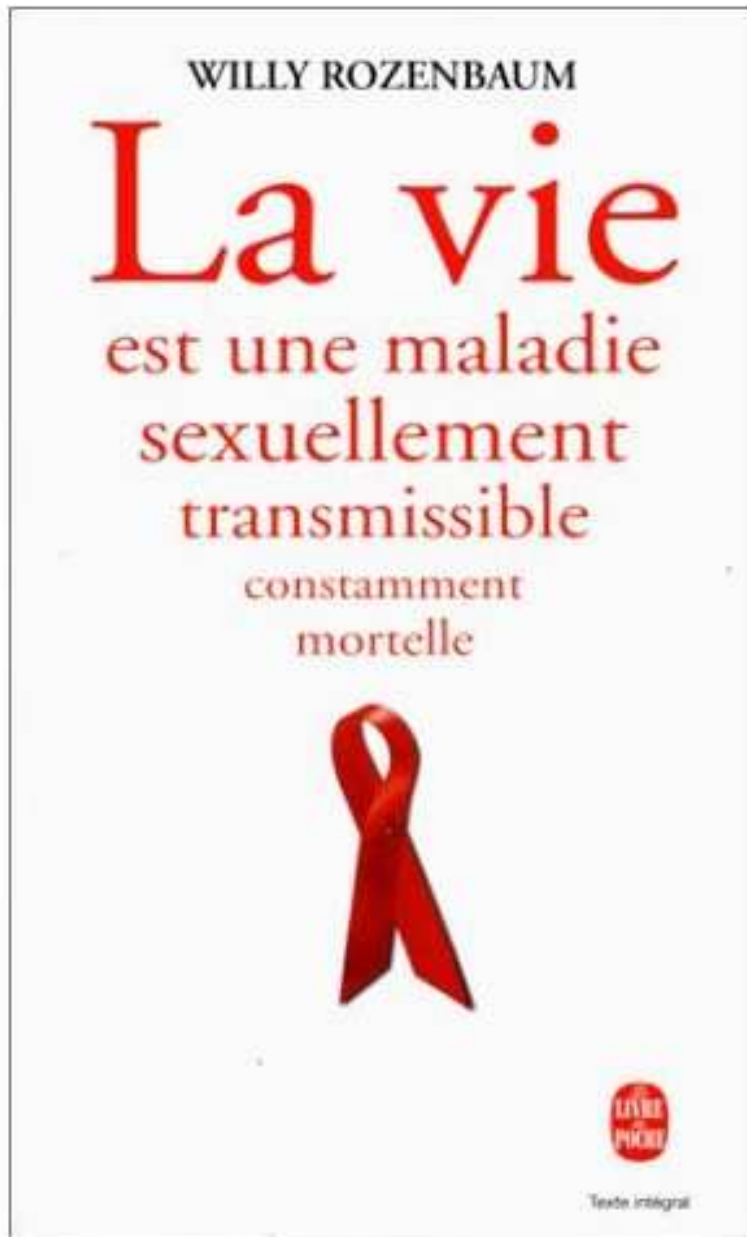
Le risque acceptable mais pour qui ? Avec quelle information ?

- Qui sont les parties prenantes ?
 - Patients
 - Population
 - Politique
 - Technostructure
 - Professionnels



- Et quand le risque médiatique s'invite dans la partie ...





- Dans ces conditions est-il raisonnable d'accepter le risque
- Est-ce possible de refuser d'agir dans ces conditions ?
- Une décision en double contrainte

Le risque n'est pas un défaut d'un projet, un manque d'efficacité, de rentabilité, de vérité, mais il est la nature même du projet.

Bruno Latour



L'acceptabilité du risque ne se décrète pas !

- Le risque ne se résume pas à une fréquence et à une gravité
- Il n'est pas une donnée objective mais une construction sociale intégrant la perception du risque et des bénéfices de la prise de risques
- La demande sociologique de sécurité diminue la capacité de consentement au risque lié aux soins

" Pour être acceptable, le risque doit être pris au terme d'un processus collectif et partagé "

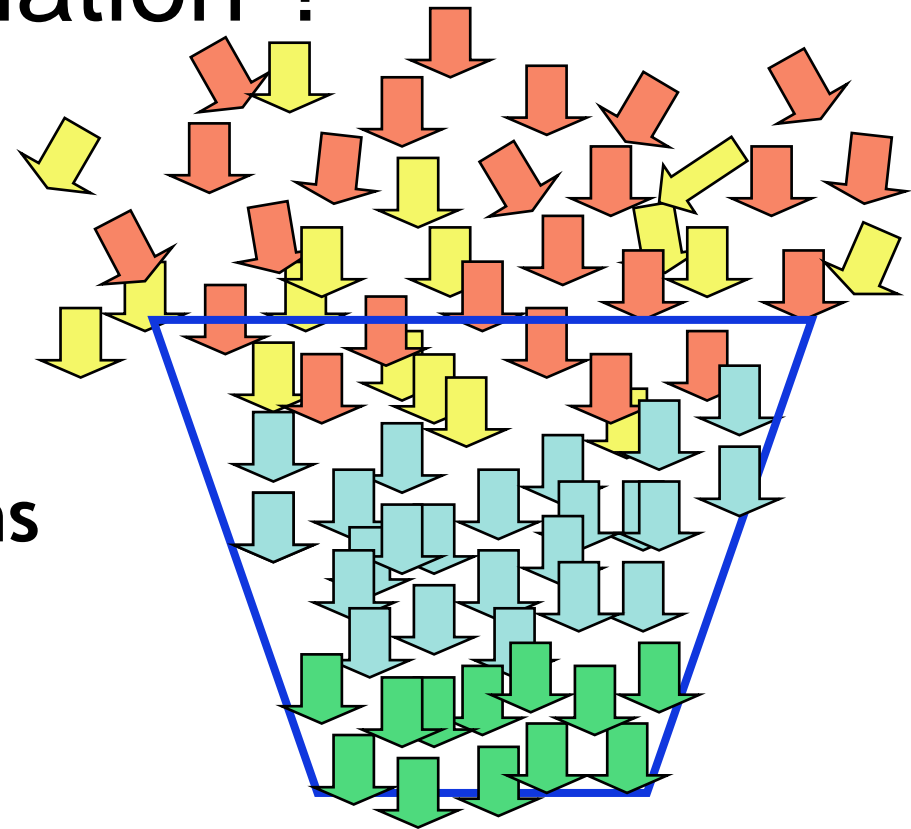
François EWALD



Qui décide ? Avec quelle information ?

Données

Ce ne sont pas les informations qui nous font défaut.
Ce qui nous manque, c'est le courage de comprendre
ce que nous savons et d'en tirer les conséquences.
Sven Linqvist - Exterminez toutes ces brutes



Informations

« Une information est
ce qui réduit
l'incertitude de celui
qui l'exploite »

Décisions Connaissances



Des informations sur le risque

- Les sources d'informations existantes
 - Interne
 - Compte rendu et rapports d'activité des structures en charge d'un risque
 - Compte rendu ou journaux des services
 - Réclamations et plaintes des patients
 - Sinistralité transmise aux assureurs
 - Externe
 - Connaissances scientifiques
 - Alertes et informations sanitaires
 - Benchmarking
- La construction d'informations orientées risques
 - Signalement
 - Retour d'expérience
 - Analyse systématique de "contrats" ou des décès
 - Recueil d'informations ad hoc
 - Mise en place d'enquêtes spécifiques

L'information sur le risque est aussi complexe que l'hôpital



Les fonctions de l'information

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|
| Fonctions support | Mémoire des faits et des expériences. Traçabilité. Recueil d'évènements. | Support des vigilances. | Aide à la décision quotidienne et aux résolutions de problèmes. | Amélioration des compétences et des connaissances. | Contribution à une culture commune. | Aide au pilotage et à la décision stratégique. |
| Actions à mettre en œuvre | Formuler l'information sur le « cours normal des choses » dans l'organisation grâce aux savoir-faire et aux expériences des professionnels. | Garder trace des évènements hors du « cours normal des choses ». Suivre des événements sentinelles pour les éviter. | S'appuyer sur les informations existantes pour résoudre les problèmes et traiter les situations à risques. | Diffuser l'information sur les processus, les risques, les moyens d'actions pour améliorer les compétences et les savoir-faire des acteurs. | Donner sens aux concepts de risques et de sécurité. Échanger des informations sur les risques dans l'activité pour créer des cultures partagées. | Traiter les informations concernant les risques pour appréhender les contraintes, les urgences, les nécessités d'action. Définir les priorités. |
| Objectifs de gestion des risques réalisables | ① Suivre les processus critiques et les traçabilités. | ② Structurer le retour d'expérience. | | ③ Gérer les informations et les connaissances. | | ④ Contribuer au processus décisionnel. |
| Les bénéfices attendus | Rendre les processus plus sûrs | Améliorer la qualité des prestations | | Professionaliser les acteurs Organiser l'apprentissage organisationnel | | Décider plus facilement et plus pertinemment |



La gouvernance des risques

- Dans une étude récente sur les radio-fréquences, cinq principes de gouvernance sont proposés :
 - Transparence
 - Les informations disponibles sont publics même si elles génèrent de la controverse sur le risque comme sur les bénéfices
 - Principe de précaution
 - Agir dans un contexte d'incertitude
 - Principe d'attention
 - Prendre en compte les points de vue notamment profanes
 - Principe de démocratie
 - La prise de risque doit être débattue collectivement et non imposée.
 - Cohérence
 - La communication et l'action s'inscrivent dans le même pilotage
- La gouvernance des risques en santé s'inscrit sans nul doute dans les mêmes cadres



Merci de votre attention

Pour poursuivre le débat

michele.serezat@ysthme.fr

