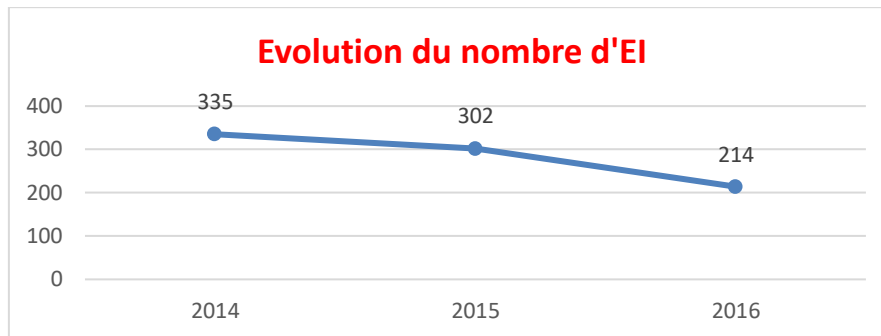


Depuis 2014, les fiches d'événements indésirables sont informatisées sur le logiciel qualité ENNOV (partie gestion des risques). La FEI informatisée a été paramétrée de façon identique à l'existante sur papier.

A. Présentation globale

- Nombre de déclarations :



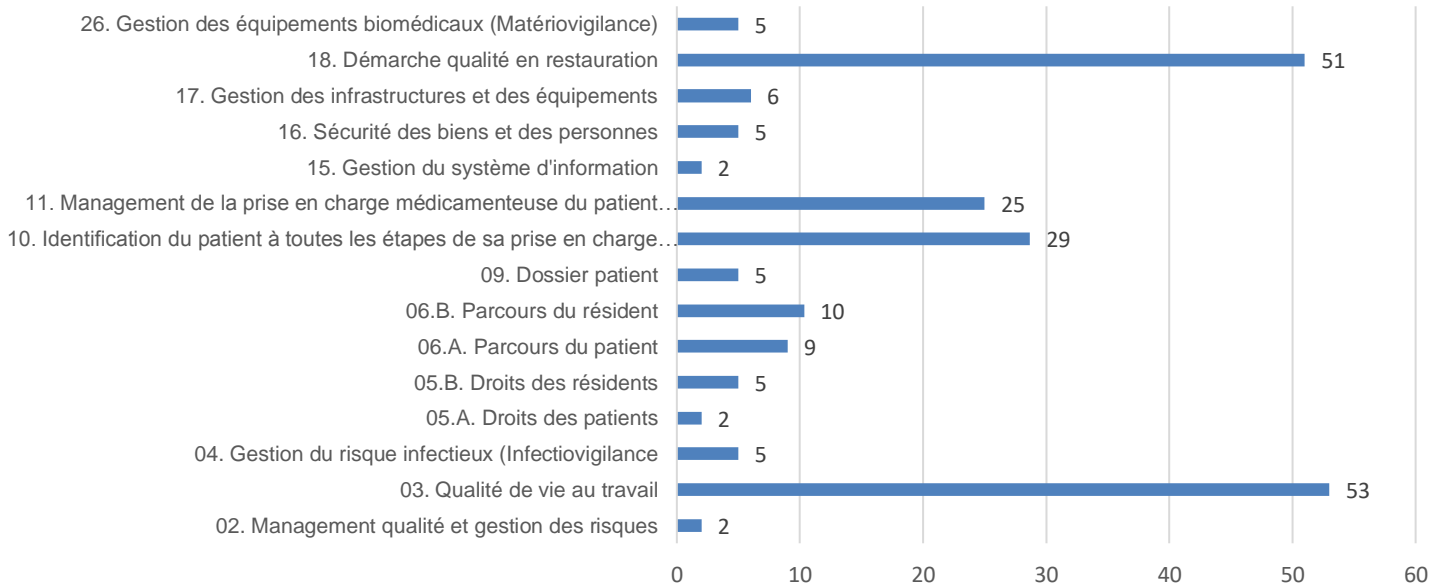
Le nombre de déclarations en 2016 a chuté par rapport aux années précédentes. Cette baisse est peut-être due au fait que les agents pensaient que les déclarations n'étaient plus traitées du fait de l'absence de la responsable qualité et gestion des risques. En effet, jusqu'à maintenant, les fiches n'étaient analysées que par une personne.

Action d'amélioration :

⇒ Depuis décembre 2016, une commission FEI a été créée. Elle est pilotée par la responsable qualité et composée des pilotes concernés par les FEI. Les membres se réunissent de façon hebdomadaire pour analyser, hiérarchiser les fiches EI et définir des actions d'amélioration. Cette gestion permet aux membres d'être au courant de tous les dysfonctionnements qui ont lieu dans les différents services, d'échanger et être plus efficace dans la mise en œuvre des actions correctives.

- Nombre de FEI par thématique :

Thématiques concernées par les EI en 2016



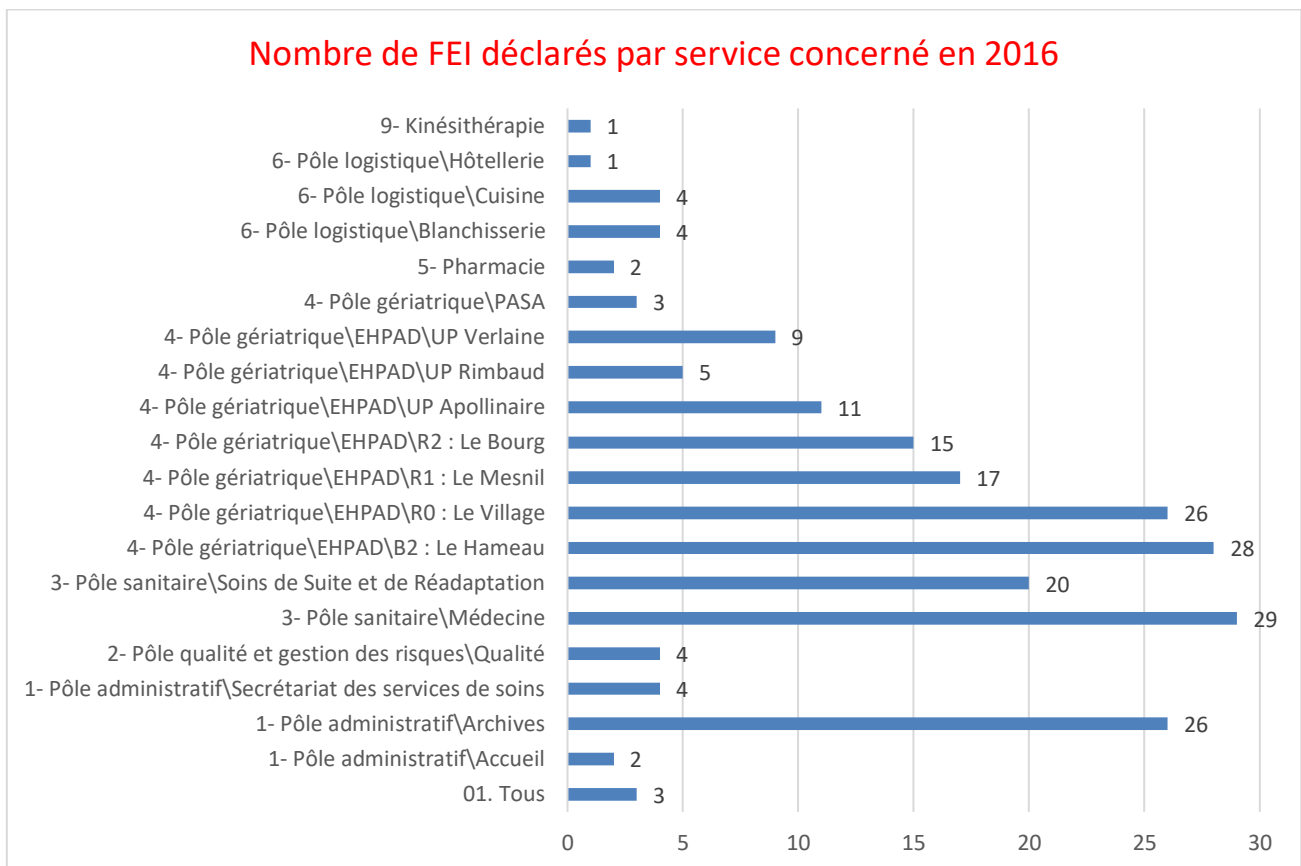
A ce jour, nous ne pouvons pas faire de comparaison sur plusieurs années puisque les EI ne sont plus classés par thématique que depuis 2016.

On constate que les EI sur 2016 concernent :

- La qualité de vie au travail (53)
- La démarche qualité en restauration (51)
- L'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge (29)
- Le management de la prise en charge médicamenteuse du patient (25)

Les EI par thématique sont détaillées dans les présentations par secteur d'activités.

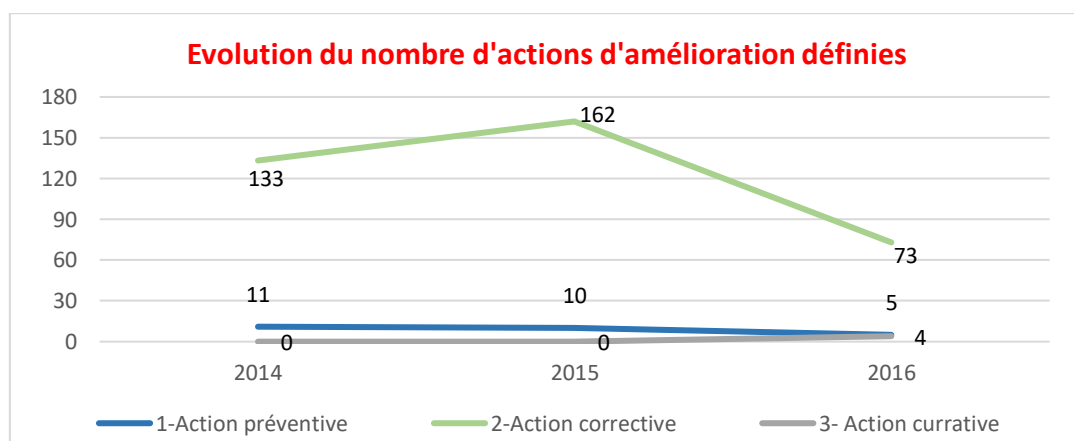
● **Nombre de FEI déclarées par service :**



Les services qui déclarent le plus sont :

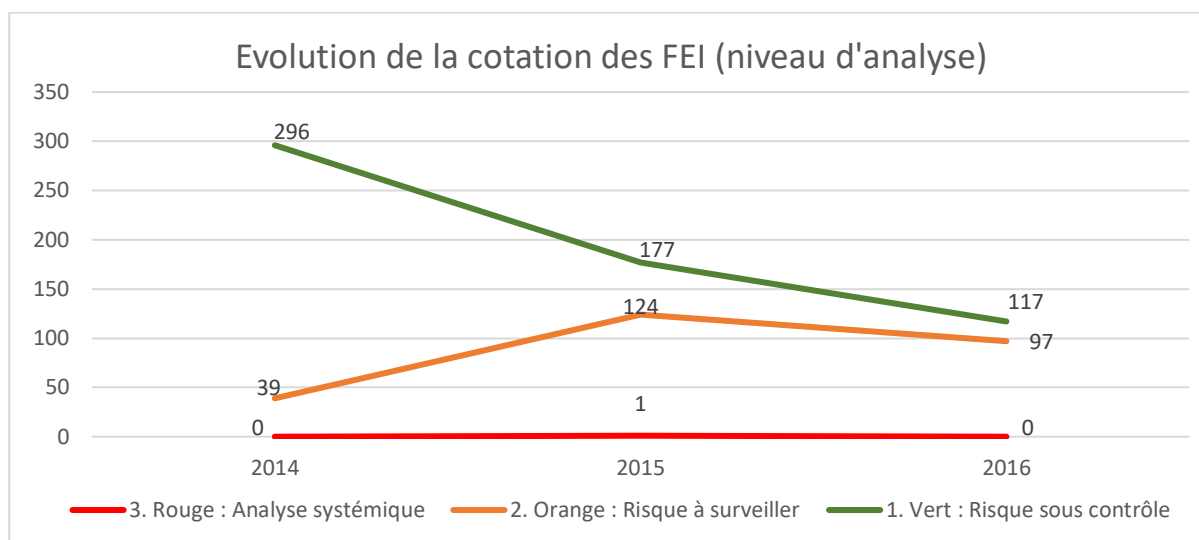
- La médecine
- B2
- R0

● **Evolution du nombre d'actions mises en place :**



Le nombre d'actions mises en œuvre suite aux EI a considérablement diminué. Cette baisse vient du fait qu'auparavant si un EI se produisait plusieurs fois dans l'année, la même fiche action était créée plusieurs fois. Aujourd'hui, lorsqu'une fiche action est créée, la cellule qualité et gestion des risques annote qu'une fiche action est déjà en cours dans les FEI concernant le même dysfonctionnement.

- **Niveau d'analyse des FEI :**

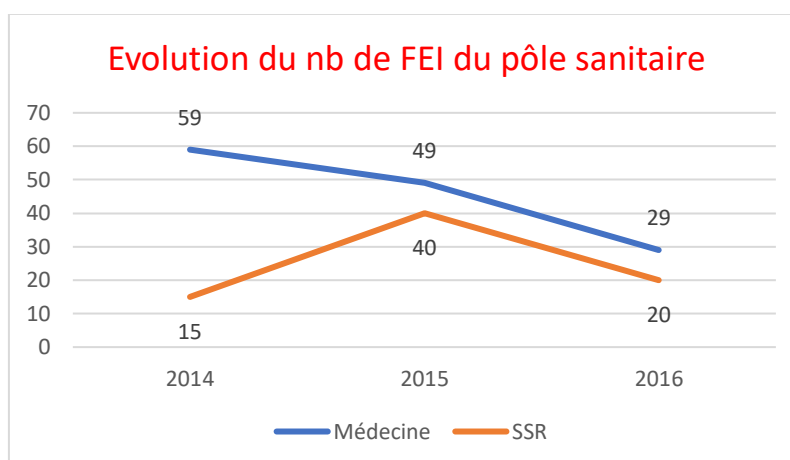


Les EI sont hiérarchisées par les membres de la commission FEI en cotant les EI à l'aide des échelles de criticité (= la gravité x la fréquence) et du niveau de maîtrise du risque. Le résultat donne le niveau d'analyse et permet de déterminer si une action doit être mise en place ou si un CREX doit être mené.

On constate qu'il n'y a eu aucun EIG en 2016.

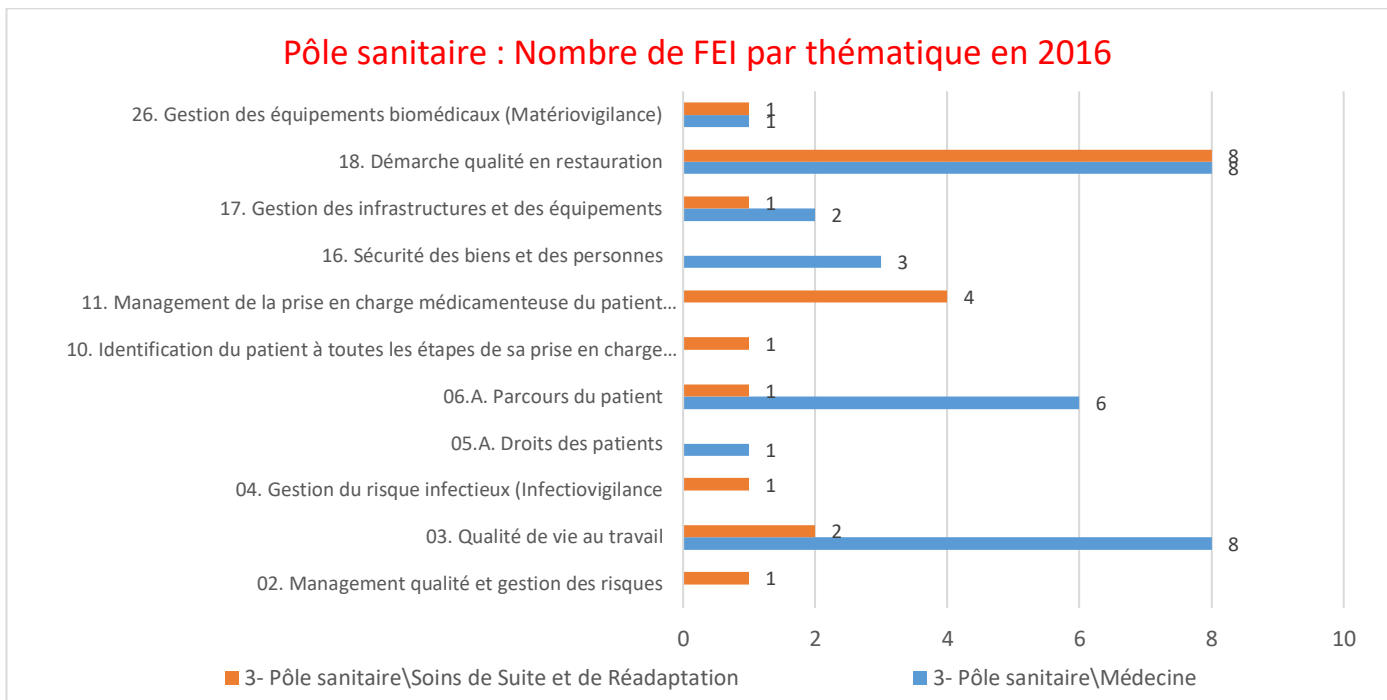
B. Les services sanitaires

- **Evolution du nombre de FEI par service concerné :**



Le nombre de déclarations est en diminution dans les deux services du pôle sanitaire.

- **Nombre de FEI par thématique :**



- **Les principales thématiques concernées par les FEI dans le service de Médecine sont :**

- Qualité de vie au travail (8)
- Démarche qualité en restauration (8)
- Parcours du patient (6)

- **Les principales thématiques concernées par les FEI dans le service de SSR sont :**

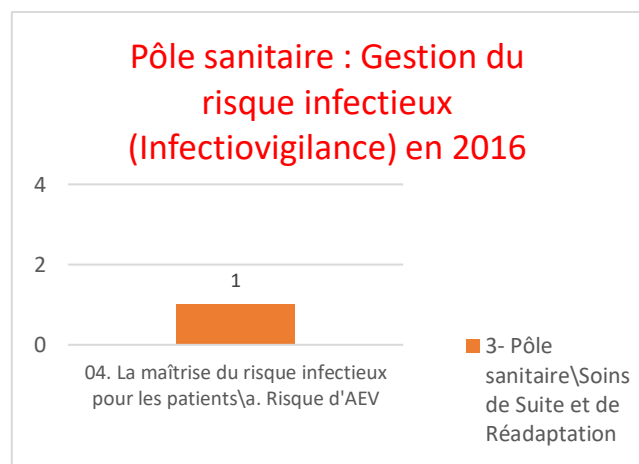
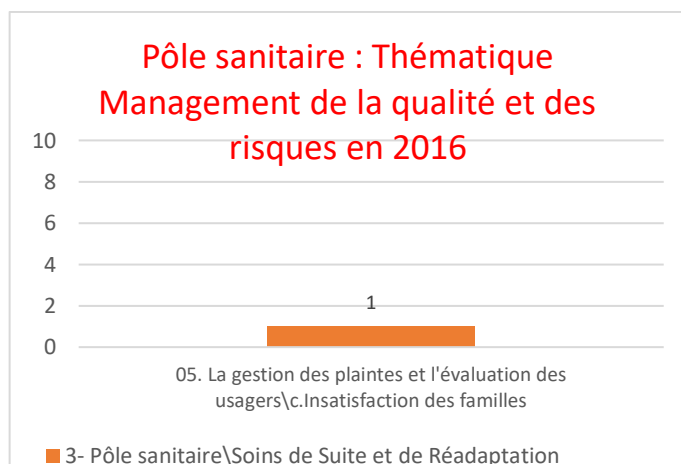
- Démarche qualité en restauration (8)
- Management de la prise en charge médicamenteuse (4)

- **Détail par thématique :**

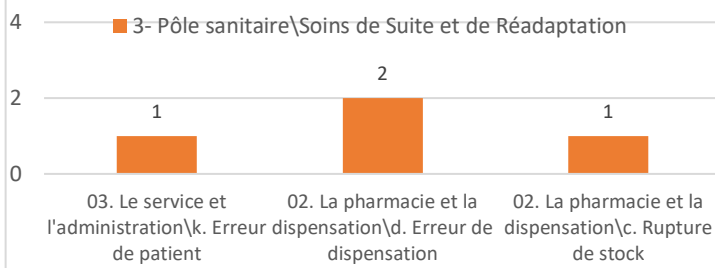
Action d'amélioration :

⇒ Le détail par thématique permet d'avoir une vision plus précise sur les EI qui se sont déroulés et va permettre à chaque pilote de processus :

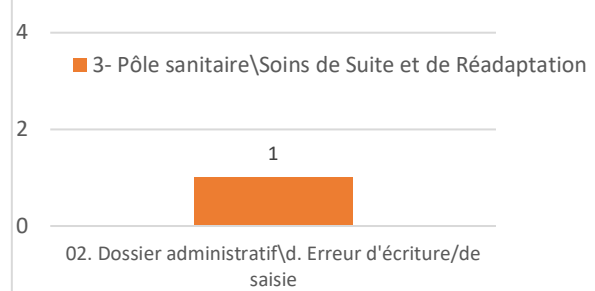
- de suivre le nombre d'EI par risque
- de compléter les indicateurs dans le tableau de bord des indicateurs
- de compléter la partie des indicateurs dans le compte qualité si besoin
- de faire des comparaisons d'une année sur l'autre



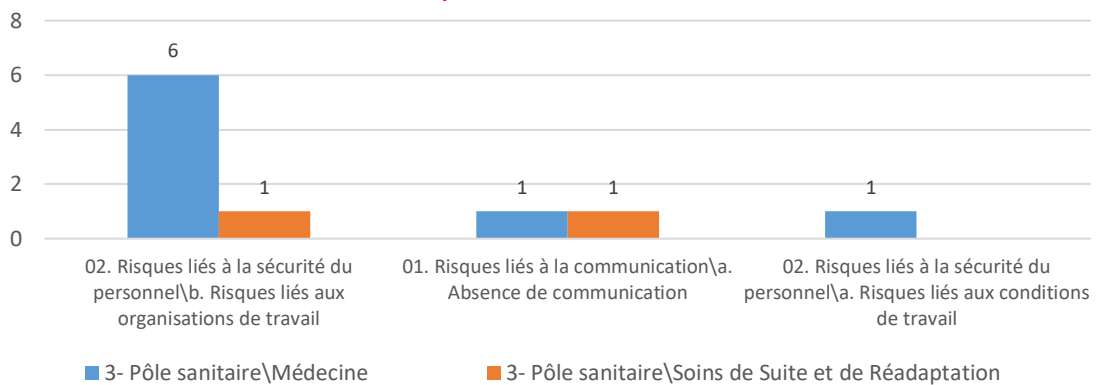
Pôle sanitaire : Thématique PEC Médicamenteuse en 2016



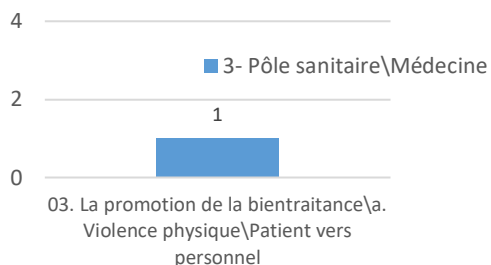
Pôle sanitaire : Thématique Identitovigilance en 2016



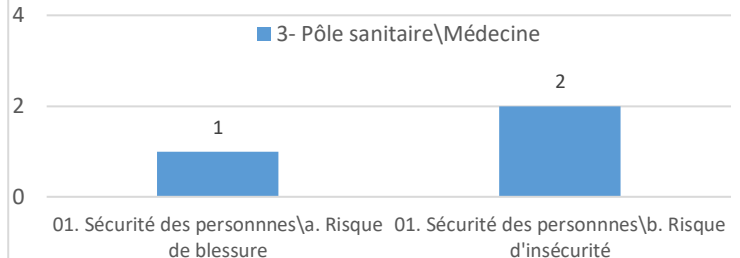
Pôle sanitaire : Thématique Qualité de vie au travail en 2016



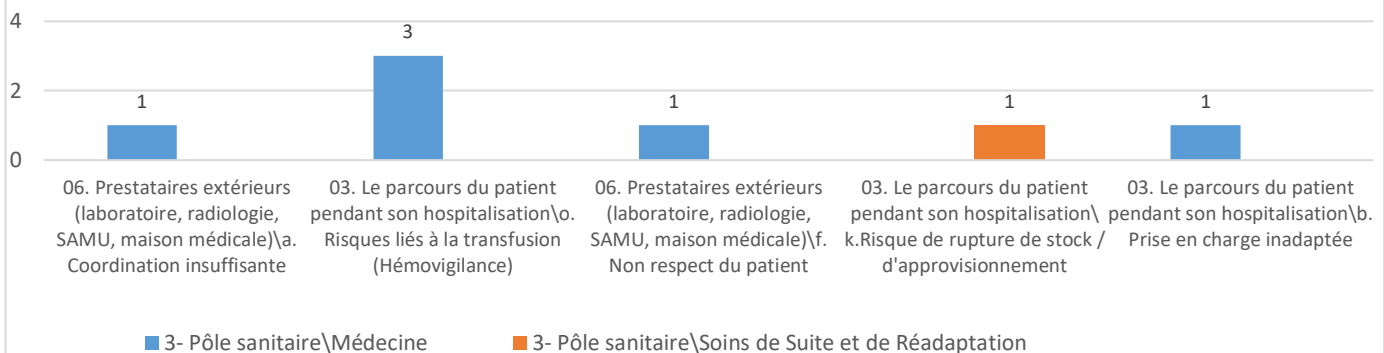
Pôle sanitaire : Thématique droits des patients en 2016



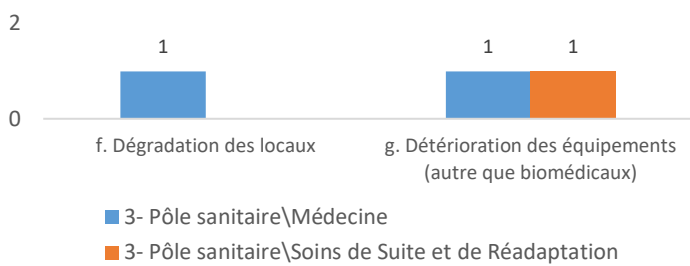
Pôle sanitaire : Thématique Sécurité des biens et des personnels en 2016



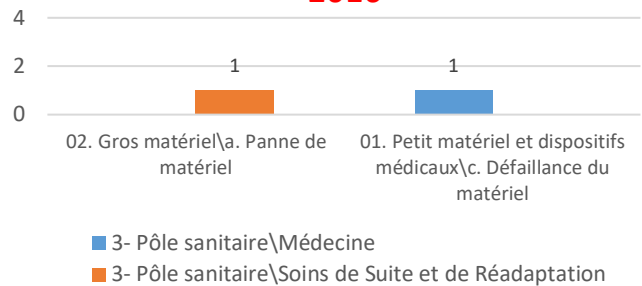
Pôle sanitaire : Thématique Parcours du patient en 2016



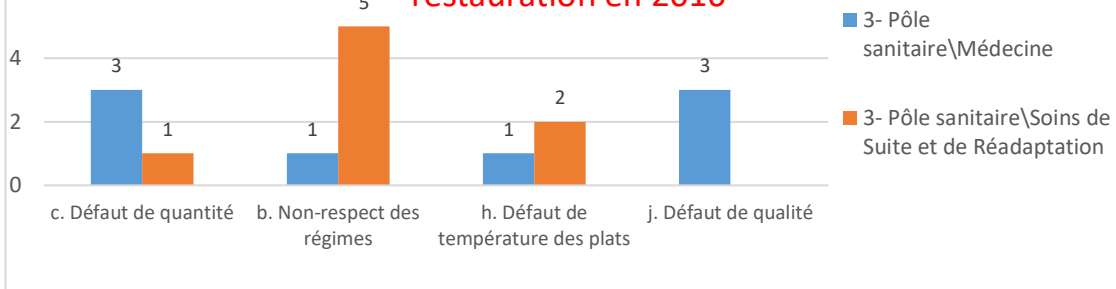
Pôle sanitaire : Thématique Gestion des infrastructures et des équipements en 2016



Pôle sanitaire : Thématique Gestion des équipements biomédicaux en 2016

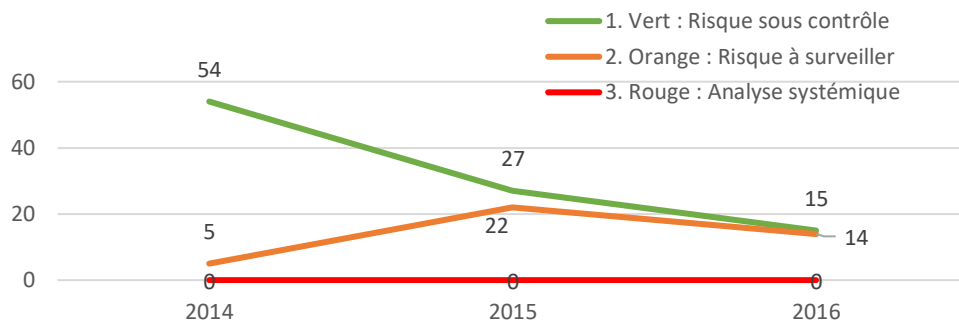


Pôle sanitaire : Thématique Démarche qualité en restauration en 2016

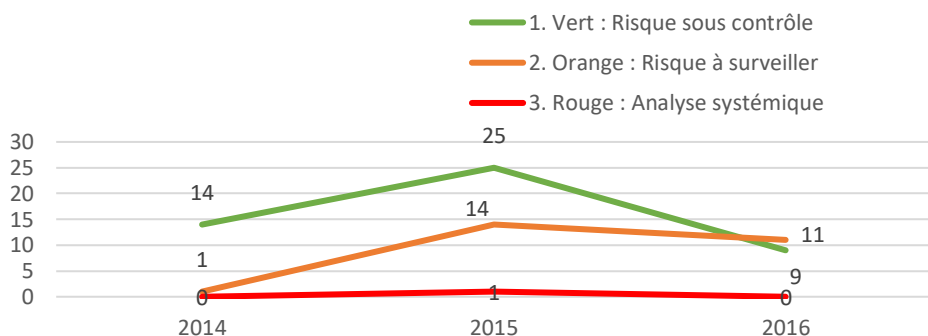


• Niveau d'analyse des FEI pour le pôle sanitaire :

Médecine : Evolution du niveau d'analyse des FEI

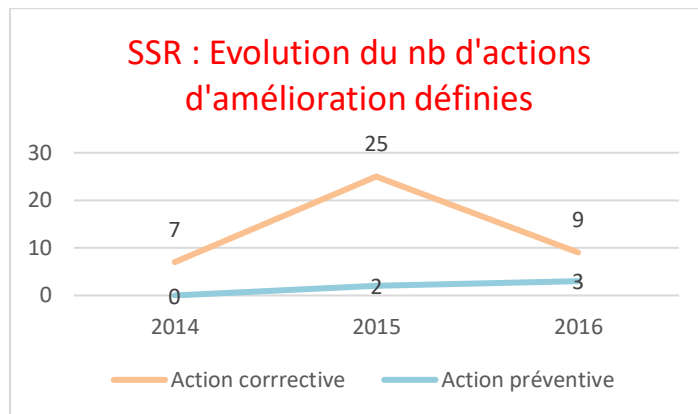
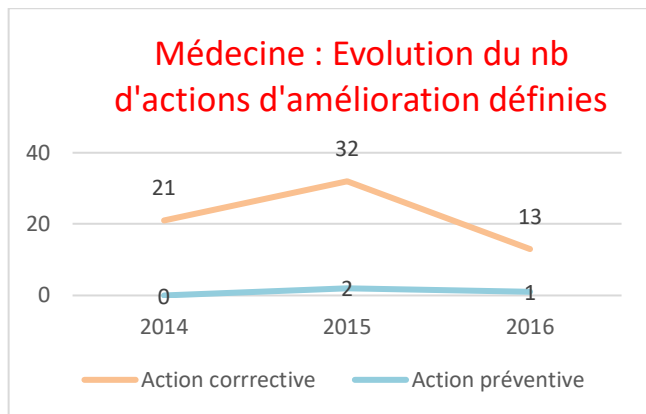


SSR : Evolution du niveau d'analyse des FEI



Dans l'ensemble, les risques associés aux FEI sont plutôt sous contrôle ou à surveiller.

- **Nombre de fiches actions définies pour le pôle sanitaire :**



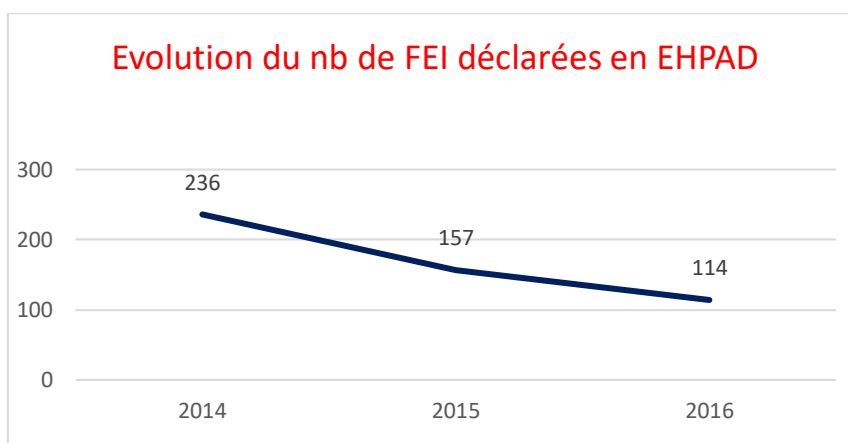
Dans les deux services du pôle sanitaire, ce sont plutôt des actions correctives qui sont définies. Les actions d'amélioration concernent principalement les thématiques suivantes :

Médecine : La démarche qualité en restauration (7 actions)

SSR : La démarche qualité en restauration (5 actions) et la prise en charge médicamenteuse (4 actions)

C. Présentation des FEI en EHPAD

- **Evolution du nombre de FEI en EHPAD :**

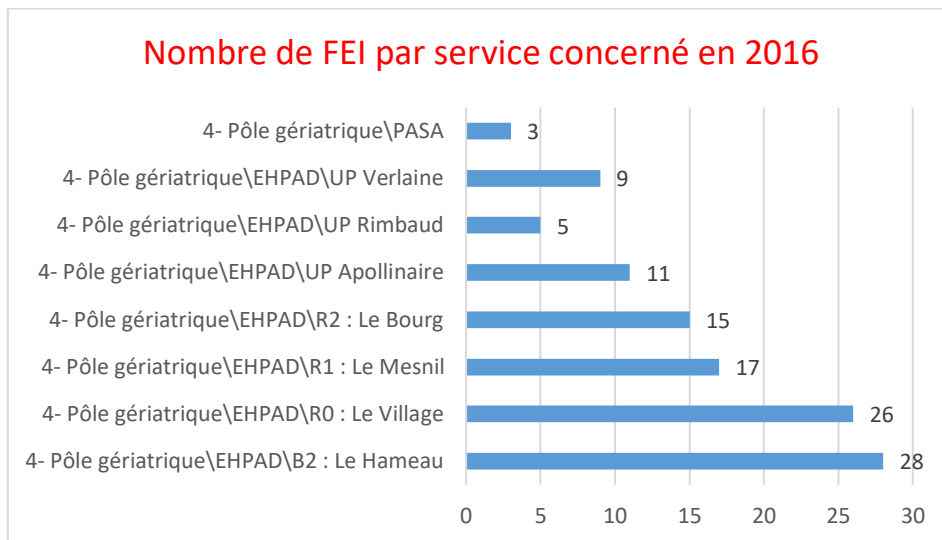


Le nombre de déclarations baisse depuis 2014.

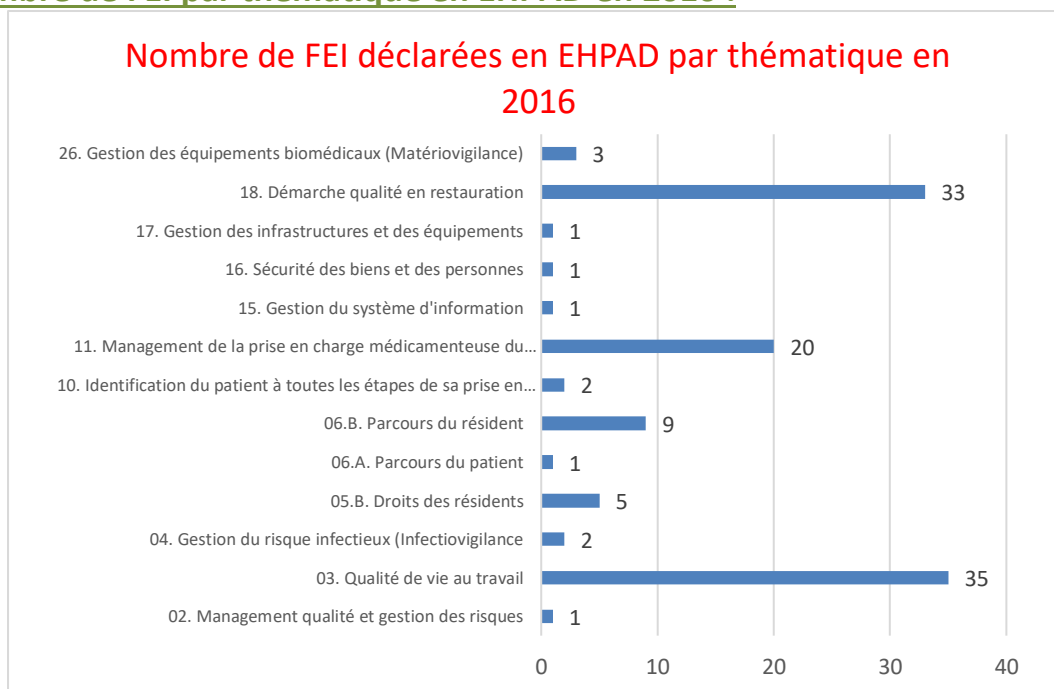
Action d'amélioration :

⇒ Il est nécessaire de faire un rappel aux agents sur l'importance des déclarations des événements indésirables ainsi que l'objectif de ces déclarations. Ce rappel est fait par Mme REMOND lors des sessions de formation sur « la démarche et la politique qualité » depuis 2015 (2 sessions par an). Pour le moment, seules 3 sessions ont eu lieu. Par ailleurs, la cellule qualité et gestion des risques communiquera sur la commission FEI qui s'est mise en place depuis décembre 2016 ainsi que sur ses missions.

- **Répartition des déclarations FEI par service d'EHPAD en 2016 :**



- **Nombre de FEI par thématique en EHPAD en 2016 :**



- **En EHPAD, les principales thématiques concernées par les FEI sont :**

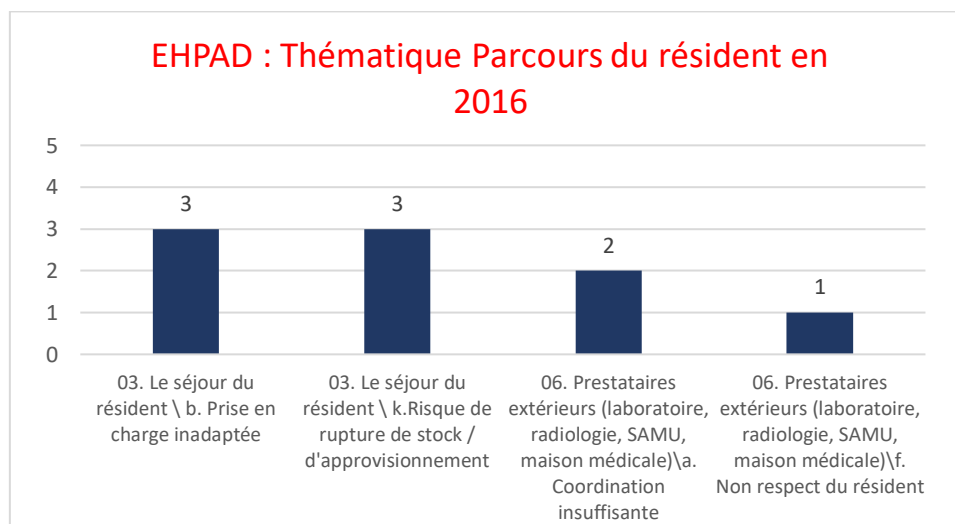
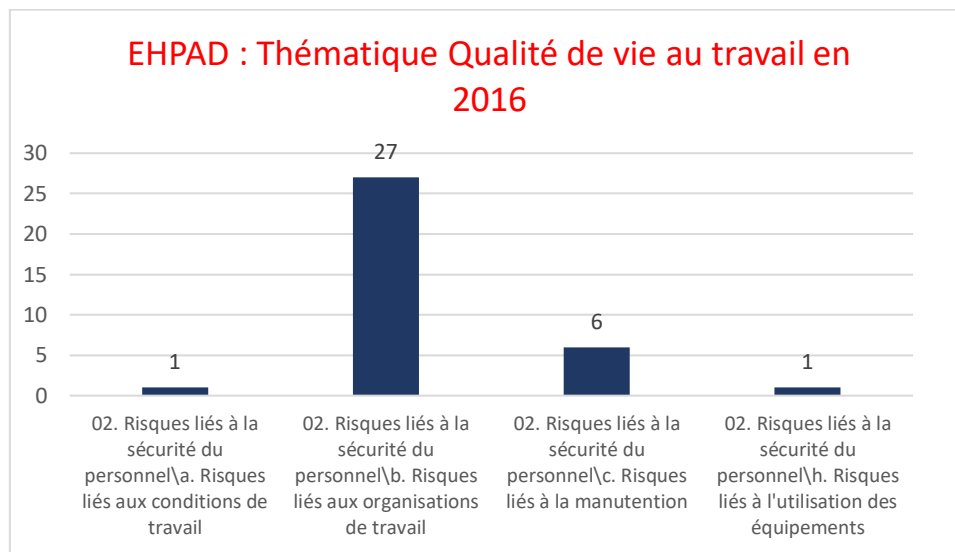
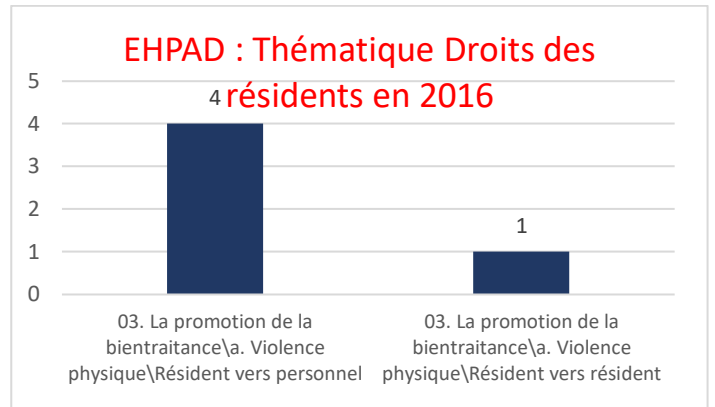
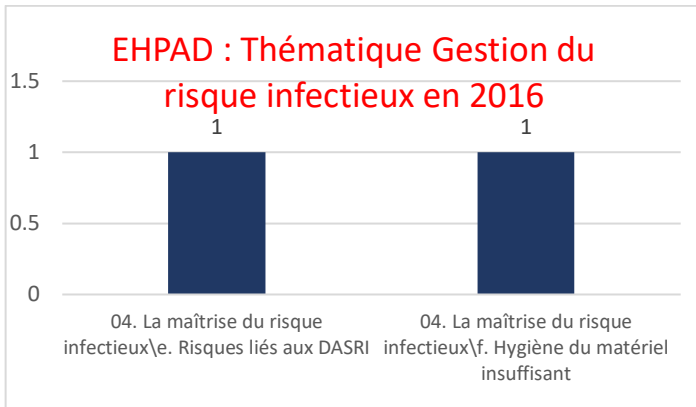
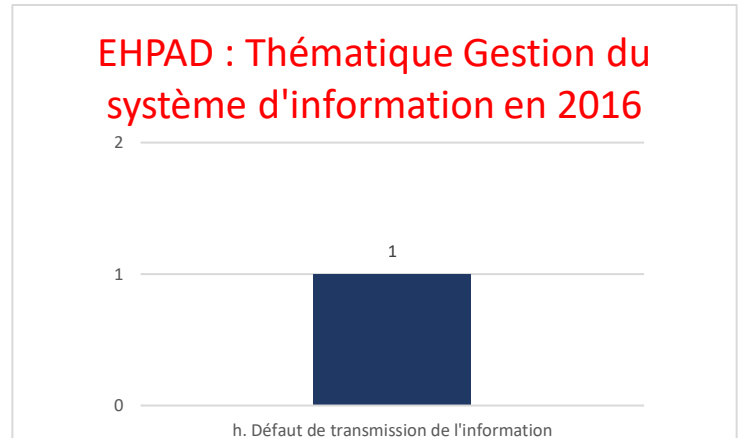
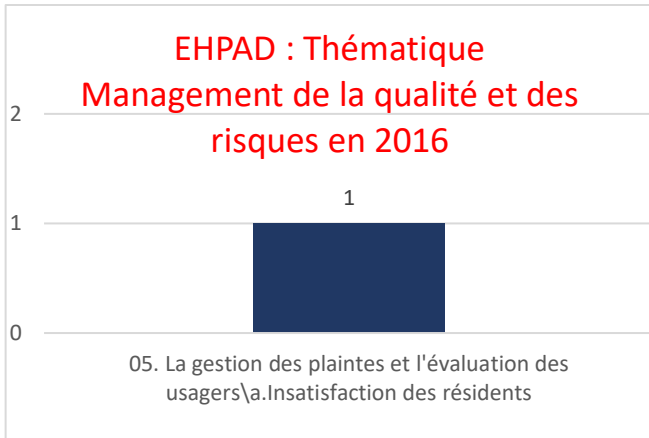
- La qualité de vie au travail (35)
- La démarche qualité en restauration (33)
- Le circuit du médicament (20)

- **Détail par thématique :**

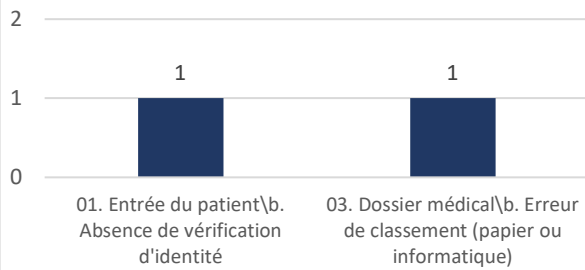
Action d'amélioration :

⇒ Le détail par thématique permet d'avoir une vision plus précise sur les EI qui se sont déroulés et va permettre à chaque pilote de l'évaluation interne :

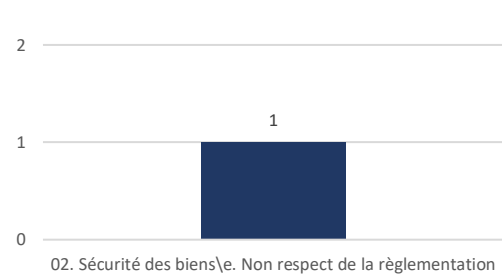
- de suivre le nombre d'EI par risque
- de les prendre en compte pour l'évaluation interne
- de compléter les indicateurs dans le tableau de bord des indicateurs
- de faire des comparaisons d'une année sur l'autre



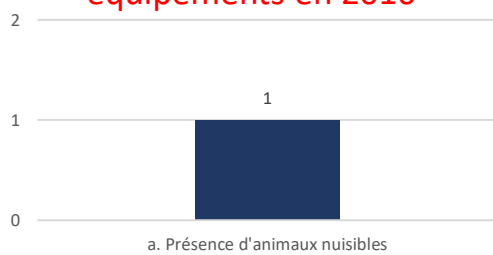
EHPAD : Thématique Identitovigilance en 2016



EHPAD : Thématique Sécurité des biens et des personnes en 2016



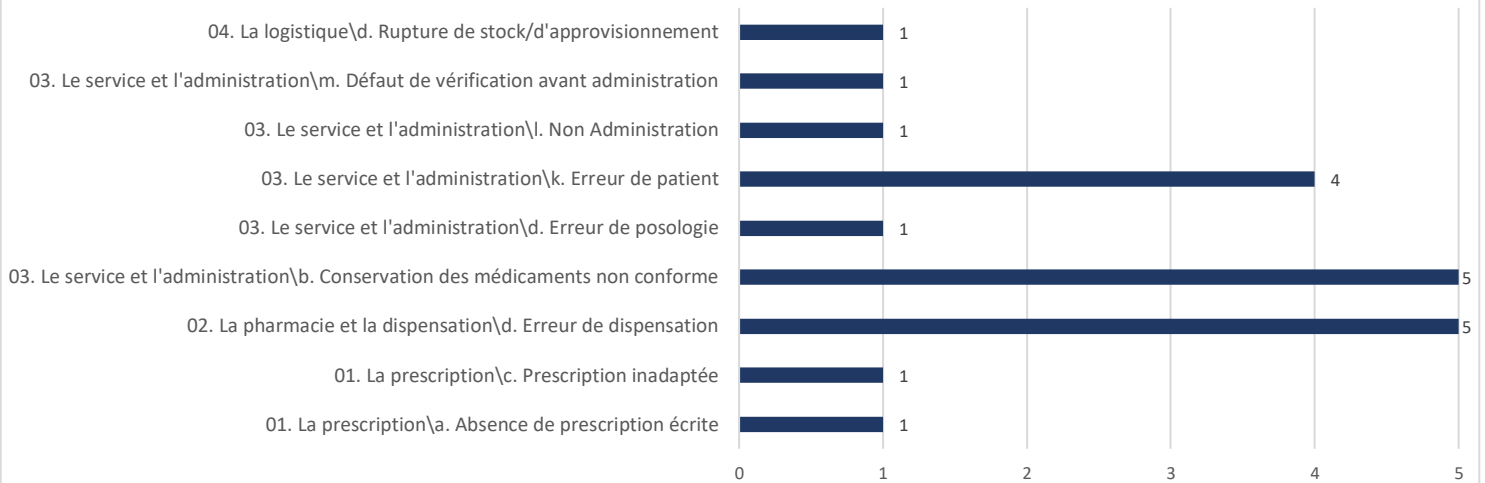
EHPAD : Thématique Gestion des infrastructures et des équipements en 2016



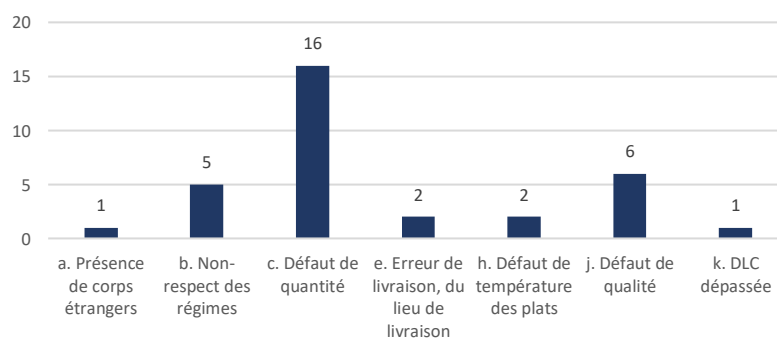
EHPAD : Thématique Gestion des équipements biomédicaux en 2016



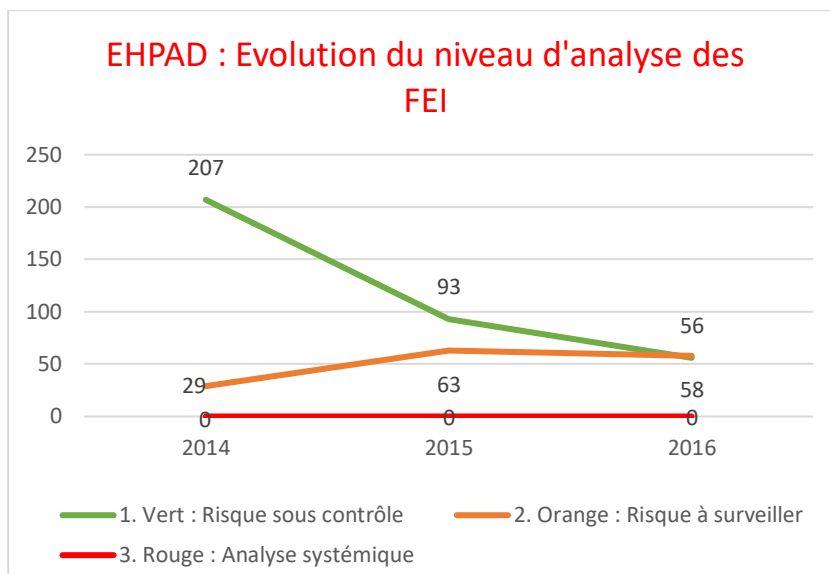
EHPAD : Thématique PEC Médicamenteuse en 2016



EHPAD : Thématique Démarche qualité en restauration en 2016

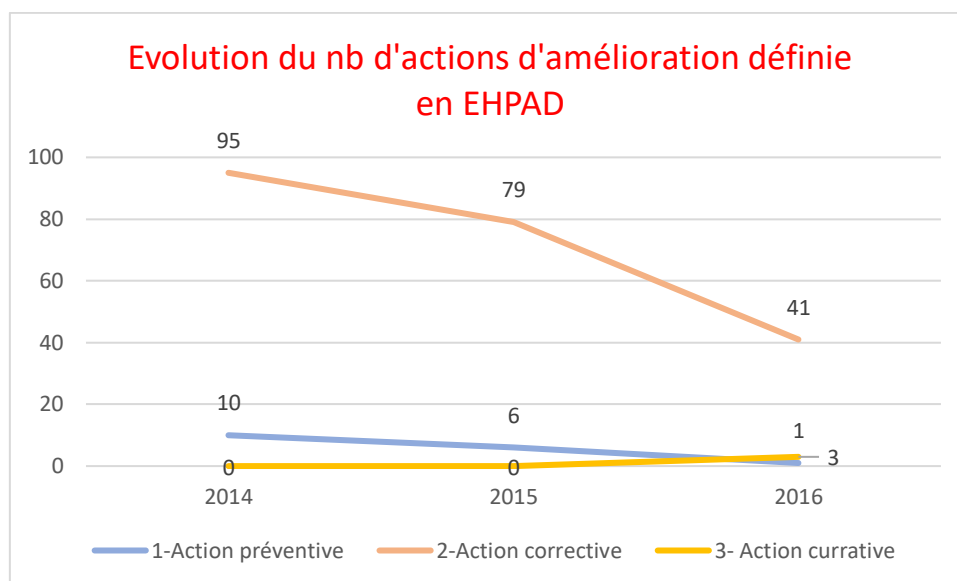


- **Niveau d'analyse des FEI sur l'EHPAD :**



En 2016, les risques associés aux EI sont soit à surveiller soit sous contrôle. Le nombre d'EI d'un niveau vert (sous contrôle) a tout de même bien diminué.

- **Nombre de fiches actions définies pour l'EHPAD :**

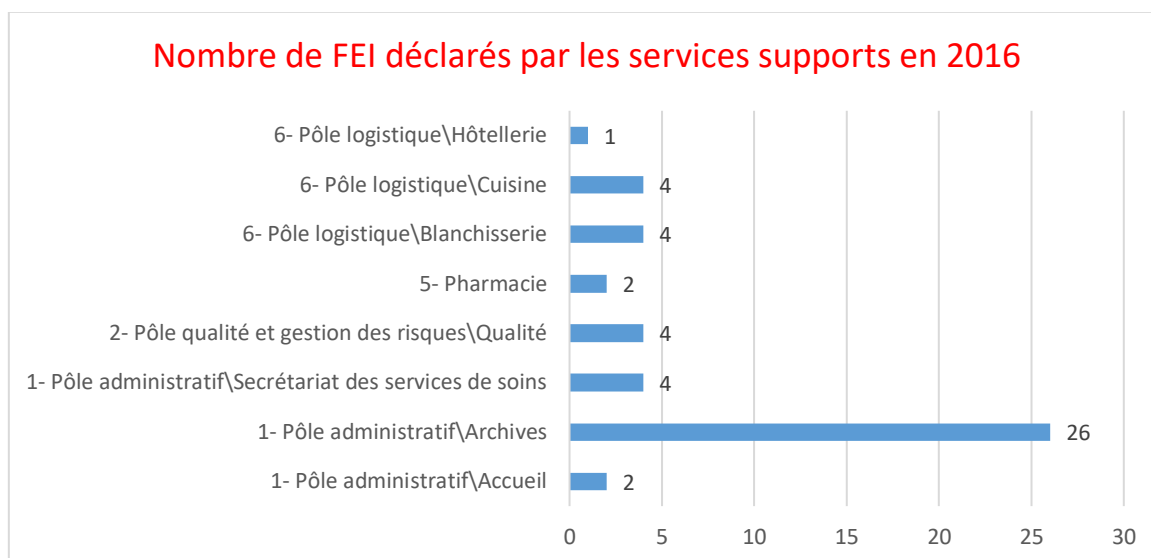


En EHPAD, ce sont plutôt des actions correctives qui sont définies. Les actions d'amélioration concernent principalement les thématiques suivantes :

- La démarche qualité en restauration (21 actions)
- La prise en charge médicamenteuse (10 actions)
- Le parcours du résident (6 actions)

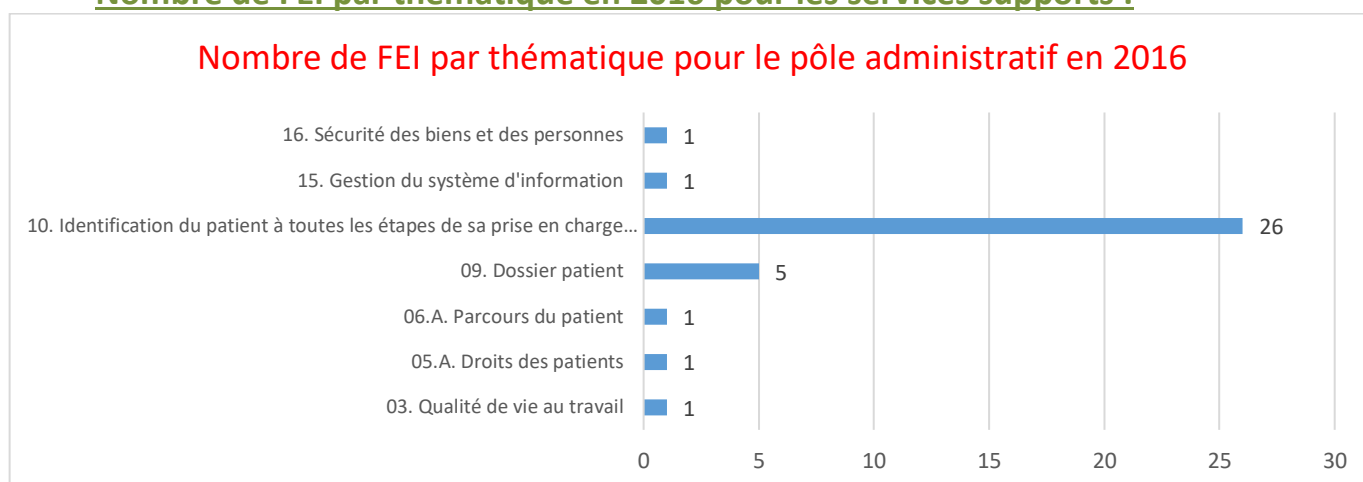
D. Les services supports

- Nombre de FEI déclarés par les services supports :**



Comme les années précédentes, on constate que les services supports déclarent peu d'EI, excepté les archives qui déclarent de plus en plus depuis 2015.

- Nombre de FEI par thématique en 2016 pour les services supports :**



- Détail par thématique :**

Action d'amélioration :

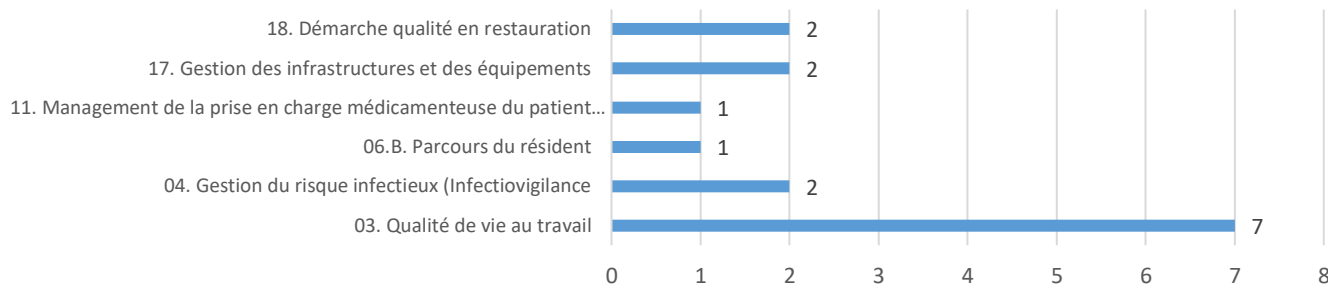
⇒ Le détail par thématique permet d'avoir une vision plus précise sur les EI qui se sont déroulés et va permettre à chaque pilote de processus :

- de suivre le nombre d'EI par risque
- de compléter les indicateurs dans le tableau de bord des indicateurs
- de compléter la partie des indicateurs dans le compte qualité si besoin
- de faire des comparaisons d'une année sur l'autre
- de les prendre en compte pour l'évaluation interne

PÔLE ADMINISTRATIF	
03. Qualité de vie au travail	
02. Risques liés à la sécurité du personnel\	a. Risques liés aux conditions de travail
	1
05.A. Droits des patients	

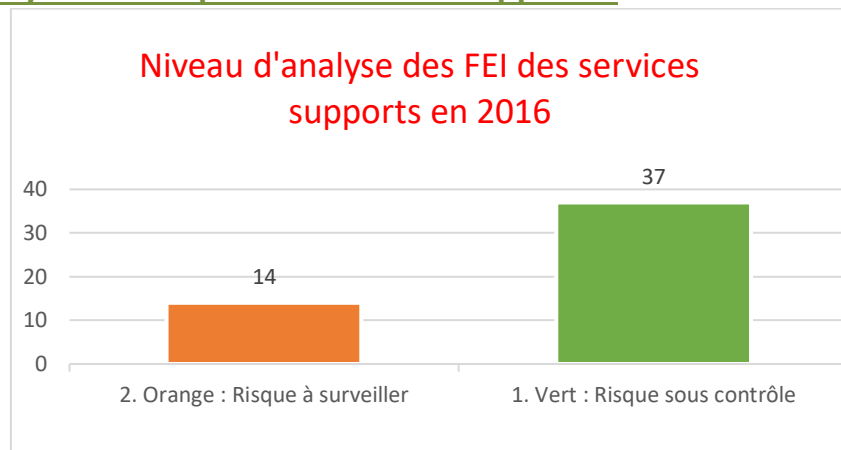
03. La promotion de la bientraitance\ a. Violence physique\Famille vers personnel	1
06.A. Parcours du patient	
03. Le parcours du patient pendant son hospitalisation\ o. Risques liés à la transfusion (Hémovigilance)	1
09. Dossier patient	
02. La transmission des informations\ b. Défaut de traçabilité	5
10. Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge (Identitovigilance)	
02. Dossier administratif\ b. Erreur de classement (papier ou informatique)	9
03. Dossier médical\ b. Erreur de classement (papier ou informatique)	13
03. Dossier médical\ d. Erreur d'écriture / saisie	3
03. Dossier médical\ c. Erreur de patient / résident / homonymie	1
15. Gestion du système d'information	
h. Défaut de transmission de l'information	1
16. Sécurité des biens et des personnes	
01. Sécurité des personnes\ b. Risque d'insécurité	1
Total général	36

Nb de FEI par thématique en 2016 pour la pharmacie, logistique, kiné et tous



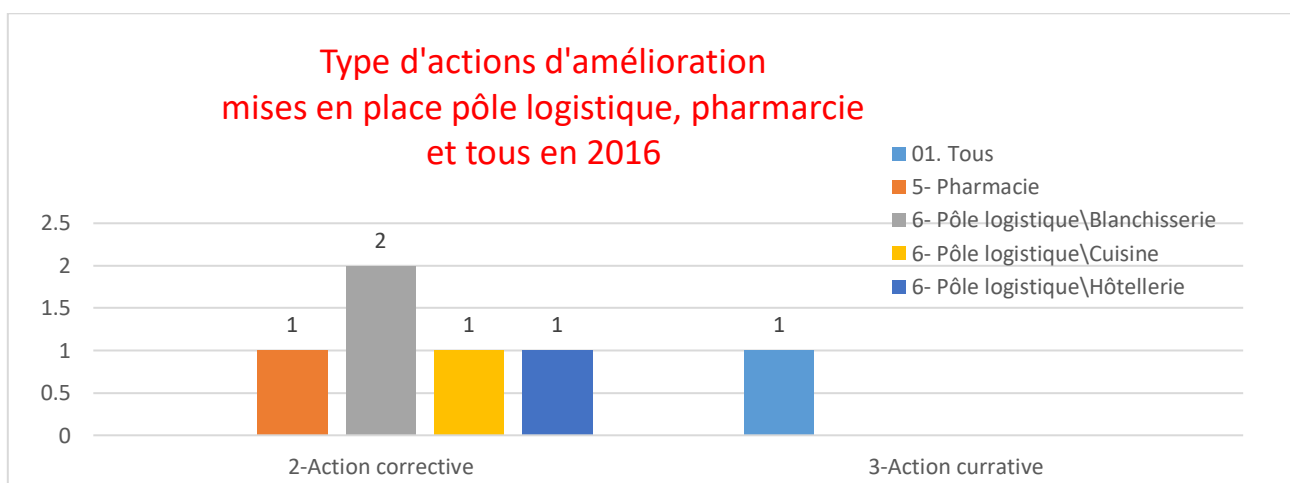
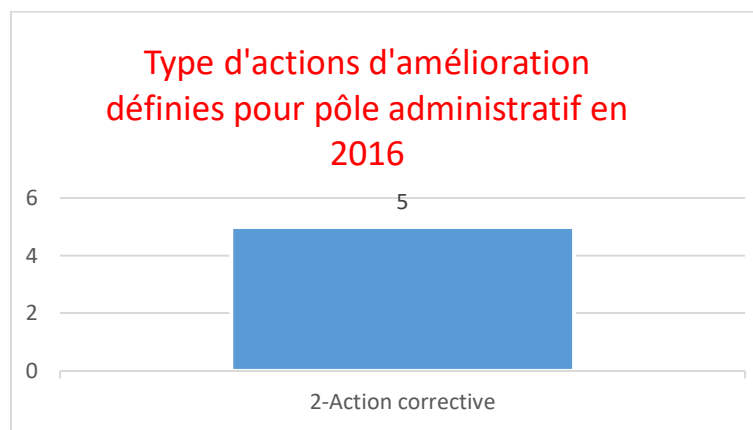
PHARMACIE, LOGISTIQUE, KINE, TOUS	
03. Qualité de vie au travail	
02. Risques liés à la sécurité du personnel\ b. Risques liés aux organisations de travail	6
02. Risques liés à la sécurité du personnel\ e. Risques de chutes	1
04. Gestion du risque infectieux (Infectiovigilance)	
04. La maîtrise du risque infectieux pour les patients\ a. Risque d'AEV	2
06.B. Parcours du résident	
03. Le séjour du résident \ b. Prise en charge inadaptée	1
11. Management de la prise en charge médicamenteuse du patient (Pharmacovigilance)	
01. La prescription\ b. Prescription incomplète	1
17. Gestion des infrastructures et des équipements	
a. Présence d'animaux nuisibles	1
h. Problème de BIP	1
18. Démarche qualité en restauration	
e. Erreur de livraison, du lieu de livraison	1
c. Défaut de quantité	1
Total général	15

- **Niveau d'analyse des FEI pour les services supports :**



Sur 51 FEI des services supports, 37 ont un niveau d'analyse où les risques sont sous contrôles et 14 sont des risques à surveiller.

- **Nombre de fiches actions définies pour les services supports :**



Au total, 11 actions d'amélioration ont été définies pour les EI des services supports.

Les actions d'amélioration concernent les thématiques suivantes :

- La qualité de vie au travail (4)
- La démarche qualité en restauration (1)
- La gestion des infrastructures et des équipements (1)