

Visite de risques

Bilan 2023

**DIAGNOSTIC COMPLET AU SERVICE
DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ**

Édition 2024

ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

médical

ressources humaines

technologique

À travers une approche globale de la maîtrise des risques et une expérience terrain de plus de 90 ans, Relyens accompagne l'ensemble des acteurs de la santé, publics ou privés, dans la sécurisation de la prise en charge des patients.

Notre offre de valeur inclut une série de solutions complémentaires (audits, services, solutions technologiques, conseils, formations, garanties) pour agir à tous les stades du risque, de l'identification et de la priorisation, jusqu'à la mise en place d'actions de prévention et de récupération des incidents.

Dans ce cadre, la visite de risques intervient au niveau du diagnostic. Cette démarche permet d'identifier et de prioriser les risques (connus ou non par l'établissement), de proposer un diagnostic précis des causes, des moyens de maîtrise existants le cas échéant, puis de proposer avec vous des actions de sécurisation.

En effet, 65 % des dossiers de réclamations traités par Relyens en 2023 concernaient les plateaux techniques lourds (58 % ses sinistres concernent le bloc opératoire) 14 % concernaient les urgences et 5 % l'obstétrique.

Panorama des risques liés aux soins

La visite de risques s'appuie sur notre référentiel qui est construit selon **trois prismes** :



Les connaissances et publications actuelles
concernant la gestion des risques (les recommandations des sociétés savantes en matière de maîtrise des risques)



La réglementation



L'analyse de la sinistralité
des dossiers Relyens.

Ce référentiel, bien que rediscuté et adapté en continu, a fait l'objet d'une mise à jour profonde en 2020 par l'équipe Management des risques afin de répondre aux éventuelles évolutions en termes de réglementation ou de doctrines, et également à la suite de l'analyse des dossiers Relyens que vous pouvez notamment retrouver au sein du dernier panorama des risques liés aux soins.



Un plan d'accompagnement construit en 3 étapes :



ÉTAPE 1:

Elle permet d'explorer avec la direction générale, la direction qualité, la direction des soins et le pharmacien gérant notamment les thèmes transversaux que sont la gestion des risques, la gestion des plaintes, le dossier patient et la prise en charge médicamenteuse et risque infectieux.



ÉTAPE 2:

Une visite sur site des secteurs à risque de sinistralité sont priorisés : le secteur opératoire, l'obstétrique et les urgences. Le risque infectieux est examiné dans les trois secteurs. Les interlocuteurs privilégiés pour ces thématiques sont les chefs de service et les cadres de santé.



ÉTAPE 3 :

Une première restitution dite « à chaud » permet de mettre en avant les différents points d'amélioration.

Une deuxième restitution accompagne la remise du rapport de visite de risques et offre l'occasion d'échanger au sujet des plans d'actions correctives à mettre en place.



GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Étapes d'une visite de risques

Réunion de cadrage

- Présentation des objectifs de la visite de risques.
- Partage de la méthodologie et du déroulé.

Étude Documentaire préalable

Axes transversaux Distanciel

Visite et échanges Sur site

Réstitution à chaud Sur site

Réstitution à froid Distanciel



Phase 1

Phase 2

Phase 3

Lorsqu'elles sont ciblées les visites de risques permettent une exploration plus fine de type « micro-biopsie ciblée » sur un secteur ou un parcours particulier, et fournissent un diagnostic très précis des risques priorisés.

En 2023, « l'évaluation des risques prioritaires », nouveau format d'évaluation vient compléter l'offre. Cette évaluation de deux heures a pour objectif de se concentrer sur 25 risques prioritaires comme

première base de travail et se déroule à distance, en visioconférence, pour pouvoir offrir un premier diagnostic à un plus grand nombre d'établissements avec une mobilité optimisée des équipes.

Ci-dessous nous vous présentons les 10 recommandations les plus fréquentes que nous avons adressées à la suite de visites de risques réalisées en 2023 auprès de nos clients sociétaires (tous secteurs confondus).

1

IDENTIFICATION ET SÉCURISATION DES MÉDICAMENTS À RISQUE

6

ANNONCE DU DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

FORMATION PAR SIMULATION AUX SITUATIONS À RISQUE

2

DÉMARCHE D'ANALYSE DES CAUSES A POSTERIORI

7

3

CHECK-LIST : MISE EN ŒUVRE, TRAÇABILITÉ, ÉVALUATION ET ANALYSE

8

SÉCURISATION DU CÔTÉ À OPÉRER

PARCOURS D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

4

RÉPARTITION DES RÔLES ENTRE CHIRURGIEN ET ANESTHÉSISTE

9

5

MAÎTRISE DU RISQUE INDUIT PAR DU PERSONNEL TEMPORAIRE

10

SURVEILLANCE CONTINUE DES PATIENTS AUX URGENCES

La visite de risques en quelques chiffres

56

VISITES DE RISQUES

828

RECOMMANDATIONS

100 %

des établissements ont au moins une recommandation

15

recommandations en moyenne par établissement



Recommandations les plus émises par secteur

► Bloc :

- **check-list** : mise en œuvre et évaluation des pratiques, analyse des dysfonctionnements en lien,
- **répartition des rôles** entre chirurgien et anesthésiste notamment sur la phase post-opératoire,
- **sécurisation du côté à opérer** : procédure commune à tous les professionnels quant aux techniques de marquage et aux différentes étapes de sécurisation du côté à opérer tout au long de la prise en charge, conduite à tenir en cas de discordance des informations (indication chirurgicale, examens médicaux, dires du patient).

Ces recommandations répondent au constat fait lors de l'analyse de la sinistralité. **En effet, Relyens a géré en 2023 l'équivalent d'un dossier de sinistre qualifié comme « never event » tous les 7 jours, à savoir « un évènement totalement évitable par une action applicable partout ».**

Par exemple, la check-list au bloc opératoire réalisée selon les bonnes pratiques permet d'éviter les erreurs d'identité, les erreurs de site opératoire, les oubli de matériel ou encore la pose d'une prothèse inappropriée ; ces erreurs étant considérées comme des never events.

En 2023, nous avons émis des recommandations sur la check-list dans 88 % des blocs opératoires visités.

► Urgences :

- traçabilité de l'avis spécialisé et de sa demande : procédure et efficience du recours à l'avis spécialisé et traçabilité,
- surveillance continue des patients : protocoles de surveillance continue tout au long de la prise en charge et entre les différentes phases, traçabilité,
- interprétation des CR radiologiques et procédures de discordance : relecture des clichés de radiologie standard par un radiologue et procédure de rappel du patient en cas de discordance d'interprétation.

L'analyse de la sinistralité montre que 14,2 % des dossiers relèvent d'une prise en charge non programmée. La réclamation porte le plus souvent sur une erreur de diagnostic.

► Obstétrique :

- check-list : adaptation aux différentes activités, mise en œuvre et évaluation des pratiques, analyse des dysfonctionnements en lien,
- évaluation méthodologique du partogramme,

- procédure d'appel pour césarienne en urgence : procédure claire et connue de tous, mises en situation régulières, analyse des délais et de la pertinence du déclenchement de la procédure.

En obstétrique, les sinistres concernent une fois sur deux un accident de naissance. L'entrainement à la lecture du Rythme Cardiaque Fœtal (RCF) et à la réaction en équipe pour faire naître l'enfant dans les meilleurs délais est primordial. Une traçabilité consciente des différentes séquences de prise en charge permettra le cas échéant une défense pertinente du dossier.

► Prise en charge médicamenteuse et Risque infectieux :

- identification et sécurisation des médicaments à risques : identification et stockage des médicaments à risques, sécurisation à toutes les étapes, formation des professionnels et évaluation des connaissances,
- continuité du traitement habituel,
- avis infectiologue : recours organisé à un avis d'infectiologie complexe et traçabilité.

► Thématisques transversales :

- formation par simulation : aux situations d'urgence dans les secteurs à risque,
- parcours d'intégration des nouveaux arrivants et maîtrise du risque induit par du personnel temporaire : parcours organisé et évalué, montée en compétences formalisée et évaluée,
- Annonce d'un dommage associé aux soins : information donnée au patient, procédure organisée, gestion de la seconde victime.

Ce bilan permet d'appuyer notre vision selon laquelle, afin de sécuriser les activités de soins, il est nécessaire de travailler sur les 10 enjeux prioritaires suivants :



Les 10 enjeux prioritaires de maîtrise de risque

BLOC ET PLATEAUX TECHNIQUES

- 1 Limiter les erreurs de procédures
- 2 Limiter les retards de prises en charge postopératoires

urgence et prise en charge non programmée

- 3 Limiter les erreurs d'orientation des patients
- 4 Limiter les erreurs de diagnostics

OBSTÉTRIQUE

- 5 Améliorer la prise en charge des urgences à la maternité

PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

- 6 Limiter les erreurs pour les médicaments à risque

RISQUE INFECTIEUX

- 7 Limiter les infections postopératoires sur le matériel implantable

gestion transversale des risques

- 8 Améliorer la gestion a posteriori des EI et EIG
- 9 Améliorer le recueil de consentement et la qualité de l'information
- 10 Améliorer l'annonce de dommages associés aux soins



Quelles sont les prochaines étapes ?

Depuis 2022, les visites de risques ont aussi évolué à l'échelle européenne afin de répondre à un enjeu simple : maîtriser les risques à l'échelle du groupe en s'appuyant sur la comparaison entre chacun des pays.

Aussi, les Managers des risques ont œuvré ensemble à l'élaboration d'un référentiel commun afin de pouvoir évaluer de manière identique les risques majeurs d'une structure, quel que soit le pays, et

que d'assurer que les données issues de ces visites puissent être structurées et exploitables. Ce travail important se poursuit et permettra d'enrichir notre Panorama des risques liés aux soins avec des données européennes.

L'écoute, la pertinence des échanges, la connaissance du terrain sont particulièrement mis en avant.

Anticiper aujourd'hui pour protéger demain.

Chez Relyens, nous sommes bien plus qu'Assureur, nous sommes Manager des risques. Piloter, prévenir les risques et les assurer, c'est notre engagement pour protéger plus efficacement les acteurs du soin et des territoires, en Europe. À leurs côtés, nous agissons et innovons en faveur d'un service d'intérêt général toujours plus sûr, pour tous.