



médical

ressources humaines

technologique

Panorama du risque lié aux soins

ÉDITION 2023



GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES



ÉDITO



Dr. Georges Romero

Directeur Risk Management
de Relyens

&



Edwige Rossignol

Directrice executive marché
Santé Social France
de Relyens

Au cours de l'année 2022, Relyens a traité 18 472 réclamations pour des préjudices, dont 10 137 en Responsabilité Civile Corporelle et 8 335 en Responsabilité civile matérielle (en France, Espagne, Italie et Allemagne).

L'analyse de cette sinistralité nous offre une vision globale et précise des secteurs et des activités les plus à risque. Cela permet d'orienter les actions de sécurisation indispensables.

Grâce aux données Relyens, nous avons identifié les spécialités les plus exposées - c'est-à-dire celles pour lesquelles les événements indésirables (EI) / événements indésirables importants associés aux soins (EIGS) sont les plus importants et ont le plus d'impact sur les patients. Nous nous sommes concentrés sur les causes évitables les plus fréquentes.

Trois secteurs à risque et 1 thématique transversale ont été ainsi priorisés, au regard de la fréquence et/ou de la gravité des incidents.

Nous avons ensuite formulé des recommandations visant à améliorer la sécurité des patients de manière globale et au sein de chacune de ces trois spécialités.

Ce panorama a pour objectif de vous permettre d'approfondir votre connaissance et votre compréhension des enjeux liés à la sécurité des soins. Nous souhaitons partager cette démarche avec toutes les parties prenantes impliquées dans **le renforcement d'un système de soins basé sur la confiance, dans l'intérêt des patients et des équipes soignantes**.

Trois secteurs à risque :

- les plateaux techniques lourds dont le bloc opératoire,
- les soins non programmés,
- l'obstétrique.



SOMMAIRE

PRÉAMBULE

LE MANAGEMENT DES RISQUES : une réponse pour sécuriser la prise en charge du patient et la délivrance du soin	04
--	-----------

01_ LES CHIFFRES CLÉS de la responsabilité civile en établissements de santé	05
---	-----------

02_ ÉTUDE SUR LES PLATEAUX TECHNIQUES LOURDS incluant le bloc opératoire	11
---	-----------

03_ ÉTUDE SUR LES SOINS NON PROGRAMMÉS	13
---	-----------

04_ ÉTUDE SUR L'OBSTÉTRIQUE	14
------------------------------------	-----------

05_ ÉTUDE SUR LE RISQUE INFECTIEUX	15
---	-----------

06_ LES ENJEUX ET RECOMMANDATIONS de sécurité pour les patients	16
--	-----------

CONCLUSION	18
-------------------	-----------

GLOSSAIRE	18
------------------	-----------

LE MANAGEMENT DES RISQUES : UNE RÉPONSE POUR SÉCURISER LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT ET LA DÉLIVRANCE DU SOIN



Qu'est-ce que le Management des risques ?

Il est avant tout essentiel de comprendre la notion même de risque. Un risque implique une exposition à un potentiel danger, nécessitant une analyse pour en comprendre les impacts éventuels et évaluer son niveau d'acceptabilité.

De plus, comprendre le contexte dans lequel il peut survenir et les facteurs susceptibles de le déclencher sont essentiels (des facteurs pouvant être d'ordre organisationnel, humain ou environnemental).

Le Management des risques est une méthodologie qui permet d'analyser l'ensemble de ces éléments dans le but de mettre en place les mesures appropriées permettant de réduire le risque, voire l'éviter.

Engagés auprès de l'ensemble des acteurs du soin, nous travaillons à réduire la survenance d'un incident, à en atténuer les impacts et à prendre en charge les conséquences lorsqu'il se produit. Nos échanges de proximité et notre connaissance fine des risques liés aux soins nous permettent de mieux appréhender les axes d'amélioration pour garantir la sécurité des patients.

Notre étude s'inscrit dans la prolongation du rapport ENEIS 3, mandaté par le Ministère chargé de la santé, qui analyse les événements indésirables liés aux soins (EIGS*) dont les prolongations d'hospitalisation survenus en 2019. Sur un suivi de 4 825 patients, 123 EIGS et prolongation d'hospitalisation sont identifiés. Cela représente une moyenne de 4,4 EIGS pour 1 000 jours d'hospitalisation, soit environ 4 événements indésirables par mois pour un service de 30 lits.

L'étude ENEIS montre que plus de 50 % des EIGS sont évitables. Ce chiffre n'a pas significativement baissé entre l'étude de 2009 (56,3 %) et celle de 2019 (53,5 %). Il y a cependant une baisse du nombre et de la **gravité** des EIGS évitables sur la période. **Les facteurs les plus fréquents** favorisants ces

EIGS sont en hausse par rapport à 2009, notamment : **les défaillances humaines, les défauts d'organisation, la définition des rôles, le travail en équipe** et enfin **le défaut de culture sécurité**.

Au regard de ces résultats, il est évident que la marge de progression est encore importante. Ainsi, l'ensemble des parties prenantes dans le système de santé doit prendre part à la sécurisation de la prise en charge des patients. En tant qu'assureur, manager des risques, Relyens a une place prépondérante dans cette démarche. En partageant notre connaissance du risque lié à l'activité de soins, notre objectif est de vous apporter des éléments complémentaires de compréhension des enjeux liés à la sécurité des soins.

Après une présentation globale des chiffres de la sinistralité en Europe sur 4 pays dans lesquels Relyens intervient, notre analyse se concentre sur 5 034 réclamations pour dommages corporels enregistrées en France par Relyens en 2022 et le retour d'expérience des visites de risques réalisées depuis plus de 10 ans.

À travers ce panorama, **nous vous invitons à explorer les risques liés aux soins et à approfondir votre compréhension des activités les plus sensibles** pour lesquelles des mesures de sécurisation sont plus que jamais d'actualité : les plateaux techniques lourds incluant le bloc opératoire, les soins non programmés, l'obstétrique et le risque infectieux.

*EIGS : « Un Événement Indésirable Grave associé aux Soins est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale » - article R1413-67 du code de la santé publique.

01 LES CHIFFRES CLÉS DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

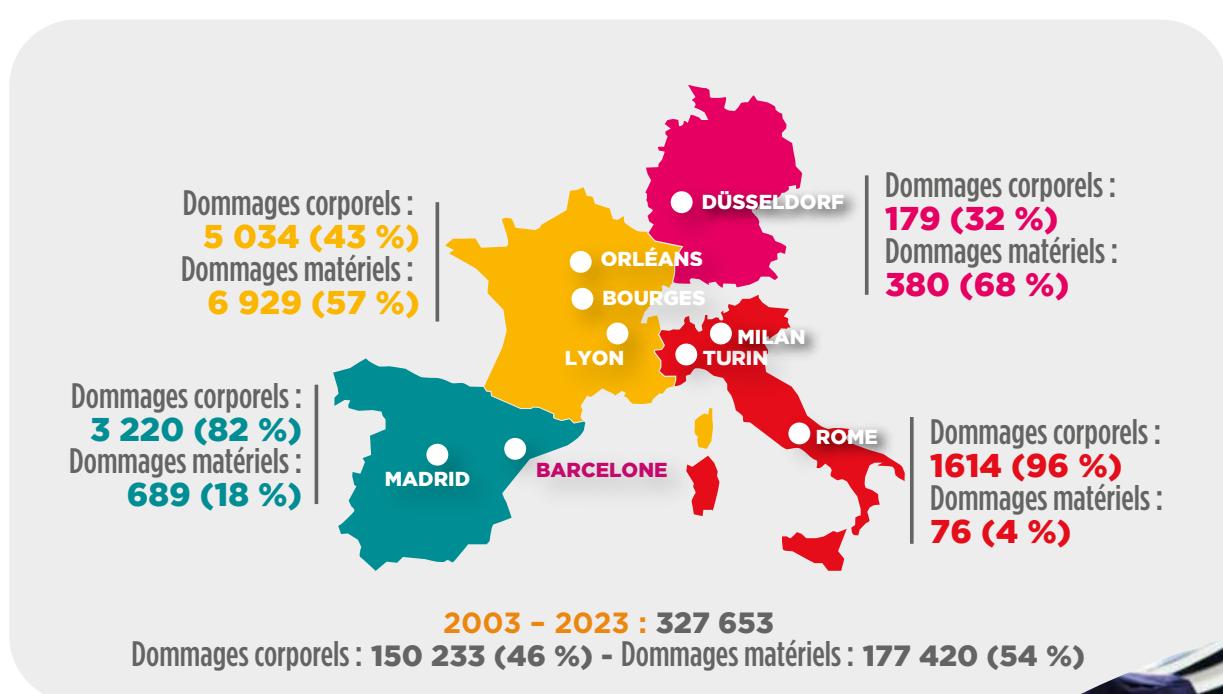


Les données européennes en 2022

Les réclamations observées par Relyens dans le cadre de la présente étude du risque correspondent aux déclarations de sinistres effectuées par des patients ou leurs ayants droit, enregistrées au cours de l'année 2022.

Au cours de ces 20 dernières années, Relyens a enregistré un total de 327 653 réclamations, dont 46 % concernent des dommages corporels.

En Espagne et en Italie, on note que les dommages corporels sont plus importants que les dommages matériels, contrairement à ce qui est observé en France et en Allemagne. Cette disparité est principalement due aux écarts de taux de franchises d'un pays à l'autre. Le taux de franchise de la responsabilité civile étant plus élevé en Italie et en Espagne, les dommages matériels de faible valeur sont moins souvent déclarés.





La France : analyse détaillée des réclamations et sinistres

LE PROFIL DES PATIENTS

En ce qui concerne le profil des patients, nous observons une légère prédominance féminine, principalement due au nombre élevé de sinistres en gynécologie et obstétrique. Pour les autres spécialités, la répartition entre les sexes est équilibrée.

Par ailleurs, nous remarquons un nombre significatif de patients âgés de moins d'un an (187), comprenant majoritairement des nouveau-nés en obstétrique, ainsi que des cas en pédiatrie (chirurgie et médecine).

Cette observation met en exergue l'importance d'accorder une attention particulière aux soins prodigués aux nourrissons et aux jeunes enfants, du fait de leur vulnérabilité accrue qui nécessite une prise en charge spécifique.

Intégrer ces particularités dans la gestion des risques et la garantie de la sécurité des soins se révèle crucial pour assurer une prise en charge optimale des patients et prévenir les incidents indésirables majeurs.

Profil des patients (5 034 sinistres)

H/F	2 266 H (45 %) / 2 768 F (55 %)
Nb de sinistres déclarés de > 1 an	187
Âge moyen	51 ans (0-102 ans)

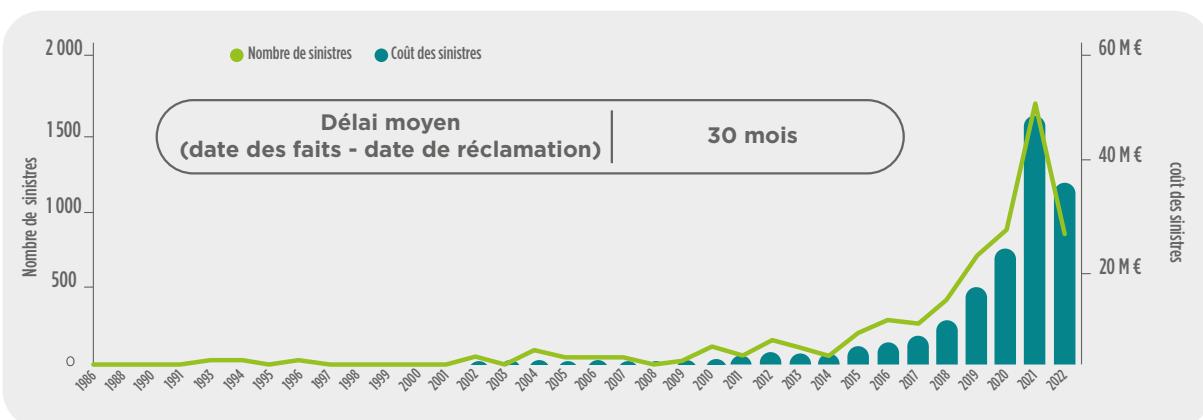
En 2022, sur les 11 963 sinistres déclarés, 42 % (soit 5 034) correspondent à des dommages corporels.

LES DÉLAIS DE RÉCLAMATION

Pour les réclamations faites en 2022, nous contactons en moyenne **un délai de 30 mois entre la date des faits et la date de la réclamation** (en effet, certains événements remontent aux années 80, ce qui allonge la moyenne globale).

Cependant, il est à noter que les trois quarts des événements se sont produits au cours des trois dernières années (2020, 2021 et 2022), avec un délai moyen entre la réclamation et la date de l'événement

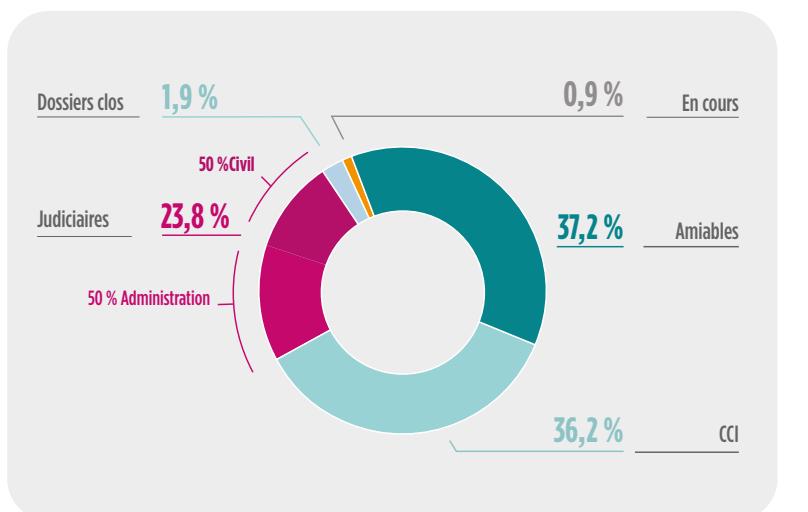
de 18 mois. De plus, 25 % des incidents ont eu lieu à moins d'un an de la réclamation, ce qui nous permet d'agir précocement sur le plan de la gestion des impacts de ces incidents et des actions de prévention préconisées. Pour les situations concernant les très jeunes patients de moins d'1 an (187 patients) le délai est plus court de près de 2 mois, cela confirme la sensibilité de ces situations où la qualité de la relation patient est un déterminant fort de la réclamation.



LA GESTION JURIDIQUE

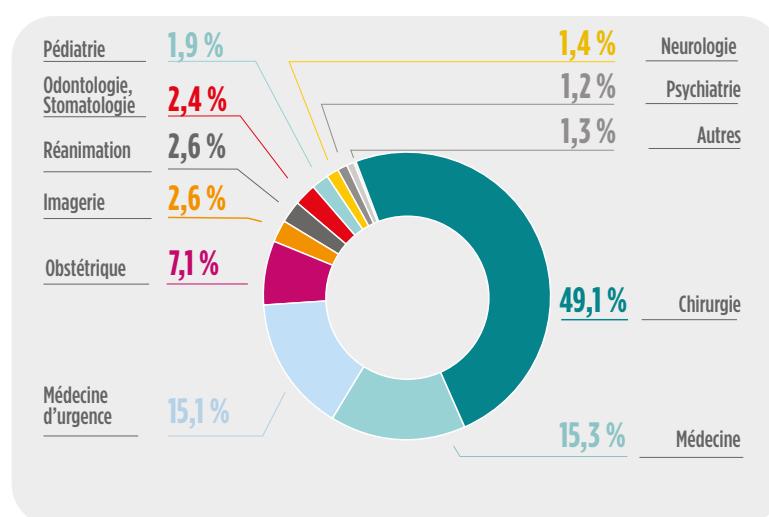
Concernant la gestion juridique, une grande majorité des dossiers sont traités à l'amiable ou en CCI (75 % des dossiers) ce qui est le cas depuis plus de 5 ans chez Relyens. La voie judiciaire concerne 24 % des dossiers avec une répartition homogène entre

procédure administrative ou civile. Une étude plus complète de l'évolution de la gestion médicolégale des réclamations par Relyens est en cours et sera communiquée prochainement.



La répartition du nombre de sinistres

Les sinistres corporels déclarés en 2022 sont survenus principalement en Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO)



LA RÉPARTITION DU NOMBRE DE SINISTRES PAR SPÉCIALITÉS

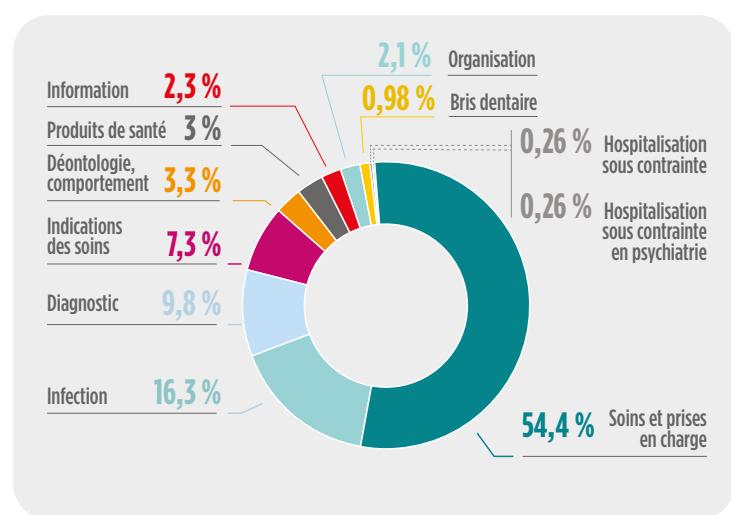
Top 5

- Chirurgie (dont 31 % en orthopédie)
- Médecine (dont 15 % en oncologie)
- Urgences
- Obstétrique
- Imagerie

LA RÉPARTITION DU NOMBRE DE SINISTRES PAR CAUSES PRINCIPALES

Top 5

- Acte technique
- Infection
- Diagnostic
- Indication
- Comportement



La moitié des réclamations gérées par Relyens provient du bloc opératoire, avec l'orthopédie en tête, représentant majoritairement 37% de ces réclamations.

La médecine arrive au second rang des EI/EIG gérés par Relyens en 2022 (pratiquement égale aux soins non programmés). En médecine, les mises en cause concernent, comme pour la chirurgie, l'acte de soin en premier lieu puis les infections.

Les soins non programmés sont au **troisième rang en nombre de réclamations**, juste derrière la médecine. Le geste technique est également la principale cause de réclamation dans ce domaine. Il est important de noter que les défauts de diagnostic, tels que les retards ou les erreurs, sont nettement plus fréquents en soins non programmés que dans les autres spécialités.

L'obstétrique occupe le quatrième rang en nombre de réclamations et le deuxième en gravité. L'acte obstétrical lui-même est de loin le principal motif de réclamation émanant des patientes. De plus, dans 50 % des cas, l'événement indésirable se produit pendant l'accouchement, mettant en évidence un défaut significatif de lecture du Rythme Cardiaque Fœtal (RCF). L'ordre et le nombre d'événements pour ces 4 spécialités restent stables depuis les 4 dernières années.

Il est à noter qu'en 2022, l'imagerie, en particulier l'imagerie interventionnelle, occupe désormais le cinquième rang.

Cette évolution semble être due à l'augmentation de l'activité et également à la réalisation d'actes présentant davantage de risques (avec des gestes plus pointus et des patients plus lourds). Afin de confirmer ce point, une attention particulière sera portée dans les années à venir, afin de comprendre et d'agir au mieux sur ce risque émergeant.

Lorsque l'on se concentre sur les spécialités du « plateau technique » (comprenant le bloc opératoire, l'endoscopie, l'imagerie interventionnelle et la cardiologie interventionnelle), les réclamations représentent 65 % des EI et EIG gérés par Relyens. Une large majorité du risque est donc portée par ce secteur.

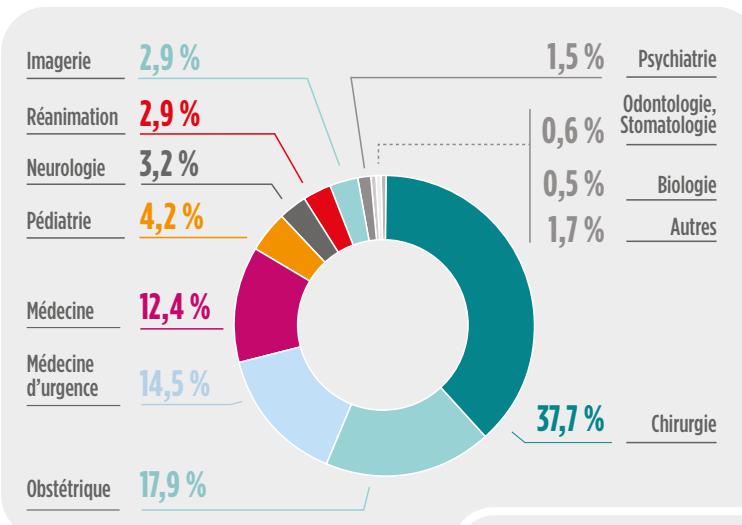
Quelle que soit la spécialité, la prise en charge du patient (« acte technique » et « acte de soins ») est la principale cause de réclamations, représentant près de 55 % des cas.





La répartition des sinistres par gravité

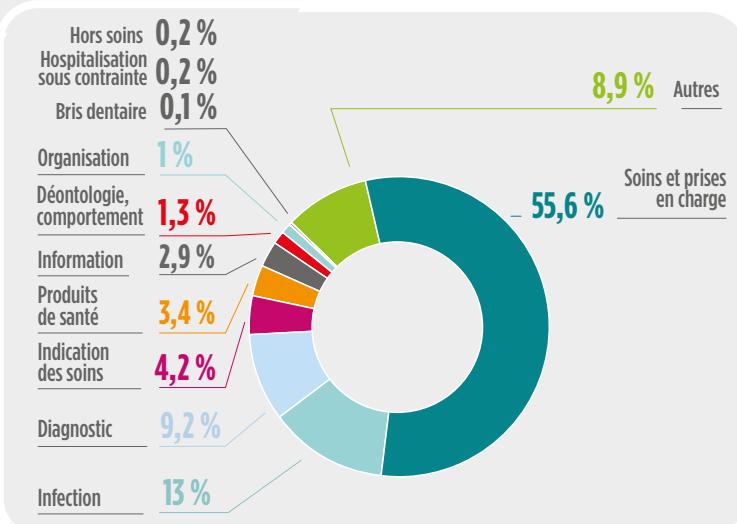
La répartition de la sinistralité en fonction de la gravité des cas, est évaluée par le coût moyen du sinistre reflétant l'impact sur la vie quotidienne du patient, ainsi que par les décès.



LA RÉPARTITION DE LA GRAVITÉ DES SINISTRES PAR CAUSES PRINCIPALES

Top 5

- Acte technique
- Infection
- Diagnostic
- Indication des soins
- Produits de santé



Ce mode d'évaluation de la sinistralité en fonction de la gravité des cas entraîne un changement dans l'ordre des spécialités. **L'obstétrique se classe désormais en deuxième position** en raison notamment de l'importance des dommages causés aux nouveau-nés. La pédiatrie se trouve au cinquième rang pour des raisons similaires à celles de l'obstétrique, liées à la gravité des dommages subis par le patient.

La médecine se positionne au quatrième rang en termes de gravité avec l'oncologie qui est la spécialité médicale présentant le plus de risques, suivie de la cardiologie et de la gastro-entérologie.

LA RÉPARTITION DE LA GRAVITÉ DES SINISTRES PAR SPÉCIALITÉS

Top 5

- Chirurgie
- Obstétrique
- Urgences
- Médecine
- Pédiatrie

De la même façon que pour l'analyse de l'évolution de la gravité des cas ces dernières années, la répartition des événements pour ces 4 spécialités reste stable depuis les 4 dernières années.

Une analyse plus approfondie de la compréhension des risques en oncologie est programmée par Relyens. Pour connaître la date de sortie de cette prochaine publication, renseignez vos coordonnées en scannant ce QR code.



On constate également des modifications concernant les causes des réclamations, réparties selon le niveau de gravité, notamment avec les produits de santé qui se placent au cinquième rang. Il s'agit d'effets secondaires de la prise de médicaments ou de complications liées à du matériel implanté.

En ce qui concerne la gravité des incidents à l'origine des réclamations de l'année 2022 - évaluée en fonction de l'ampleur des dommages subis, allant du simple mécontentement jusqu'au décès du patient lors de la prise en charge du dossier de réclamation - nous constatons que la moitié des réclamations

traitées concernent des Événements Indésirables Graves Associés aux Soins (EIGS), conformément à la définition de **l'article R1413-67 du code de la santé publique**.

En revanche, seulement 2 % des réclamations sont liées uniquement à un impact émotionnel, c'est-à-dire sans qu'il y ait eu d'EI. Cela souligne la **prépondérance des incidents indésirables (EI et EIGS) parmi les réclamations traitées** et met en lumière leur impact significatif sur la santé et la vie des patients touchés. Tenir compte de ces données est essentiel pour améliorer la prise en charge du patient et la qualité des soins..

Gravité de l'événement		
Impact émotionnel	84	2 %
Modérée	2568	51 %
Sévère	1174	23 %
Majeure	367	7 %
Décès	841	17 %

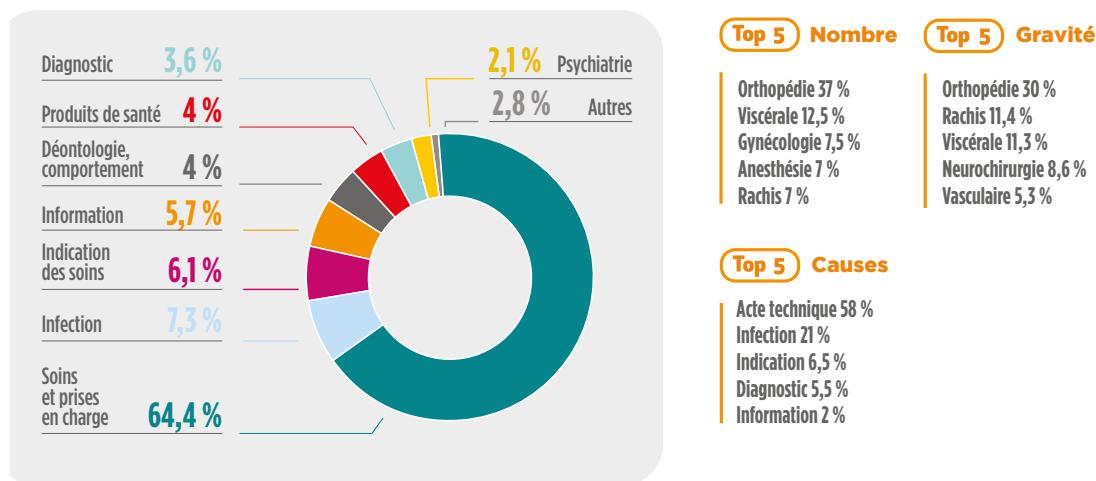
L'analyse Relyens a montré que **plus de 50% des EI/EIG sont liés au défaut de communication** (entre soignants ou avec le patient). Ce facteur est la cause la plus fréquente et la plus présente. Viennent ensuite les **défauts d'organisation et de vérification**, ainsi que **l'état de santé du patient**.

Principaux facteurs favorisants

- Défaut de communication**
- Défaut de vérification**
- Manque d'organisation et de coordination**
- État de santé du patient**

02 ÉTUDE SUR LES PLATEAUX TECHNIQUES LOURDS INCLUANT LE BLOC OPÉRATOIRE

En 2022, les spécialités du « plateau technique » (incluant le bloc opératoire, l'endoscopie, l'imagerie interventionnelle et la cardiologie interventionnelle) représentent 65 % des événements indésirables (EI) et événements indésirables graves (EIG) gérés par Relyens.



Causes en Orthopédie

Causes en Viscérale

Causes en Gynécologie

Causes en Anesthésie

Causes « Rachis »

50 % des EI/EIG ont lieu en postopératoire

La chirurgie demeure la spécialité la plus à risque, et pour cause, chaque année en France, plus de 10 millions d'actes chirurgicaux sont réalisés.

En valeur absolue, la spécialité la plus mise en cause au bloc reste l'orthopédie, avec 37 % des réclamations en chirurgie, suivie par la chirurgie viscérale puis la gynécologie et l'anesthésie.

L'ordre des spécialités chirurgicales est modifié lorsqu'on compare le niveau de gravité des cas. Ainsi, l'orthopédie reste au premier rang en termes de volume de réclamations et d'impact fonctionnel pour les patients. La chirurgie du rachis arrive au second rang, tandis que la gynécologie et l'anesthésie cèdent leur place à la neurochirurgie et à la chirurgie vasculaire en termes de gravité des cas.

Si l'on s'intéresse aux cinq principales causes de réclamations au sein de la chirurgie (en nombre d'EI et EIG), on constate que l'acte technique (soins et prise en charge ou technique opératoire) reste systématiquement la cause principale, représentant plus de 50 % des cas. Les complications infectieuses suivent avec une fréquence plus marquée dans la chirurgie osseuse (orthopédie et chirurgie du rachis).

Une analyse approfondie de plus de **600 dossiers en chirurgie** a montré que quelle que soit la cause, l'événement survient dans la moitié des cas en phase postopératoire avec un défaut de prise en charge médicale (retard, erreur...), notamment favorisé par un manque d'organisation des équipes médicales (par exemple, la répartition des rôles entre chirurgiens et anesthésistes en phase postopératoire).

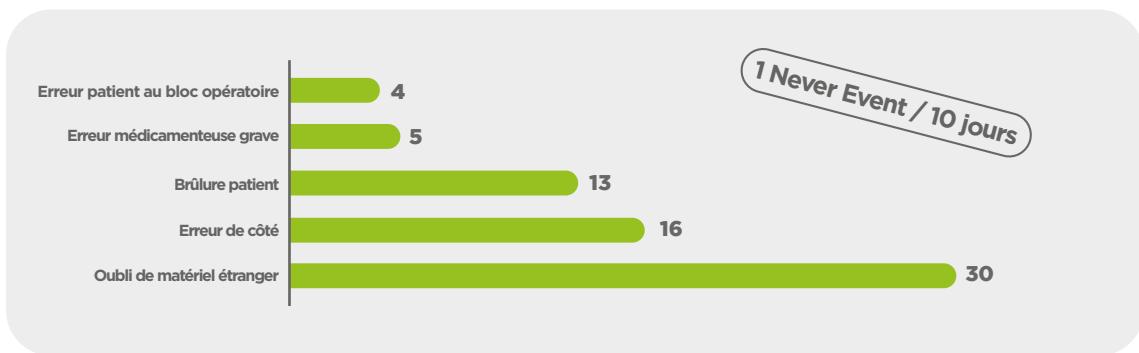


COMMENT ÉVITER LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES SELON RELYENS ?

Depuis 2021, Relyens a porté une attention particulière sur le suivi continu des incidents totalement évitables, qualifiés de « Never Events », à l'instar de ce qui est développé dans le cadre de la sécurité de la prise en charge médicamenteuse à travers le monde.

En 2022, Relyens a géré 68 incidents totalement évitables ayant eu un impact significatif sur les patients ainsi que sur la réputation des équipes qui les ont pris en charge. Ces événements se sont tous produits entre 2020 et 2022, ce qui nous permet de conclure que la fréquence de ce type d'incident au bloc opératoire, géré par Relyens, est d'un « Never Event » tous les 10 jours. »

« NEVER EVENTS » GÉRÉS EN 2022



En dehors des erreurs médicamenteuses graves au bloc opératoire, sur lesquelles une étude a été réalisée par Relyens, tous les autres « Never Events » sont totalement évitables grâce à une mise en œuvre efficace de la **check-list sécurité au bloc**.



Ces incidents et la fréquence des recommandations concernant la check-list, lors de nos visites de risques soulignent l'importance de donner davantage de sens aux équipes soignantes et d'accroître

l'utilisation de cet outil simple mais efficace pour réduire les complications au bloc opératoire. (Référence : Haynes AB, Weiser TG, Berry WR, et al. A surgical safety check-list to reduce morbidity and mortality in a global population. *N Engl J Med* 2009; 360 (5): 491-499).

C'est pourquoi la promotion et l'application de la check-list sécurité du patient au bloc opératoire constituent une priorité majeure dans les recommandations formulées par Relyens pour prévenir les risques et assurer une meilleure prise en charge patient.

La check-list : un enjeu toujours d'actualité



Les résultats des visites de risques (VDR) dans plus de 100 blocs opératoires en France au cours des deux dernières années ont mis en évidence en premier lieu un défaut d'utilisation et de compréhension de la check-list sécurité des patients (88 % des blocs évalués). De plus, l'absence de définition de la répartition des rôles entre chirurgiens et anesthésistes à toutes les étapes de la prise en charge des patients, notamment en phase postopératoire, a été constatée dans plus de 70 % des blocs évalués.

Vous pouvez retrouver tous **les résultats du bilan de 10 ans de visites de risques** en scannant ce QR code :

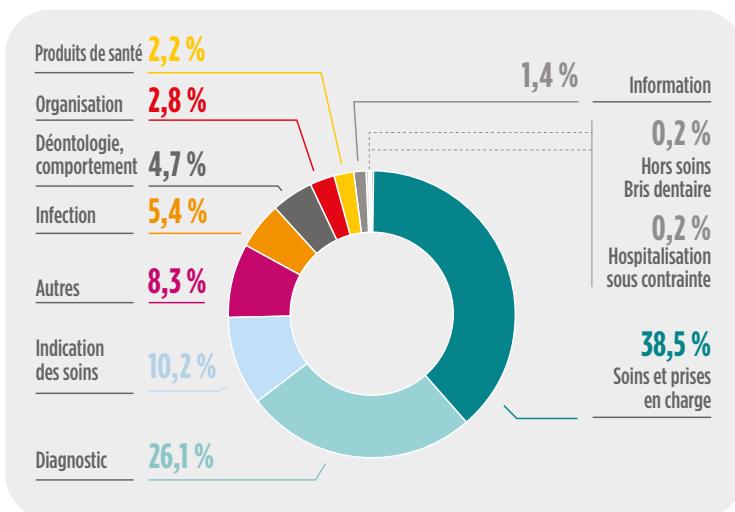


La visite de risques Relyens, réalisée par nos consultants en management des risques permet d'identifier, de prioriser les risques (connus ou non par l'établissement), de proposer un diagnostic précis des causes, des moyens de maîtrise existants le cas échéant, puis de proposer en collaboration avec l'établissement des actions de sécurisation.

03 ÉTUDE SUR LES SOINS NON PROGRAMMÉS

En 2022, les dossiers gérés en provenance des services des soins non programmés occupent la troisième place en nombre, juste après la médecine. Comme pour les autres spécialités, le geste technique est également la première cause de réclamation (38,5 %).

Urgences



Top 3 Causes

Acte technique 40,9 %
Diagnostic 28 %
Indication 11 %

Il est à noter que les défauts de diagnostic (retard, erreur...) sont nettement plus fréquents (26,1%) autant dans les soins non programmés que dans les autres spécialités. Ces erreurs se présentent sous forme de retard de diagnostic dans 52 % des cas ou d'erreur de diagnostic dans 47 % des cas.

Une étude réalisée par Relyens en 2014 sur la problématique des défauts de diagnostics des soins non programmés a analysé méthodologiquement 107 événements liés à ces problèmes lors de prises en charge des soins non programmés.



Cette étude a identifié 5 profils de prises en charge les plus souvent concernés par des erreurs : traumatisme, douleur abdominale aiguë, cancérologie, syndrome coronarien aigu et accident vasculaire cérébral.

Une nouvelle étude est programmée en 2024 pour comparer l'évolution de cette source d'incidents des soins non programmés sur une période de 10 ans et émettre de nouvelles recommandations visant à renforcer la sécurisation de la prise en charge des patients dans ce contexte.

Les visites de risques réalisées ces dernières années dans les secteurs des soins non programmés ont mis en évidence trois situations à risque principales :

- la demande d'avis spécialisé et sa traçabilité dans le dossier,
- la lecture des examens radiologiques,
- la supervision par un médecin senior de la sortie ou du transfert des patients.

Ces éléments sont une priorité pour améliorer la sécurité des patients en soins non programmés.

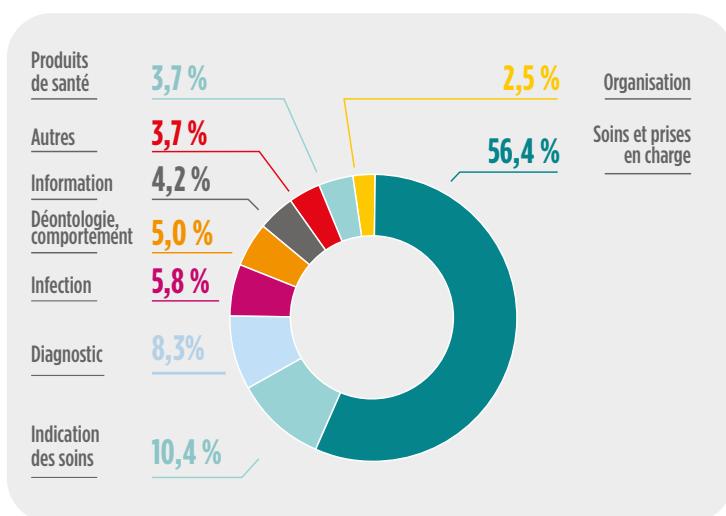
L'obstétrique occupe le quatrième rang en nombre d'événements et le deuxième rang en gravité (tendance stable depuis les 4 dernières années). L'acte lui-même est de loin la principale cause de réclamations de la part des patientes. En obstétrique, plus de 50 % des cas d'événements mis en cause surviennent lors de l'accouchement, mettant en évidence un défaut significatif de lecture du Rythme Cardiaque Fœtal (RCF) dans près de la moitié des situations. Le suivi de la grossesse est impliqué dans plus de 10 % des cas, tandis que les suites de l'accouchement le sont dans plus de 37 % des cas.

Les **trois principales situations à l'origine des événements en obstétrique** sont :

- l'acte technique ou de soins (57 %)
 - l'indication des soins (10 %)
 - les erreurs de diagnostic (6 %).

D'autres situations incriminées incluent les infections, le comportement médical, l'information, et l'organisation. Dans 16 % des cas, l'événement aboutit à un décès (du nouveau-né et/ou de la mère), et dans environ 10 % des cas, la mère et le nouveau-né sont tous deux impactés par l'incident.

Obstétrique



Relyens a publié en 2022 un document très complet sur l'analyse médicolégale en gestion des risques des réclamations, accompagnée de recommandations en matière de maîtrise des risques.



Par ailleurs, les visites de risques réalisées au cours des dix dernières années en obstétrique mettent en évidence **trois situations à risque** principales :

- l'organisation au sein du secteur,
 - l'analyse continue de la qualité du partogramme,
 - les règles de conservation du placenta.

Une analyse plus récente des visites de risques réalisées depuis janvier 2022 a modifié notre perspective sur les situations les plus à risque identifiées par nos experts.



Ainsi, sur 45 maternités en France, des recommandations ont été émises dans près de 80 % des cas, portant principalement sur la procédure d'appel pour césarienne en code rouge et la formation continue sur l'interprétation du Rythme Cardiaque Fœtal (RCF).

Top 3 Causes

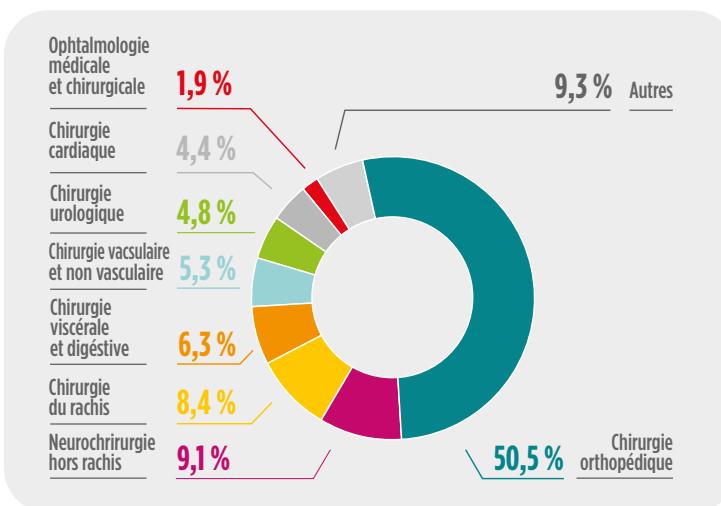
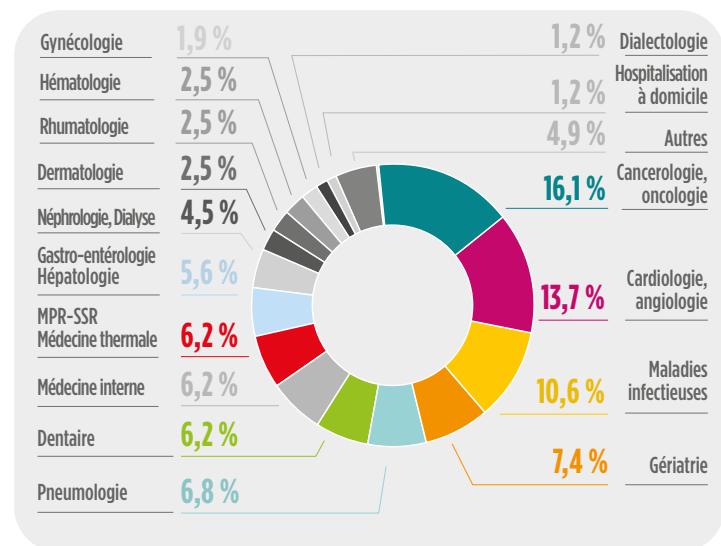
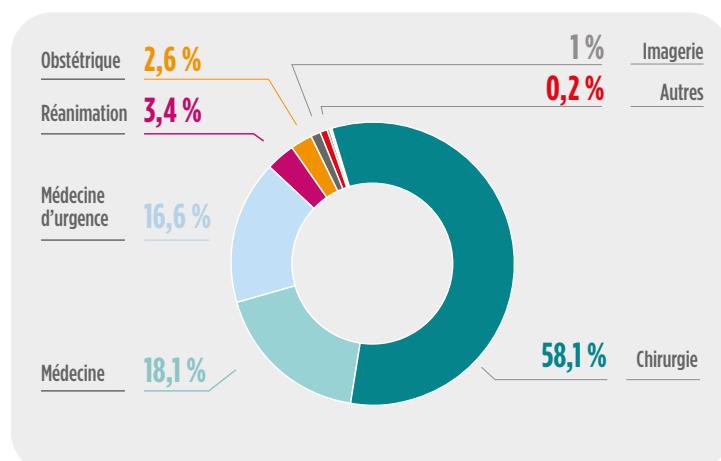
Acte technique 58,4 %
Indication 11 %
Diagnostic 8,6 %

50%
des sinistres

au moment de
l'accouchement
(lecture du RCF+++)*

*Rythme cardiaque fœtal

05 ÉTUDE SUR LE RISQUE INFECTIEUX



Une attention particulière est portée au risque infectieux dans son ensemble, étant donné qu'il engendre fréquemment des complications ayant un impact sur les patients, dans chacune des spécialités.

En analysant l'ensemble des événements indésirables (EI) et des événements indésirables graves (EIG) liés aux complications infectieuses générées, par Relyens, la chirurgie se distingue comme la spécialité la plus touchée avec 58 % des cas, principalement dans les domaines de l'orthopédie et de la chirurgie du rachis. Par la suite, la médecine représente 18 % des cas, en particulier dans les domaines de l'oncologie et de la cardiologie.

En ce qui concerne la prise en charge des infections, une tendance est observée vers les **infections profondes ou liées à des implants**, ayant un impact significatif sur les patients et nécessitant une **prise en charge prolongée**. Une **gestion insuffisante des infections** est également notée, avec des **retards dans le diagnostic, des prélèvements non optimaux, un manque de consultation spécialisée et des traitements antibiotiques inadéquats**.

En outre, les évaluations des risques menées au cours de la dernière décennie dans les établissements de soins et dans les secteurs à risque mettent en évidence trois situations de risque infectieux : un défaut d'organisation facilitant l'accès à une expertise en infectiologie, le suivi insuffisant des infections du site opératoire et l'évaluation inadéquate des bonnes pratiques pour la maîtrise du risque infectieux et l'amélioration continue.

3 causes principales de gravité :

- Infections profondes**
- Infections sur matériel**
- Mauvaise gestion de l'infection**

06 LES ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ POUR LES PATIENTS

L'ambition de Relyens, Manager des risques, est d'accompagner les établissements de santé et les professionnels de santé dans la sécurisation de leurs missions et de soutenir la continuité de leur activité avec un niveau optimal de sécurité pour les patients.

Pour atteindre cet objectif, Relyens adopte une stratégie innovante basée sur trois piliers de solutions: des solutions de pilotage, des solutions de prévention (notamment technologiques avec, par exemple la solution **Caresyntax** pour mieux prévenir le risque au bloc opératoire ou **Clew**, la solution d'IA prédictive de l'évolution des cas

cliniques dans les soins intensifs) et des solutions d'assurance. Chacun de ces piliers est accompagné de conseils et de services en gestion des risques, visant à maîtriser les risques avant, pendant et après un incident.

Dans cette perspective, Relyens a identifié **dix enjeux majeurs de gestion des risques**, couvrant trois secteurs spécifiques et deux thématiques transversales à haut risque, avec des recommandations dans les domaines de la gestion des événements indésirables graves (EIG) et de la gestion des risques médicolégaux.



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

PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

- 6 Limiter les erreurs pour les médicaments à risques

URGENCE ET PRISE EN CHARGE NON PROGRAMÉES

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

RISQUE INFECTIEUX

- 7 Limiter les infections postopératoires sur le matériel implantable

OBSTÉTRIQUE

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

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

Pour maîtriser ces dix enjeux prioritaires, Relyens recommande **cinq actions de sécurisation** à appliquer dans tous les secteurs d'un établissement de santé.

DÉVELOPPER LA CULTURE DE L'ERREUR

- Intégrer la notion de facteur humain
- Impliquer tous les professionnels de santé et favoriser les retours d'expérience
- Optimiser la pertinence des actions correctives au décours d'un EIG

FAVORISER L'AMÉLIORATION DU SAVOIR-FAIRE MÉDICAL

- Favoriser l'utilisation du vidéo management (exemple : pratique délibérée)
- Développer l'accès à des séances d'entrainements régulières faisant appel à la simulation

DÉVELOPPER LE SAVOIR-ÊTRE

- Favoriser le développement des compétences non-techniques en priorisant la communication et le travail en équipe

DÉFINIR LA RÉPARTITION DES RÔLES MÉDICAUX

- Définir le rôle des médecins et leur collaboration à toutes les étapes de la prise en charge du patient, notamment en pré, per et postopératoire

DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA VÉRIFICATION

- Développer l'utilisation optimale et la compréhension des check-lists sur les plateaux techniques
- Intégrer des outils d'aide à la décision aux étapes clés de la prise en charge des patients

Enfin, pour parvenir à un niveau de sécurité optimal pour les patients et avoir une vision globale des risques, il est indispensable de partager les connaissances et la vision avec toutes les parties prenantes impliquées dans la prise en charge des patients et la gestion des risques en santé.



Conclusion

Dans cet ouvrage du panorama du risque 2022, nous avons examiné les environnements les plus exposés aux risques. La chirurgie demeure la spécialité la plus à risque, et pour cause, chaque année en France, plus de 10 millions d'actes chirurgicaux sont réalisés. La plupart de ces actes se déroulent sans difficultés majeures, mais certains d'entre eux peuvent entraîner des conséquences graves pour le patient, l'opérateur, l'équipe soignante, et l'établissement de santé.

Chez Relyens, l'analyse méthodologique continue des réclamations nous permet d'acquérir une connaissance légitime des points de vulnérabilité tout au long du parcours de prise en charge d'un patient. Nous avons accordé une priorité aux parcours et aux secteurs les plus exposés, tels que la chirurgie et les soins non programmés.

Nous avons également partagé les principales barrières de prévention du risque, qui sont encore trop souvent insuffisamment implantées et comprises, comme :

- **l'utilisation optimale de la check-list au bloc opératoire,**
- **le travail en équipe avec la répartition des tâches dans la prise en charge des patients en postopératoire,**
- **la prise en compte du facteur humain dans l'analyse des causes.**

Engagés auprès de l'ensemble des acteurs du soin, nous proposons un accompagnement à 360°, dans le pilotage, la prévention du risque, la réaction à l'incident lorsqu'il survient, et l'assurance. Nous nous sommes fixés pour objectif de construire une véritable démarche en management des risques, adaptée et sur mesure, afin de travailler aux côtés des acteurs de la santé pour mettre en place des actions de prévention qui contribueront à une prise en charge sécurisée des patients.

Glossaire

CCI	Commission de Conciliation et d'Indemnisation
EI	Événement indésirable
EIG	Événement indésirable grave
EIGS	Événement indésirable grave lié aux soins
ENEIS	Étude nationale sur les événements indésirables liés aux soins
IA	Intelligence Artificielle
ISO	Infection de Site Opératoire
RCF	Rythme Cardiaque Fœtal
RC Corp/ RC Mat	Dommages Corporels ou Matériels
VDR	Visite de risques





Siège social

18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - France
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25

Maîtriser les risques, mutualiser la confiance.®

Relyens est le Groupe mutualiste européen de référence en Assurance et Management des risques spécialiste des acteurs du soin et des territoires. Pour sécuriser leur activité et garantir la qualité des services délivrés aux patients et citoyens, Relyens les accompagne dans la maîtrise des risques liés à la délivrance du soin, à la gestion du capital humain ou à la cybersécurité. Il déploie une approche globale et unique combinant des solutions de pilotage, de prévention des risques et d'assurance. Le Groupe développe ses activités en Europe.

Créé à Lyon il y a près de 100 ans par et pour des hospitaliers, Relyens est Entreprise à Mission depuis 2021. Sa raison d'être est d'« Agir et innover, aux côtés de celles et ceux qui œuvrent à l'intérêt général, pour construire un monde de confiance. »

relyens.eu



Relyens Mutual Insurance

Siège social : 18 rue Édouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCE

Tél : +33 (0)4 72 75 50 25 - www.relyens.eu

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes- Entreprise régie par le code des assurances - 779 860 881 RCS LyonOrganisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 82690051369 auprès du Préfet de région. N°TVA Intracommunautaire : FR 79779860881

**relyens**
GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

