

## Actualité

### GESTION DES RISQUES

## Une nouvelle organisation pour la gestion des Evènements Indésirables Graves (EIG)

La moitié des évènements indésirables seraient évitables (1). Pour améliorer cette situation, les pouvoirs publics ont actualisé la législation (2) : désormais tout évènement indésirable grave associé aux soins doit être déclaré à l'Agence Régionale de Santé.

### Edito

Vous trouverez ici la lettre qualité trimestrielle. Ce document d'information a pour vocation de partager avec vous les actions et les résultats de l'hôpital concernant la Qualité, la Sécurité des Soins et le Développement Durable.

Dans ce numéro vous trouverez la nouvelle organisation de gestion des évènements indésirables graves et un point sur les questionnaires de sortie.

En vous souhaitant une bonne lecture. La prochaine lettre qualité est prévue pour le mois de décembre.

**Muriel Touboul**

Directrice de la Qualité, gestion des risques et relations avec les usagers, Recherche Clinique

L'hôpital a revu son organisation interne de déclaration et de gestion des Evènements Indésirables Graves (cf. procédure 3GRI009 (3)).

**Tout professionnel constatant un évènement indésirable grave associé ou non à des soins doit en informer directement et sans délai le directeur d'astreinte.**

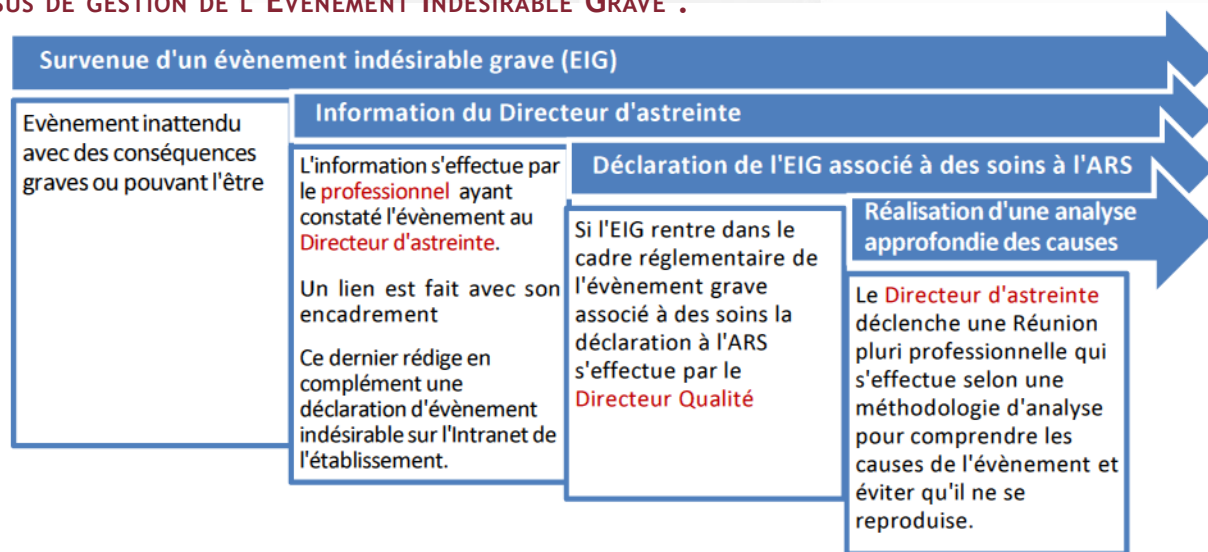
Ce dernier décidera :

- D'une conduite à tenir immédiate (notamment en cas de risque pour d'autres patients ou professionnels de santé).
- De déclencher une réunion d'analyse des causes/concertation.

### Définition d'un évènement indésirable grave associé à des soins<sup>2</sup>

C'est un évènement associé à des soins et 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.

### PROCESSUS DE GESTION DE L'EVÈNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE :



- Enquêtes ENEIS ([www.drees.solidarites-sante.gouv.fr](http://www.drees.solidarites-sante.gouv.fr)) (1)

- Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des évènements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients ([www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)) (2)

- Procédure 3GRI009 accessible à partir de l'Intranet onglet « les applications » puis « gestion documentaire » (3)

## QUESTIONNAIRE DE SORTIE

### Résultats 2ème trimestre

Le questionnaire de sortie est notre principal outil d'analyse de la satisfaction de nos patients. Ce questionnaire est distribué pour tout patient hospitalisé (hospitalisation classique ou ambulatoire). Certaines activités, par leurs spécificités, ont leurs propres enquêtes de satisfaction (SSR Fernande Berger, HAD, HDJ oncologie, etc.) dont les résultats ne sont pas repris ici.

Au second trimestre, 2418 questionnaires de sortie ont été retournés par les patients. Cela représente par rapport à l'activité un taux de retour général de 17,8%. Ce taux est en constante progression depuis le début de l'année. Cependant, les résultats entre unités de soins sont encore trop hétérogènes. Il faut donc poursuivre nos efforts pour avoir les données les plus fiables sur le niveau de satisfaction des patients. Chacun d'entre nous, en contact avec le patient, doit se mobiliser pour l'inciter à renseigner le questionnaire.

#### TAUX DE RETOUR PAR UNITÉ (par ordre décroissant de taux de retour)

SERVICE	% DE RETOUR PAR RAPPORT À L'ACTIVITÉ	SERVICE	% DE RETOUR PAR RAPPORT À L'ACTIVITÉ
Chirurgie cardiaque	64,40 %	RCG	13,70 %
Hôpital de semaine Pneumologie	61,40 %	Hépatogastro-entérologie	13,30 %
Chirurgie Vasculaire	46,10 %	MUP	13,30 %
Urologie hébergement	42 %	FCG	12,60 %
Chirurgie thoracique	38 %	Neurologie	12,60 %
Ophthalmologie	37,90 %	Rhumatologie	12,37 %
Douleur chronique	36,50 %	Pédiatrie enfants	12 %
Hôpital de semaine Chirurgie	31 %	Fédération de Cardiologie	10,20 %
ORL	30,80 %	Endocrinologie	9,20 %
Hôpital de Jour Gériatrie	29,50 %	Médecine interne	8,40 %
Pneumologie	28,50 %	GRE	7,20 %
Dermatologie	25,90 %	Unité de chirurgie ambulatoire	6,20 %
Chirurgie orthopédique	25 %	Hôpital de Jour Endoscopie	4,60 %
Urologie ambulatoire	23,40 %	Nourrissons	1,70 %
Suite de naissances	19,50 %		

#### 14 items sur 18 ont un taux de satisfaction $\geq$ 95 %

Accueil administratif et soignant  
Respect et courtoisie des professionnels de santé, patient écouté avec attention, explications compréhensibles, réponse aux demandes, recherche du consentement  
Respect de l'intimité, de la confidentialité des informations  
Propreté de la chambre  
Recommandation de l'hôpital aux amis et famille (= 98,5%)

#### 4 items sur 18 ont un taux de satisfaction < 95 %

Silence durant la nuit (= 81,9%)  
Douleur soulagée si besoin d'un traitement (=93,2%)  
Retour préparé, si nécessaire (= 86%)  
Information pour une bonne prise en charge après la sortie (= 93,3%)

#### Questionnaire de sortie - SECOND TRIMESTRE 2017

Taux de retour : 17.8 %

Les patients donnent un score de 8,8 (sur 10) pour l'appréciation générale de l'établissement



Résultats du questionnaire de sortie par service disponibles sur l'Intranet, ONGLET « SERVICES »/« SERVICE QUALITÉ, GESTION DES RISQUES, RELATIONS USAGERS ».