

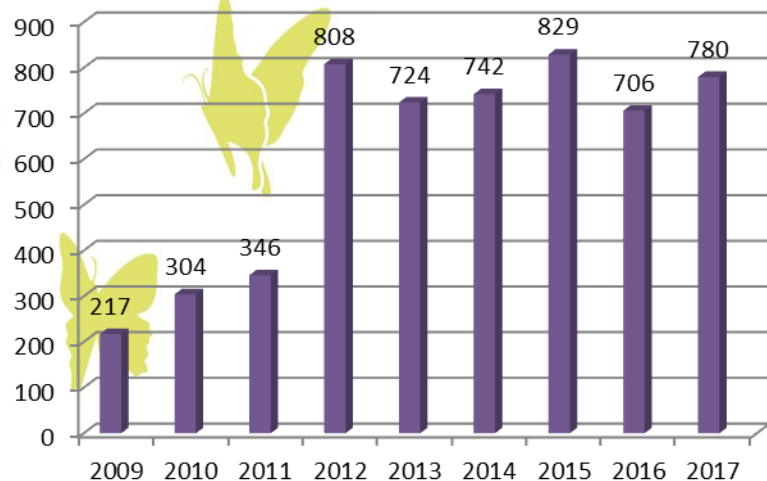


BILAN ANNUEL

GESTION DES RISQUES

2017

FICHES D'ÉVÈNEMENTS INDESIRABLES



En 2017, augmentation du nombre de déclarations de signalement d'évènements indésirables par rapport à 2016
→ Un tiers des évènements déclarés sont des chutes.

OBJECTIF 2018

Poursuivre la sensibilisation et la formation des professionnels à la qualité et gestion des risques

Actions d'amélioration 2018+ échéancier

Formation des professionnels à l'utilisation de la nouvelle FEI (mise en place du logiciel qualité Bluekango en janvier)

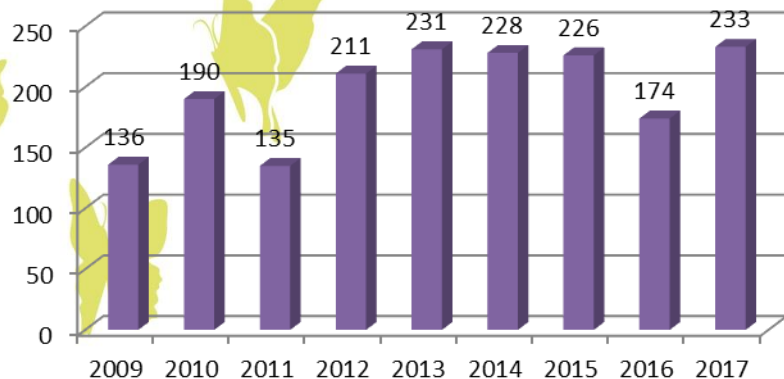
Intervention de la gestionnaire des risques en CME pour informer sur les risques associés aux soins

Poursuivre les CREX en rapport avec le circuit du médicament → Année 2018

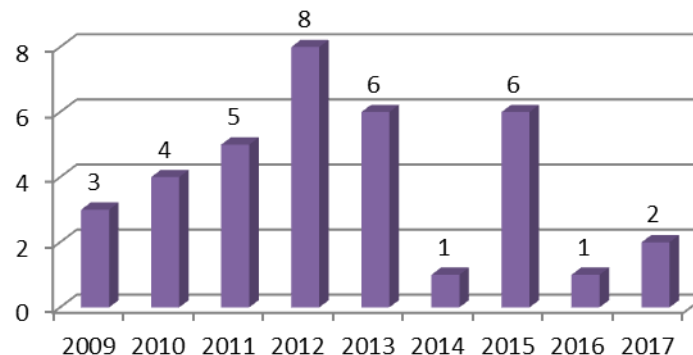
Étendre la formation qualité et gestion des risques à l'ensemble du personnel (par secteur d'activité) → Année 2018

LES CHUTES

Nombre de chutes



Chutes graves



Augmentation de 34%/2016, avec autant de chuteurs récidivistes

Deux chutes avec conséquence grave

51% des chutes concernent des chuteurs récidivistes, un chuteur récidiviste chute en moyenne 2 fois pendant son séjour.

OBJECTIFS 2018

Maîtriser le nombre de chutes

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Mise en place de l'évaluation du risque de chute à l'admission (échelle d'évaluation) → Année 2018 / mise en place des chemins cliniques

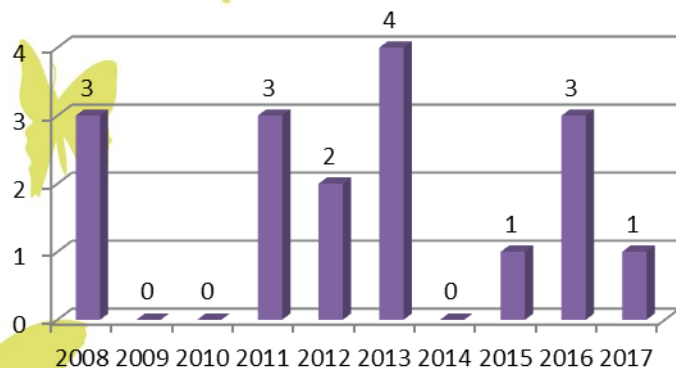
Création d'une liste de travail HM « liste des contentions prescrites entre 2 dates »

Formation des rééducateurs sur la désadaptation motrice de la personne âgée dans l'objectif de maîtrise des chutes → juin 2018

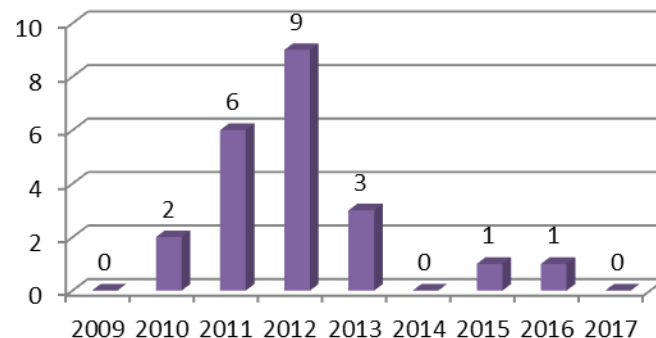
LES ATTEINTES CORPORELLES:

Les luxations d'arthroplastie et les fractures

Nombre de luxations
d'arthroplastie



Nombre de fractures



En dehors de la conséquence d'une chute

OBJECTIFS 2018

Tendre vers le risque 0 en ce qui concerne les luxations d'arthroplastie et fracture
Maintenir un niveau de prévention suffisant

Actions d'amélioration 2018+ échéancier

Poursuivre la vigilance en matière d'évaluation du risque d'atteinte corporelle à l'admission → Année 2018

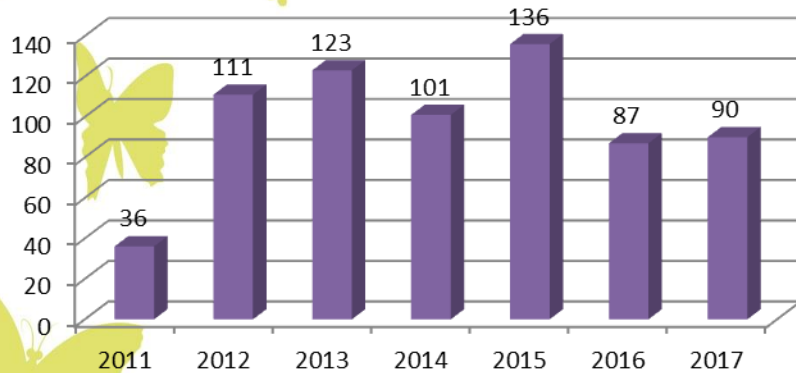
Mise en place de l'évaluation du risque d'escarre à l'admission / mise en place des chemins cliniques

Poursuivre les actions d'éducation et d'information du patient sur les atteintes corporelles → planification annuelle des forums (chutes, hanche et genou)

LES ATTEINTES CORPORELLES :

Les escarres

Escarres acquises



- La diminution du nombre d'escarres acquises depuis 2 ans est liée à une baisse du nombre de déclarations par la FEI (croisement des données recueillies chaque semaine par les IDE)

OBJECTIFS 2018

Améliorer la connaissance des professionnels sur la prévention des escarres.

Améliorer la qualité de la déclaration des escarres.

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Réévaluer le risque d'escarre à chaque évolution de santé(PPS)

Réaliser une fiche « conduite à tenir » selon les scores de Braden
→ CLAE

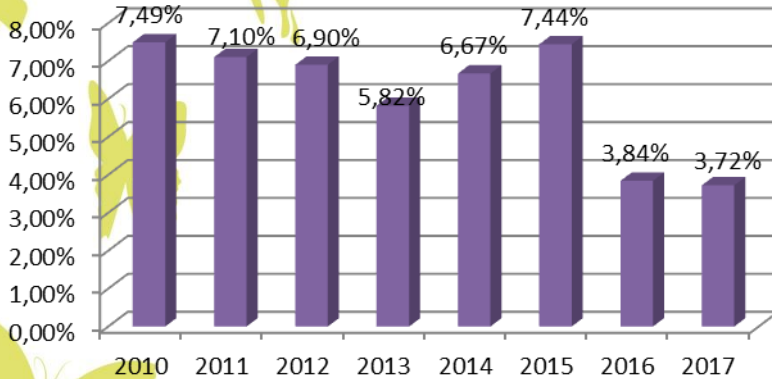
Formation QGDR des professionnels de soins, notamment des nouveaux personnels.

Formation interne sur les matelas à air(soignants +brancardiers)

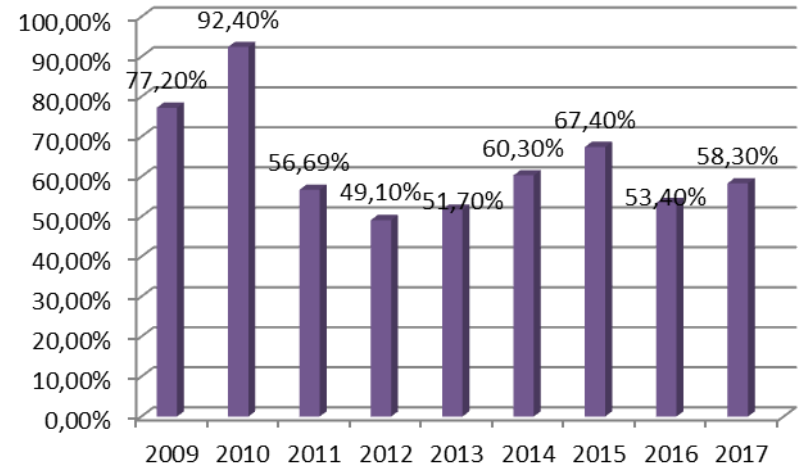
LES RISQUES LIES AUX SOINS:

Infections nosocomiales

taux d'incidence des IN



Taux d'infections nosocomiales pour 1000 jours d'hospitalisation



% de conformité de l'objectif personnalisé de la consommation de SHA

OBJECTIFS 2018

Diminuer le taux d'infections nosocomiales.
Améliorer les pratiques en matière d'hygiène de base

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Reprendre la formation hygiène de base à tous les professionnels et poursuivre les formations /informations pour le personnel (journée sécurité du patient, journées mains propres) → planification annuelle des actions de formation

Améliorer la sensibilisation des patients au risque infectieux : forums d'éducation en santé sur la prévention du risque infectieux. → planification annuelle

Intensifier les audits et Poursuite de l'EPP hygiène des mains → augmenter la consommation de SHA

Réactualiser l'EPP circuits → 2^{ème} semestre 2018

LES RISQUES LIES AUX SOINS

La prise en charge médicamenteuse

En 2017, 1 CREX réalisé sur la prise en charge médicamenteuse

- **CREX 1** = Erreur d'administration d'un médicament

OBJECTIFS 2018

Sécuriser le circuit du médicament

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Poursuivre les CREX en rapport avec le circuit du médicament et présentation des CREX en CSI → Année 2018

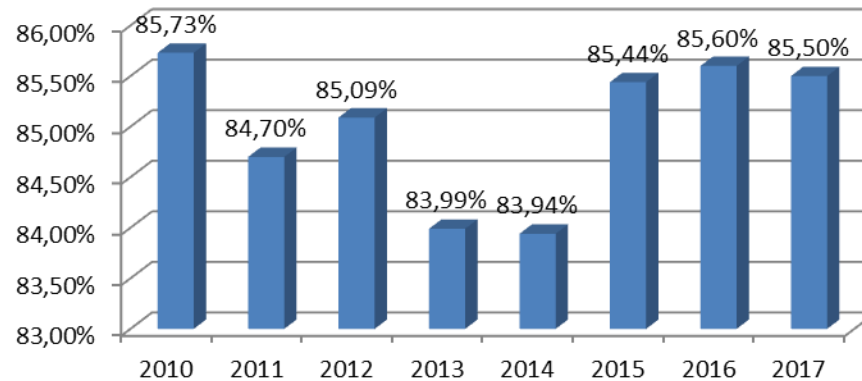
Mettre en œuvre les recommandations du CAQES

Formation e-learning des IDE sur la PEC médicamenteuse

DROITS DES PATIENTS

Indice de satisfaction des patients

Indice global annuel de satisfaction
du patient



OBJECTIFS 2018

Pérenniser la satisfaction du patient

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des patients → 2018

Utilisation de Bluekango pour le recueil des plaintes et réclamations → mars 2018

LES PLAINTES et RECLAMATIONS

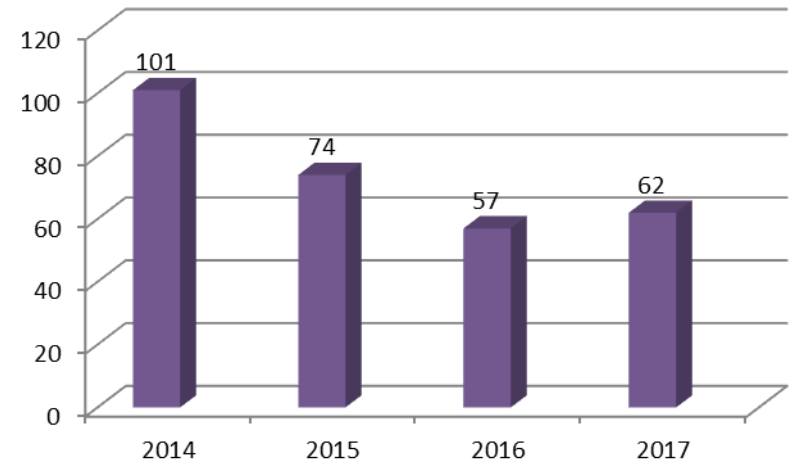
Les réclamations orales :

62 en 2017

Les motifs essentiels portent sur :

- La vétusté des locaux
- La sécurité des biens(vol, bris de matériels)
- La prise en charge paramédicale
- La qualité de la restauration

Nombre d'insatisfactions orales recueillies



Les plaintes écrites : 5 en 2017 dont une ayant fait l'objet d'une instruction.

Motifs :

- Prise en charge médicale et paramédicale

LE RISQUE ENVIRONNEMENTAL

Résultats des analyses du laboratoire externe suite aux prélèvements réalisés en 2017 en cuisine et lingerie (surfaces), circuits d'eau, balnéo et alimentaires.

TOTAL	2013	2014	2015	2016	2017
Echantillons analysés (surfaces, circuits d'eau, balnéo, alimentaires)	249	274	237	172	184
Non conformes	73	60	58	31	27
% de prélèvements conformes	70,69 %	78,11%	75,53%	81,97%	85,3%

OBJECTIFS 2018

Maintenir un taux de conformité acceptable des prélèvements de surface en lien avec les travaux d'extension (ergo, ortho et psycho)

Actions d'amélioration 2018+ échéancier

Réactualisation des points de prélèvements de surface en fonction de la réorganisation des circuits (EOH) → courant 2018

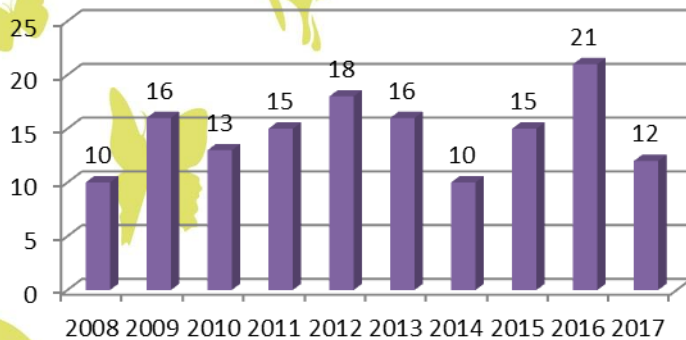
Réalisation d'un audit sur le nouveau PMS en cuisine

Réalisation d'un audit sur les circuits (réactivation de l'EPP circuits)

LES RISQUES PROFESSIONNELS

Les accidents du travail

Nombre d'AT /an avec arrêt



Diminution des AT avec arrêt en 2017 : 42%
Diminution des AT sans arrêt en 2017: 26%
Stabilité des AT avec arrêt, en lien avec l'activité auprès des patients (transferts...)
Augmentation des chutes des soignants

OBJECTIFS 2018

Maintenir la dynamique de prévention des AT en lien avec l'activité auprès des patients

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

2 sessions de formation manutention (formation action sur le terrain) en 2018 ciblées sur les AS et ASH faisant fonction d'AS et MK → année 2018.

Achat de moteurs de rails de transfert et sangles dans l'unité FERRAND.

Formation des nouveaux salariés sur l'usage du lève malade réalisée par le groupe TMS → 2 en 2018 pour les professionnels en place et une en été pour les professionnels d'été.

Achats de chaussures adaptées
Participation à l'appel à projet du CLACT

LE DOSSIER PATIENT INFORMATISE

Résultat de l'indicateur IPAQSS 2016

(dossiers 2015) : tenue du dossier patient = 87%

Mise en place du logiciel HM le 1/01/2016 pour la partie administrative et PMSI et le 11/04/2016 pour le dossier médical

OBJECTIFS 2018

Assurer la conformité du dossier patient

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Poursuite de la méthode du patient traceur → trimestriel

Développer une formation/atelier en interne sur l'utilisation du logiciel HM → en continu .

Formation sur les écrits professionnels → septembre 2018

Réalisation d'audits de dossier dans le cadre des EPP (douleur, escarre, contention...)

LES VIGILANCES

Pharmacovigilance : 2 déclarations

Matéριοvigilance : aucune déclaration

Hémovigilance : 5 AES

Infectiovigilance : Une déclaration

OBJECTIFS 2018

Améliorer la sensibilisation des professionnels à la déclaration des vigilances en général

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Pharmacovigilance : Incitation médicale à la déclaration ,lors des CME dans le cadre du Management de la PEC médicamenteuse

Formation qualité et gestion des risques des professionnels nouveaux arrivants → planification annuelle

LES CREX EN 2017

1 CREX a eu lieu en 2017

Il a porté sur :

- **CREX 1** = Erreur d'administration d'un médicament

Toutes les actions d'amélioration préconisées à l'issue des CREX ont été mises en place selon les échéanciers prévus.

OBJECTIFS 2018

Poursuivre la dynamique des CREX pour sensibiliser et responsabiliser les professionnels aux risques ,notamment au risque médicamenteux

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Maintenir la fréquence des CREX selon la criticité des évènements

Cibler les CREX sur la PEC médicamenteuse

RETOUR D'EXPERIENCE EN 2017

2 réunions ont eu lieu en 2017

Ils ont portés sur :

- Une chute du chariot plat
- Les erreurs de plateaux repas

Toutes les actions d'amélioration préconisées à l'issue de ces réunions ont été mises en place selon les échéanciers prévus.

OBJECTIFS 2018

Améliorer la familiarisation (responsabilisation)
des professionnels aux outils de la GDR

Actions d'amélioration 2018 + échéancier

Augmenter le nombre de retour d'expérience

LES PATIENTS TRACEURS

- Deux patients traceurs ont été réalisés en 2017

OBJECTIFS 2018

Développer l'outil du patient traceur dans un objectif concret d'amélioration de la prise en charge du patient

Actions d'amélioration 2018+ échéancier

Respecter l'échéancier d'un patient traceur par trimestre
→ planification annuelle

Mettre en place les actions préconisées lors de chaque patient traceur



CONCLUSION 2017

- Ouverture de la nouvelle cuisine avec la mise en place des nouvelles organisations de travail.
- La mise en place du nouveau logiciel qualité (Bluekango)
- Mise en œuvre des travaux du plateau d'ergothérapie et orthophonie
- Début d'élaboration du projet médical (chemins cliniques, PPS et PSP)



CONCLUSION

Les principaux objectifs pour 2018 portent sur :

- Suivi des risques liés aux mises en service des nouvelles organisations : plateaux techniques de rééducation, nouvelle cuisine, circuits.
- La formation des professionnels aux risques (Qualité et GDR, hygiène, manutention, vigilances...) ciblée sur les secteurs d'activité
- Etendre les actions d'information et d'éducation des patients
- Développer la culture gestion des risques : augmenter le nombre de patients traceurs et de CREX
- Auditer les circuits logistiques
- Améliorer la satisfaction du patient
- Rédaction du projet médical