

Une démarche de Retour d'Expérience inter établissement est élaborée au sein de la région Centre. Elle vise à développer la culture de sécurité et à tirer des enseignements de l'analyse des événements indésirables (EI) inter établissements, pour améliorer la qualité et la continuité des prises en charge tout au long des parcours patient.

### ✓ Principes de la démarche

Dans ce cadre, les établissements de santé sont invités à se communiquer leurs événements indésirables inter établissements afin d'améliorer l'efficacité des parcours patient. La sélection des EI nécessitant une analyse systémique est réalisée après avis du responsable qualité et des pilotes de processus de la structure (criticité de l'EI).

Pour garantir le bon fonctionnement de la démarche, tous les participants doivent être volontaires. Ils adoptent une approche positive de l'erreur, qui ne vise pas à déterminer des fautes ou établir des responsabilités. Chaque établissement signataire s'engage à respecter les principes énoncés dans sa charte de confiance ou de non punition interne. La démarche doit être pédagogique, dans le respect des règles de confidentialité.

### ✓ Un interlocuteur ressource identifié par établissement

Pour favoriser la communication inter établissements, un répertoire des personnes ressources de chaque établissement est mis à disposition et tenu par le réseau sur la plateforme QUALIRIS. Ce répertoire identifie les personnes qui réceptionnent les EI dans les établissements (responsable qualité ou gestionnaire des risques...), orientent les EI et organisent le retour expérience.

### ✓ Préparation de la réunion de Retour d'Expérience (REX)

La préparation de l'analyse est organisée dans chaque établissement (chronologie des faits, identification des écarts et des facteurs contributifs) et communiquée aux autres établissements avant la réunion, dans le respect de l'anonymat.

Cette démarche repose sur une méthode d'analyse systémique spécifique, développée à partir des méthodes ORION et/ou ALARM. Une grille d'analyse est proposée par le groupe de travail QUALIRIS. Elle permet une analyse systémique simplifiée combinant les deux méthodes et pouvant servir, dans le cadre d'un EI Grave, à éventuellement transmettre l'analyse sur le formulaire réglementaire (volet N°2). Si besoin, les établissements pourront solliciter l'appui méthodologique de la SRA.

Le choix de l'animateur et du secrétaire de la réunion est convenu au préalable conjointement parmi les participants.

### ✓ La réunion de REX

- Cette démarche est pluri professionnelle. Les établissements déterminent conjointement les professionnels concernés qui seront sollicités ou associés à l'analyse ainsi qu'à la réunion.

- Il apparaît raisonnable d'organiser la réunion dans un délai de maximum 2 mois après le signalement.

- Le lieu est à convenir entre les établissements. Il peut s'agir de visioconférence.

Un émargement des participants est réalisé et transmis aux établissements, permettant de justifier de leur participation à une démarche d'Evaluation des Pratiques Professionnelles.

Le plan d'actions est élaboré et validé en séance. Un compte-rendu est rédigé en accord collégial par le secrétaire désigné.

### ✓ Communication

La secrétaire de la réunion adresse le compte-rendu aux personnes ressources de chaque établissement, qui fera le relais auprès des personnes concernées.

### ✓ Suivi du plan d'actions

Chaque établissement organise le suivi de ses actions dans son Programme d'Actions Qualité Sécurité des Soins et sa communication interne. Une communication de l'état d'avancement des actions entre établissements est souhaitable annuellement.

Etablissements signataires :

Directeur Général

Président de CME