

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS

LA FEUILLE DE ROUTE DU MINISTÈRE POUR 2023-2025



2 OBJECTIFS, 5 AXES ET 26 ACTIONS

La feuille de route « Améliorer la sécurité des patients et des résidents » comprend **2 objectifs transversaux** pour développer la culture sécurité ainsi que **5 axes de travail** pour améliorer la sécurité des patients/résidents.

Objectif transversal 1 | Communiquer auprès des professionnels de terrain et des usagers

Objectif transversal 2 | Former les professionnels et les patients à la culture sécurité

Axe 1 | Valoriser et accompagner le travail en équipe et les temps collectifs sur l'ensemble du parcours patient

Axe 2 | Agir sur la sous-déclaration des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS)

Axe 3 | Améliorer la capitalisation sur les retours d'expérience

Axe 4 | Poursuivre des actions ciblées dans certains secteurs

Axe 5 | Promouvoir la place du patient et de ses proches pour améliorer la sécurité

Objectif 1 | Communiquer auprès des professionnels de terrain et des usagers

De nombreux outils et méthodes permettant de contribuer à la sécurité des patients et des résidents existent déjà mais sont encore peu connus ou méconnus par les professionnels. Cet objectif transversal vise à mettre en place une stratégie de communication efficace pour diffuser largement et faire s'approprier aux équipes les démarches existantes. La feuille de route elle-même devra faire l'objet d'une communication élargie auprès de l'ensemble des acteurs mais également auprès des patients eux-mêmes afin de les mobiliser en tant que co-acteurs de leur sécurité.

Action 1 : construire un plan de communication sur la feuille de route destiné aux acteurs de terrain (professionnels, agences etc) et aux usagers (grand public)

Action 2 : communiquer et faire connaître ce qui existe déjà :

— les démarches d'amélioration du travail en équipe (Pacte, accréditation en équipe...)

— les rencontres sécurité

— les outils déjà disponibles (check-list BO, guide HAS/FORAP...)

— les acteurs et les ressources existantes (SRA...)

Objectif 2 | Former les professionnels et les patients à la culture sécurité

L'enseignement en formation initiale des principes et démarche de gestion des risques ainsi que tout au long de la vie professionnelle des soignants est fondamentale pour le déploiement d'une véritable culture de sécurité. Ces formations axées sur le travail en équipe, les facteurs organisationnels et humains, les compétences non techniques permettront de fiabiliser les organisations et les pratiques et de contribuer également à la qualité de vie au travail des professionnels.

Action 1 : renforcer les enseignements sur la culture sécurité en formation initiale des études en santé

Action 2 : dispenser des formations sur la sécurité des patients axées sur l'équipe et les facteurs humains

Action 3 : renforcer la prise en compte des compétences non techniques

Action 4 : mettre en place une formation incitative des professionnels en charge de l'analyse des EIAS au sein des structures et établissements

Action 5 : co-construire et co-animer avec des patients ressources ou représentants des usagers des formations à destination des professionnels de santé axées sur la qualité et la sécurité des soins.

Axe 1 | Valoriser et accompagner le travail en équipe et les temps collectifs sur l'ensemble du parcours patient – coordination HAS/AFDS

Les facteurs contributifs liés au travail en équipe représentent la majorité des causes dans la survenue des événements indésirables associés aux soins (EIAS) évitables. Il apparaît nécessaire d'accentuer les actions déjà entreprises sur l'amélioration du travail en équipe en proposant de développer les démarches d'analyse et d'évaluation déjà existantes (programme d'amélioration continue des conditions de travail en équipe dit « Pacte », accréditation des médecins et des équipes, rencontres sécurité).

Action 1 : poursuivre le déploiement du Pacte ou de tout autre programme équivalent de promotion du travail en équipe

Action 2 : faire vivre le PACTE en soins primaires

Action 3 : valoriser le dispositif d'accréditation en équipe

Action 4 : inciter au déploiement des rencontres sécurité pour impliquer la gouvernance

Action 5 : associer les patients en tant que membre de l'équipe

Axe 2 | Agir sur la sous-déclaration des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) – coordination DGS

La sous-déclaration des événements indésirables graves et le défaut de transmission au niveau national persistent. Il apparaît nécessaire de faire progresser le nombre de déclarations en restructurant le portail national de signalement et en incitant les professionnels et les patients à signaler. L'encouragement des professionnels à signaler passe notamment par le développement d'une culture juste, basée sur une approche non punitive de l'erreur.

Action 1 : adapter le dispositif de déclaration externe des EIGS et renforcer leur gestion par les ARS

Action 2 : contribuer à la culture juste et non punitive

Action 3 : encourager la démarche de déclaration

Axe 3 | Améliorer la capitalisation sur les retours d'expérience – coordination FORAP

La capitalisation des expériences est une démarche collective permettant aux acteurs de renforcer leurs capacités à bien gérer un EIAS et de partager leurs connaissances avec d'autres. C'est un processus qui conduit à apprendre et à progresser individuellement et collectivement. Ces retours d'expérience sont à développer au niveau national et régional en soulignant les réussites des équipes.

Action 1 : organiser des réunions de partage d'expérience au niveau national

Action 2 : organiser un partage et une mutualisation des retours d'expérience au niveau régional

Action 3 : inciter à la mise en œuvre des revues de mortalité et de morbidité (RMM) ville-hôpital

Action 4 : clarifier le positionnement et les compétences attendues en matière de coordination de gestion des risques associés aux soins (CGRAS)

Axe 4 | Poursuivre des actions ciblées dans certains secteurs – coordination DGOS

Certains secteurs ou étapes de la prise en charge des patients sont identifiés comme particulièrement à risques. Cet axe vise ainsi spécifiquement : le bloc opératoire, l'organisation de la sortie, les soins critiques et le risque suicidaire.

Action 1 : promouvoir au bloc opératoire une meilleure utilisation de la check-list

Action 2 : repérer en soins critiques les leviers d'action

Action 3 : améliorer la sortie des patients et notamment la transition hôpital-domicile

Action 4 : améliorer la prévention du risque suicidaire

Axe 5 | Promouvoir la place du patient et de ses proches pour améliorer la sécurité – coordination France Assos Santé / ARS de Nouvelle Aquitaine

Lorsque les patients sont associés en tant que partenaires aux soins qu'ils reçoivent, la sécurité, la satisfaction des patients et les résultats sanitaires sont nettement améliorés. Une des actions porte notamment sur la prise en compte du patient dans l'analyse des événements indésirables associés aux soins, complémentaire de l'analyse des soignants et qui peut aider à la mise en place de barrières de sécurité supplémentaires.

Action 1 : renforcer le pouvoir d'agir du patient en partenariat avec les professionnels de santé

Action 2 : faciliter le recueil de l'expression du patient et la prendre en compte

Action 3 : associer les patients et les représentants d'usagers dans l'analyse des EIAS

