

Charte de confiance et d'incitation à la déclaration des événements indésirables

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation prioritaire et constante pour les établissements et les professionnels.

A ce titre, la déclaration des événements indésirables et le retour d'expériences sont des outils majeurs.

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, tout système de signalement doit :

- encourager à signaler sans restriction ;
- assurer la confidentialité (patient, déclarant, organisation des soins) ;
- être non punitif ;
- être indépendant de toute autorité ayant un pouvoir de sanction et de régulation.

Pourquoi déclarer un événement indésirable ?

Selon l'enquête nationale sur les événements indésirables graves associés aux soins (ENEIS 2004), rééditée en 2009, en France, un séjour hospitalier sur vingt est causé par un Evènement Indésirable Associé aux Soins (ci-après EIAS) et un patient sur dix subirait un EIAS pendant l'hospitalisation. Près de la moitié des EIAS serait évitable.

Suivant l'étude nationale en soins primaires sur les événements indésirables (ESPRIT 2013), en médecine de ville, l'incidence des EIAS est estimée à un tous les deux jours, par praticien.

La majorité de ces événements sont liés, non à une action isolée mais à une « chaîne d'évènements », non à l'erreur d'un individu mais à la défaillance d'un système.

Tout événement déclaré est porteur d'expériences et rend le professionnel acteur de la démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Toute remontée d'informations permet d'identifier, d'analyser rapidement les causes et de mettre en place des actions préventives et/ou correctives nécessaires.

Déclarer un incident, c'est protéger les autres et se protéger soi¹

¹ Article L.1413-14 du code de la santé publique : « Tout professionnel ou établissement de santé ayant constaté une infection nosocomiale ou tout autre événement indésirable grave lié à des soins réalisés lors d'investigations, de traitements ou d'actions de prévention doit en faire la déclaration au directeur général de l'agence régionale de santé »

Il est de la responsabilité des professionnels de communiquer spontanément et sans délai tout évènement indésirable, même sans conséquence apparente, dont il a été à l'origine ou témoin.

Il est de la responsabilité de l'établissement, en concertation avec la CME, d'assurer la gestion des évènements et le circuit de l'information dans le respect de la réglementation en vigueur et en préservant la confidentialité des informations communiquées par le déclarant.

Pour encourager à signaler sans restriction la Direction de l'établissement s'engage à ce qu'aucune personne ne puisse être sanctionnée, ni faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte, pour avoir signalé, de bonne foi, un évènement indésirable lié aux soins ou avoir participé à l'analyse des causes d'un tel évènement. Cet engagement s'applique en matière de notation et/ou d'évaluation, de rémunération, de traitement, de formation professionnelle, de reclassement, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat, de procédure de recrutement ou d'accès à un stage.

La Direction de l'établissement, en lien avec la CME et les instances, s'engage à tenir compte de l'analyse complète des causes de l'évènement déclaré avant toute prise de décision y compris en cas de manquement délibéré aux règles de sécurité par les professionnels.

Le système de signalement fait partie intégrante de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Le Directeur,

Le Président de CME,

Le Directeur des Soins,