

Mise en place d'une base de données de déclaration et d'analyse d'événements indésirables au sein d'une PUI et premier bilan après trois mois d'utilisation

Hervé ZEGBEH, Eric ANSELM, Nicolas BRASSIER, Franck HUET

Service Approvisionnement et Distribution (Pôle PH-HP), AGEPS AP-HP, 13 rue Lavoisier, 92000 Nanterre

Introduction

Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurisation de soins préconisée par l'arrêté du 6 avril 2011, notre PUI s'est dotée d'une base de données spécifique de déclaration des événements indésirables (EI) survenant au sein du service.

Cette base permet de regrouper l'ensemble des moyens de déclaration existant jusqu'alors et sert de pré-analyse des EI avant l'enregistrement dans l'outil institutionnel de l'établissement.

L'objectif de ce travail est de présenter la base de données (ISIS) et de faire un premier bilan sur 3 mois d'utilisation.

Matériel et méthodes

- 1 Bilan des **moyens déclaratifs existants** : mails - courriers - matrices spécifiques - tableaux et fichiers de suivi - déclarations orales ou téléphoniques
- 2 **Conception de la base ISIS** en intégrant l'ensemble des items suggérés par les outils déclaratifs existants
- 3 **Présentation** de la base à l'équipe encadrante : prise en compte et intégration des remarques et suggestions
- 4 **Test** de la base sur 1 secteur d'activité du service pendant 2 semaines
- 5 **Formation** de l'ensemble des utilisateurs
- 6 **Déploiement** de la base sur l'ensemble du service / **Analyse et traitement** des déclarations

Résultats

L'outil ISIS

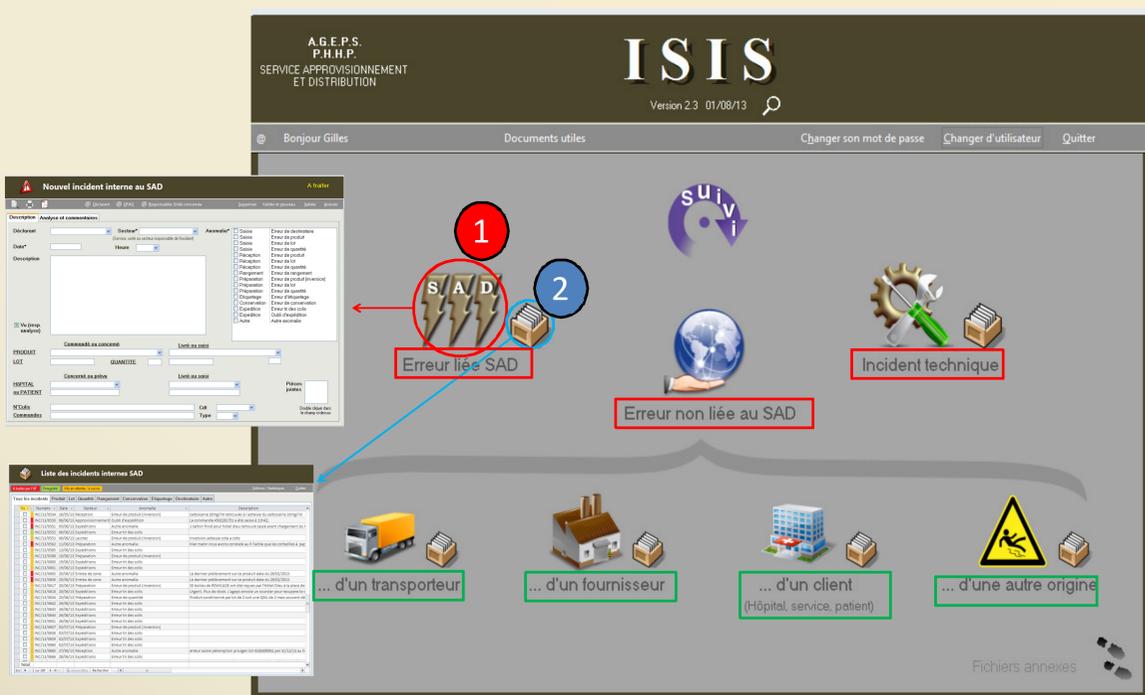


Figure 1: Page principale d'ISIS

SAD: Service Approvisionnement et Distribution

Rubriques

Sous-rubriques

- 1 le déclarant accède à la fiche de déclaration en cliquant sur l'icône correspondante et remplit les champs avec les informations dont il dispose.
- 2 Les utilisateurs ont accès à une liste détaillée de tous les EI saisis et au suivi réalisé par l'Unité Fonctionnelle Assurance Qualité.

Les déclarations

La figure 2 présente l'évolution du nombre de déclarations pendant les 3 premiers mois de l'année 2013. Au total 296 déclarations ont été faites sur cette période.

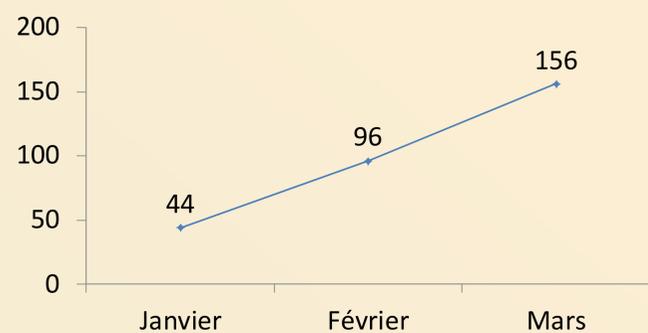


Figure 2: Evolution du nombre de déclarations sur 3 mois.

La répartition des déclarations par catégories est détaillée sur la figure 3.

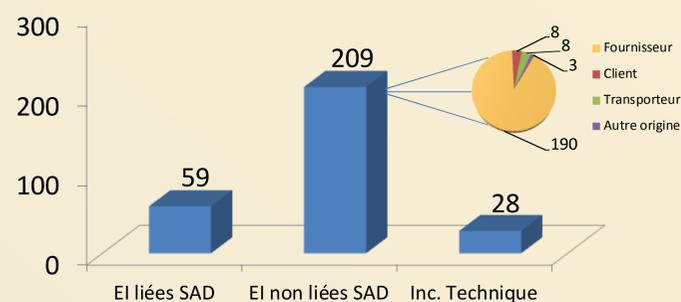


Figure 3: Répartition des déclarations par catégorie

Exploitation des déclarations

Les étapes d'exploitation des déclarations sont schématisées dans la figure 4.



Figure 4: Etapes d'exploitation des déclarations

Sur les 3 mois analysés, 40 réclamations destinées aux fournisseurs ou à nos prestataires ont été faites. 3 EI notables ont été choisis et analysés et ont donné lieu à la formation de 3 groupes de travail pluridisciplinaires et à des modifications de plusieurs documents de travail.

* CREX = Comité de Retours d'Expérience

Conclusion

L'outil ISIS simplifie grandement la déclaration des EI grâce aux champs prédéfinis, tout en laissant le champ libre à des informations complémentaires si nécessaire. Cette base offre davantage de transparence pour le personnel qui peut prendre connaissance de l'ensemble des EI déclarés et suivre l'état d'avancement des mesures correctives prises.

Depuis le mois de mars, nous avons pu noter une stabilisation du nombre de déclarations d'EI dans notre service.

Après un recul suffisant, une prochaine étape sera de réaliser une enquête de satisfaction des utilisateurs d'ISIS, afin d'apprécier le ressenti des équipes, d'établir une liste d'indicateurs qualité et pouvoir ainsi proposer et évaluer des plans d'amélioration sur l'ensemble des activités du service.