

Evaluation des résultats opérationnels

Les incidents

Les évènements sentinelles
au Centre Hospitalier St Cyr

RELEVER LES INCIDENTS

(1)

- **Objectifs:** se servir de l'incident comme référence dans l'amélioration continue de la qualité
 - décret du 19 avril 2002 Directeurs des Soins,
 - Manuel accréditation février 1999:
 - OPC 9 d
 - QPR 3 e

RELEVER LES INCIDENTS

(2)

- **Caractéristiques de l'incident:**
 - l'incident apparaît en cours de processus, il est observé directement par les acteurs qui doivent rechercher la solution immédiate ou différée. L'incident est notifié par ces mêmes acteurs.

RELEVER LES INCIDENTS

(3)

■ Outils:

- Formation action démarche qualité
- Référentiel interne: CIRCUIT DU MEDICAMENT Processus Infirmier
- Formulaire de relevé: Les incidents probables sont listés.
- Formulaire de synthèse effectuée par le Pharmacien/DSI

RELEVER LES INCIDENTS

(4)

Les résultats depuis juin 2001:

- Période des relevés:
 - **03/11/2001 au 05/02/2003**

- Nombres de fiches de relevés: **27**

- Arrêt des synthèses à **6 mois**

RELEVER LES INCIDENTS

(5)

Les résultats depuis juin 2001

- Les notifications des **médicaments manquants** au moment de la préparation des doses journalières sont largement prépondérantes

RELEVER LES INCIDENTS

(6)

Les résultats depuis juin 2001

- Médicaments manquants:

Fréquence par rapport aux total des incidents notifiés:

- Période du 03/11/2001 au 18/07/2002: 81%
- **Période du 03/11/2001 au 05/02/2003: 84 %**

RELEVER LES INCIDENTS

(7)

Commentaires:

- Une notification systématique des incidents dépendant "a priori" du processus prestataire venant perturber le fonctionnement du processus client,
- Une sous notification des incidents dépendant directement des acteurs du processus.

EVENEMENTS SENTINELLES

- Sur la période 03/11/2001 au 05/02/2003:
 - 2 évènements
- Pas de notifications
- Beaucoup de difficultés dans l'expression.

EVENEMENTS SENTINELLES

Actions mises en place:

- N°1 - procédures infirmières
- N°2 - revue du processus au niveau de l'établissement (Commission des cadres Supérieurs, Groupe de travail "les médicaments et des DM en urgence" du CMDMS)

RELEVER LES INCIDENTS EVENEMENTS SENTINELLES

Les actions correctives

- Contrat de Politique Globale de l'Amélioration de la Qualité en référence à la Qualité et Prévention des Risques du Manuel d'accréditation février 1999.
- Intégrer l'utilisation des relevés d'incidents dans cette politique.