

# RECLAMATIONS, INSPECTIONS ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIG) ARS DT91

— Jeudi 4 février 2016

— Zahira KADA

## — Une priorité de l'Agence

### Améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge

#### — Accompagnement par la délégation des établissements et services

- Renforcer le respect des droits fondamentaux des usagers
- Développer la culture de la démarche qualité
- Améliorer le service rendu par les établissements et services
- Prioriser le traitement par l'établissement ou le service

# RECLAMATIONS DT 91

## Résultats 2015 - ESMS

Sur les 165 réclamations reçues, 92 sur le secteur ESMS

47 réclamations concernaient les PA et 45 les PH...

- 65 réclamations traitées en procédure classique,
- 27 en procédure exceptionnelle,
- des délais de réponse des partenaires encore globalement trop longs mais en progression,

...contre 94 réclamations pour 2014 et 86 pour 2013

- Le nombre de réclamations est constant malgré l'augmentation de l'offre,
- Mobilisation sur la démarche qualité dans les établissements et services.

# RECLAMATIONS DT 91

## Résultats 2015 - secteur ES

- 68 réclamations concernaient les ES
  - 62 réclamations traitées en procédure classique,
  - 5 en procédure exceptionnelle,
  - délais de réponse des partenaires les plus longs,
  
- ...contre 95 pour l'année 2014 et 77 pour 2013
  - Le nombre de réclamations est en nette baisse sur 2015,
  - Meilleure appropriation des Commissions des usagers (anciennement CRUQPC) et champ d'intervention de contrôle de l'ARS.

# RECLAMATIONS

## Les motifs les plus rencontrés

### Défaut de soins

- Prestation de soins due mais non délivrée,
- Erreur médicamenteuse et médicale,
- Glissement de tâches,
- Traitement inadapté,
- Mauvaise coordination des acteurs du parcours de soin.

### Maltraitance

- Négligence,
- Nutrition,
- Hygiène corporelle,
- Violence physique,
- Privation de droits.

### Autres

- Accompagnement de fin de vie,
- Contrats et transferts,
- Conflits au travail,
- Hygiène des locaux
- Délais d'attente notamment aux urgences



# L'INSPECTION

## Objectifs

- Lutter contre les dysfonctionnements dans les établissements et services,
- Améliorer la prise en charge des usagers du système de soin.

## Inspections programmées

- PRIC : Programme Régional d'Inspections et de Contrôles,
- Actions de contrôle ciblé.

## Inspections non programmées

- Réclamations particulièrement préoccupantes,
- Evènement Indésirable Grave (EIG).

# INSPECTIONS DT91

## Les résultats 2015

**Stabilisation du nombre d'inspections depuis 2012**

**Résultats des inspections en 2015**

- 50 injonctions
- 75 recommandations
- 15 observations
- Suivi des inspections = plan d'action
  - ➡ Levée des injonctions et recommandations dans plus de 85% des cas.
- Un suivi de proximité sur les actions de contrôles.



# — INSPECTIONS

## Les dysfonctionnements les plus fréquents

### — Les thèmes de dysfonctionnements

- Droits fondamentaux des usagers (hors outils loi 2002.2 en ESMS),
- Management et gestion administrative,
- Organisation des soins et secret médical,
- Accessibilité et sécurité,
- Oralité et culture de formalisation.

### — Les origines de dysfonctionnement




- Perte du sens des pratiques quotidiennes,
- Méconnaissance des bonnes pratiques notamment les plus récentes,
- Formations insuffisantes,
- Problématiques de gestion du personnel,
- Locaux inadaptés.



## **EIG**

### **Objectif**

Exploiter les erreurs et dysfonctionnements pour sécuriser les procédures.

-  Augmentation constante du nombre de déclarations depuis 2012
-  65 % des déclarations d'EIG requalifiés en Evènement indésirable ou simple signalement
-  Trop d'EIG connus par d'autres canaux que la Direction d'établissement ou de service, notamment sur le secteur des ES.



## RETEX

### Retour d'expériences : partage et amélioration de bonnes pratiques

2013 : Etablissements PH

2015 : Etablissements PA

2016 : Etablissements de santé



## VOS QUESTIONS

Zahira.kada@ars.sante.fr

01 69 36 72 14