



Guide pour la conduite du retour d'expérience

C'est une démarche collective d'équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire. Elle repose sur 4 étapes : **connaître – comprendre – agir – partager.**

1. Connaître

Les événements indésirables associés aux soins sont identifiés, leur collecte est organisée.

2. Comprendre

Les EIAS sont analysés selon une méthode d'analyse approfondie et systémique des causes (AAC). Le but est de comprendre en équipe les causes immédiates et surtout les conditions latentes ou causes profondes qui ont permis l'enchaînement menant à l'évènement indésirable. Lors de l'analyse les barrières efficaces sont relevées ainsi que les étapes d'identification, de récupération ou d'atténuation qui ont peut-être été mises en œuvre par l'équipe lors d'un évènement.

examiner les circonstances/ la gestion de l'EIAS
évaluer la performance (efficacité ?) de chaque barrière à cette occasion

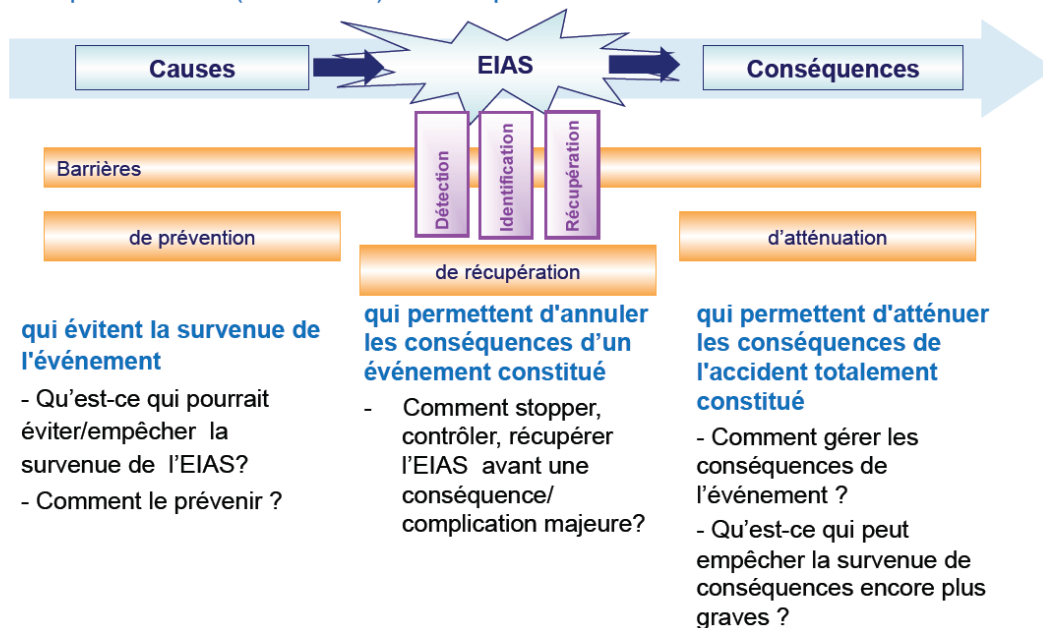


Schéma de l'HAS mission sécurité du patient RMM 2016 B. Bailly

3. Agir

Un plan d'action est élaboré par l'équipe lors de l'analyse. Ce plan d'actions a pour but d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Il permet de renforcer les barrières de prévention, de détection, de récupération et d'atténuation ou éventuellement d'évitement (détrompeur par exemple).

4. Partager

Communiquer en partageant les enseignements retirés de l'AAC est une étape indispensable pour améliorer les pratiques professionnelles et le travail en équipe. Elle permet à l'ensemble des professionnels de prendre conscience du risque et d'apprendre des autres. Pour ce faire le retour d'expérience est anonymisé. Il vise à partager une vision globale et renforcer les liens entre les différents partenaires, repérer les points positifs, identifier les points à améliorer et peut rappeler les bonnes pratiques. Enfin il sert aussi à sensibiliser les professionnels.

5. La réunion de retour d'expérience ou la fiche de retour d'expérience

Un animateur anime une réunion en exposant les faits, puis l'analyse collective réalisée en déclinant l'ensemble des causes (politique institutionnelle, organisation et management, environnement et conditions de travail, tâches, l'équipe, les facteurs individuels et professionnels, les facteurs liés au patient).

Enfin les décisions et les leçons retenues sont présentées sous la forme d'un plan d'action formalisé ou d'une fiche.

OU/ ET

Un professionnel ou le coordonnateur de la gestion des risques rédige une fiche de retour d'expérience. Cette fiche reprend les faits, l'analyse ainsi que le plan d'action comme cité ci-dessus.

Ce retour d'expérience peut être valorisé sur le site intranet, lors d'un colloque, de la publication dans une revue professionnelle, etc.