

	Procédure	Code Version PR-GdR-002 Applicable au 1 ^{er} /02/2024
	Traitement des Evènements Indésirables ainsi que des Plaintes et Réclamations	

1. OBJECTIFS ET DOMAINE D'APPLICATION

• Objectifs

L'objet de la présente procédure consiste à définir le traitement d'un Evènement Indésirable, mais aussi d'une plainte ou d'une réclamation, au sein des établissements et services de l'Association Sésame Autisme Normandie.

• Comment

Toute personne, témoin d'un évènement indésirable ou recueillant une plainte ou une réclamation d'une personne accompagnée ou de son entourage, doit dans les meilleurs délais rédiger une déclaration, comme indiqué dans la charte de d'incitation à la déclaration des évènements indésirables, qui a été diffusée à tous les professionnels.

Pour se faire, il peut se connecter directement au logiciel AGEVAL et utiliser les identifiants génériques s'il ne dispose pas de codes personnels :

- Adresse du site : <https://sesame.ageval.fr>
- Identifiant : AGEVAL
- Mot de passe : SANqualité2023 !

Dans le cas d'une impossibilité d'accès au site en ligne, il est possible d'utiliser le formulaire papier, qui devra être remis, une fois complété, au secrétariat ou au responsable de service, pour une saisie informatique en fonction des organisations de chaque secteur.

En parallèle, il est vivement conseillé à la personne qui est témoin d'un évènement indésirable d'en référer de vive voix à son supérieur hiérarchique ou de contacter l'astreinte en dehors des horaires ouvrables.

• Quand

Autant que possible, il est demandé de rédiger la déclaration le jour même du constat de l'évènement indésirable ou de la réception de la plainte ou de la réclamation de la personne accompagnée ou de son entourage.

• Qui

C'est la personne qui est témoin des faits qui doit se rendre actrice en faisant la démarche de rédiger la déclaration d'évènement indésirable.

Cela permet d'avoir une vision de la situation la plus précise possible, pour une description factuelle, qui pourra être étayée en cas de besoin, si l'évènement nécessite la réalisation d'une analyse pour une présentation en Comité de Retour d'Expérience.

2. REFERENTIEL ET LEGISLATION

Dans les **Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »**, publiée en 2008 par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux, il est indiqué « *qu'il est recommandé que l'encadrement des structures mette en place un recueil et une analyse régulière des événements indésirables cités par les professionnels pour en tirer des enseignements sur le fonctionnement quotidien et mettre en place les mesures d'ajustement utiles* ». (Repère 4 – 2.3)

Puis, dans le **Référentiel d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux publié par la Haute Autorité de Santé en mars 2022**, sont reconnus comme critères impératifs :

- 3.12.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et réclamations
- 3.12.2 L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes
- 3.12.3 Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives
- 3.13.1 L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables
- 3.13.2 L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes
- 3.13.3 Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives

3. DOCUMENT(S) ASSOCIE(S)

Les documents suivants sont disponibles sur AGEVAL :

- EN-GdR-004 Déclaration d'Évènements Indésirables
- EN-DAQ-002 Formulaire transmission EIG ARS
- PR-GdR-002-Annexe 1 Arbre décisionnel pour les EI, EIG et EIGS
- PR-GdR-002-Annexe 2 Savez-vous déclarer les EIG ?
- TR-DAQ-003 Manuel d'évaluation qualité
- TR-DAQ-013 Charte d'incitation à la déclaration des Évènement Indésirables
- TR-DAQ-019 RBPP La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (ANESM)

4. DEFINITION(S) ET ABREVIATION(S)

Gestion des risques : Processus organisé permettant d'identifier, d'analyser, de hiérarchiser et de réduire les dysfonctionnements ayant causé ou qui auraient pu causer des dommages aux personnes accompagnées, visiteurs, personnels, à leurs biens ou à ceux de l'établissement.

Événement indésirable (EI) : Accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables pour les personnes accompagnées, les professionnels, les visiteurs ou les biens.

Un EI ne concerne donc pas uniquement les troubles du comportement des personnes accompagnées par l'Association Sésame Autisme Normandie, mais également les problématiques en lien avec les circuits (du linge, des repas, des médicaments ou encore des déchets), le matériel (panne, détérioration, vol...), une chute, un problème de communication ou encore un accident de travail.

Voici les différentes typologies identifiées :

Accompagnement des personnes

- Plainte / Réclamation (personne ou entourage)
- Identivigilance
- Circuit du médicament
- Trouble du comportement
- Infection Associées aux Soins (IAS)
- Intoxication alimentaire
- Fausse route
- Circuit des repas
- Chute
- Sortie à l'insu du service
- Circuit du linge
- Hygiène des locaux
- Circuit des déchets

Matériel / Prestataire / Sécurité

- Disparition / Perte / Vol
- Matériel en panne / Détérioré / Inadapté (sauf informatique)
- Problème informatique
- Problème de chauffage ou d'électricité
- Dégât des eaux
- Présence de nuisibles
- Système de sécurité incendie
- Défaut de sécurité des locaux ou de l'établissement

Environnement de travail

- Communication
- Défaut de confidentialité / Perte d'information
- Organisation de travail / Planning
- Environnement inadapté (température, odeur, bruit...)
- Accident de travail
- Accident d'Exposition au Sang (AES)

Événement indésirable associé aux soins (EIAS) : Tout incident préjudiciable à une personne accompagnée survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement.

Événement indésirable grave (EIG) : concerne tout dysfonctionnement grave dans la gestion ou l'organisation de la structure ou événement susceptible d'affecter la prise en charge des personnes, leur accompagnement, le respect de leurs droits, de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes accompagnées.

Les EIG à déclaration obligatoire par les ESSMS sont définis par une liste fixée par arrêté (Code de l'Action social et des familles) :

- Evènements météorologiques exceptionnels (ex : tempête, inondation...)
- Défaillances d'équipement techniques et événement en santé environnement (ex : panne électrique, fuite, amiante, épidémie...)
- Perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines (ex : taux d'encadrement insuffisant, postes vacants, impossibilité de remplacement...)
- Erreur, défaut de soin ou de surveillance
- Relations difficiles récurrentes avec les proches ou des personnes extérieures
- Décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance
- Suicides et tentatives de suicide
- Situations de maltraitance
- Disparitions de personnes accompagnées
- Comportements violents ou manquements graves au règlement de fonctionnement de la part de personnes accompagnées
- Acte de malveillance

5. DESCRIPTION DE L'OBJET

① **Survenue d'un événement indésirable ou expression d'une plainte ou d'une réclamation** par la personne accompagnée ou ses proches.

② **Rédaction d'une déclaration d'EI par la personne témoin** de l'évènement ou qui recueille l'expression de l'insatisfaction.

Pour cela, la personne utilise le format papier ou sur le support informatique AGEVAL, en prenant soin de préciser le service concerné et de choisir la typologie qui lui semble être la plus adaptée.

Le professionnel a la possibilité de rédiger une déclaration anonyme s'il le souhaite.

Dans le cas d'une déclaration papier, les données devront être retranscrites sur AGEVAL selon les modalités d'organisation propre à chaque service.

La rédaction doit se faire au plus près de la survenue de l'évènement et doit relater les faits de façon la plus factuelle possible, sans interprétation ni jugement.

La déclaration écrite n'a pas vocation à remplacer la communication orale avec son encadrement. D'ailleurs, dans le cas d'une déclaration d'accident de travail, il est impératif de se rapprocher de son encadrement afin de réaliser une déclaration en ligne sur le portail net-entreprise.

③ **Traitement et suivi des données recensées sur la plateforme** par le responsables de service et/ou la direction concerné(s), avec l'appui de la référente qualité.

Dans le cadre d'une EIG, la direction se charge d'en informer la direction générale et de réaliser la déclaration sur le portail de l'ARS.

④ **Réalisation d'analyses**, dans le cas :

- d'EIG,
 - d'EI en lien avec des critères impératifs comme par exemple le circuit du médicament,
 - d'EI répétés,
 - Ou toute situation si cela semble pertinent,
- afin de s'interroger sur les organisations et pour identifier des actions visant à améliorer les pratiques professionnelles.

⑤ **Communication** des analyses réalisées et du bilan statistique (suivi, topologies, établissements...) en :

- Comité de Retour d'Expérience, avec rédaction d'un compte rendu disponible sur Sharepoint,
- Conseil de Vie Sociale ou à la Commission Des Usagers, avec rédaction de comptes rendus,
- Dans les différents rapports d'activité,
- Par le biais de la lettre d'info qualité.

6. EVALUATION ET REVUE PERIODIQUE DU DOCUMENT

Par défaut la procédure doit être revue tous les 3 ans.

Le document pourra être modifié dans un délai plus court selon les évolutions de bonnes pratiques.