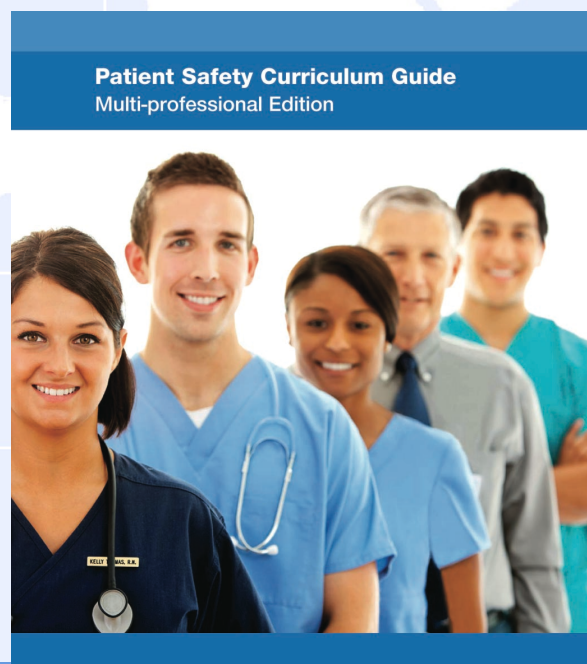


Module 6

Comprendre et gérer les risques cliniques.



Pourquoi la gestion des risques cliniques est-elle importante pour la sécurité des patients ?

La gestion des risques cliniques est particulièrement axée sur l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé par l'identification des circonstances et des situations qui exposent les patients à des risques de dommages et par la prévention et le contrôle de ces risques.

La gestion des risques cliniques en quatre étapes

- Identifier le risque
- Évaluer la fréquence et la gravité du risque
- Réduire ou éliminer le risque
- Chiffrer le risque

Objectif d'apprentissage

Savoir comment appliquer les principes de la gestion des risques en identifiant, évaluant et signalant les dangers et les risques potentiels existant sur le lieu de travail.

Connaissances théoriques

- Les actions mises en œuvre pour réunir les informations sur les risques
- Aptitude à exercer
- Responsabilité individuelle dans la gestion des risques cliniques

Connaissances pratiques

- Rester précis et documenter les dossiers
- Participer aux réunions de discussion sur la gestion des risques et la sécurité du patient
- Répondre de façon appropriée aux patients et à leurs proches après la survenue d'un événement indésirable
- Répondre de façon appropriée aux plaintes
- Préserver sa propre santé et son propre bien-être

Réunir des informations sur les risques

- Surveillance des EIAS
- Événements sentinelles
- Rôle des plaintes dans l'amélioration des soins
- Plaintes et inquiétudes lorsqu'un individu est responsable
- Enquêtes du « *coroner* »

Événements sentinelles

Événements indésirables inattendus qui occasionnent le décès du patient ou des conséquences graves physiques ou psychiques ainsi que tout écart par rapport à la procédure dont la récurrence entraînerait un risque significatif d'événements indésirables graves

Source : Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, 1999

Plaintes

- Participent au maintien des standards
- Réduisent la fréquence des litiges
- Pérennisent la confiance dans la profession
- Encouragent l'auto-évaluation
- Protègent le public

Aptitude à exercer

- Qualification ordinaire
- Certification
- Inscription / Autorisation

Qualité de vie au travail et auto-évaluation de l'aptitude à exercer

- Effet de la fatigue sur l'aptitude à exercer
- Problèmes de stress et de santé mentale
- Environnement de travail et organisation
- Supervision
- Communication

Comment comprendre et gérer les risques cliniques

- Savoir comment communiquer sur les risques ou les dangers sur le lieu de travail
- Rester précis et documenter les dossiers des patients
- Savoir quand et comment demander de l'aide à un formateur, superviseur ou professionnel de santé expérimenté
- Participer aux réunions d'échanges sur la gestion des risques et la sécurité du patient
- Répondre de façon appropriée aux patients et à leurs proches après la survenue d'un événement indésirable
- Répondre de façon appropriée aux plaintes

Résumé

Tous les professionnels de santé devraient :

- Se considérer comme responsables de leurs patients (pas uniquement les professionnels expérimentés)
- Être individuellement responsables pour prévenir tout dommage
- Identifier les situations propices aux erreurs
- S'efforcer de maintenir un environnement de travail sûr en veillant à leur propre santé et en répondant de façon appropriée aux inquiétudes des patients et de leurs collègues.