

43ÈMES JOURNÉES DE LA SFMP

L'ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES



Le point de vue de l'assureur

15 novembre 2013, Monaco

Marianne Henry-Blanc,
Consultante
Pôle services



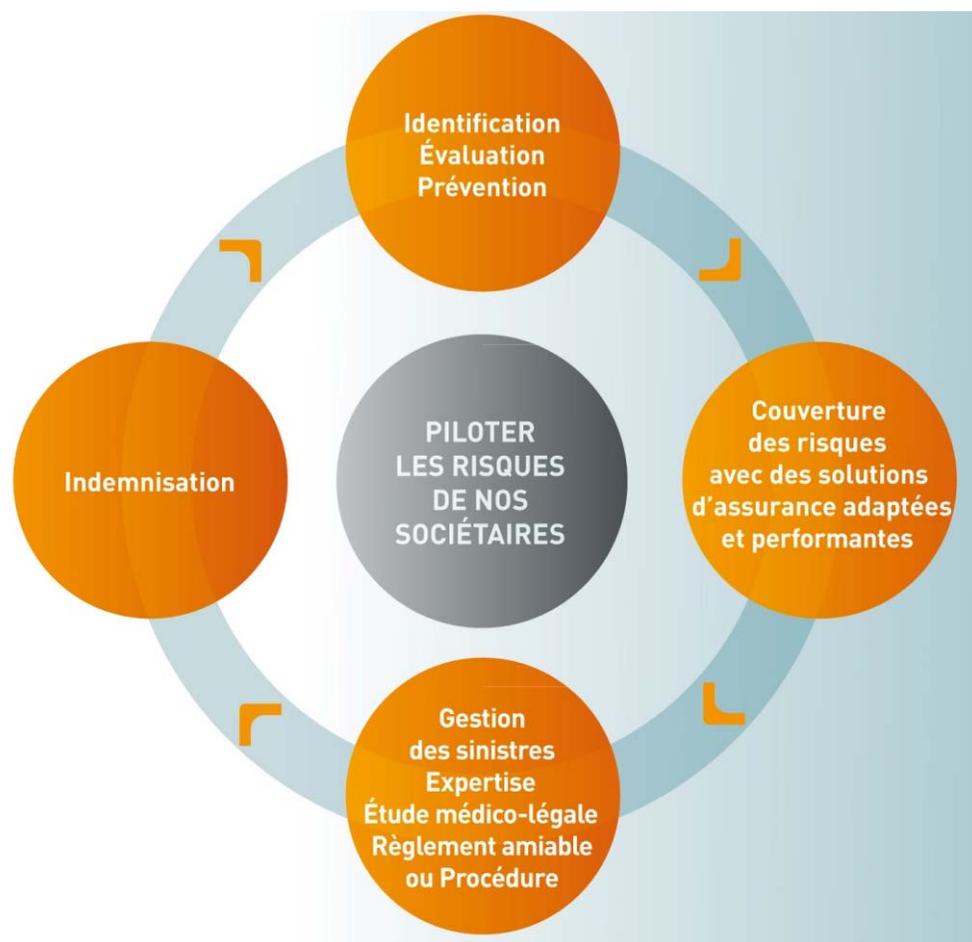
PARTAGEONS PLUS QUE L'ASSURANCE



Présentation de notre société

Notre société

- Fondée en 1927 par des Directeurs d'hôpitaux, Sham est une Société d'Assurance Mutuelle spécialisée dans l'assurance et le management des risques des établissements, des organisations et des professionnels des secteurs de la santé, du social et du médico-social.
- Forte de son expérience en matière d'évaluation, de prévention, d'assurance et de gestion des risques, Sham témoigne d'une solide connaissance du fonctionnement des établissements et des professionnels de la santé, du social et du médico-social.



› Notre mission

Participer à sécuriser l'activité des acteurs de la santé, du social et du médico-social en leur proposant l'ensemble des solutions – identification, évaluation, prévention, couverture, gestion et indemnisation - nécessaires au pilotage pérenne et optimal de leurs risques.

Sham, en quelques chiffres

- 1^{er} assureur de Responsabilité Civile Médicale en France (50 % de part de marché)
- Chiffre d'affaires 2012 : 301,2 M€, dont 80 % en Responsabilité Civile Médicale

› Sham assure :

- plus de 60 % des lits de MCO (Médecine-Chirurgie-Obstétrique) avec 75 % des établissements publics et 25 % des établissements privés
- 50 % des maisons de retraite publiques autonomes, tous produits confondus
- **600 obstétriciens libéraux, soit 50 % des libéraux exerçant dans la spécialité**
- **2 accouchements sur 3 en France**
- 8 373 sociétaires dont :
 - 4 275 établissements et organisations
 - 4 098 professionnels de santé

Une organisation orientée clients

› Trois directions dédiées aux trois marchés et un Pôle Services



Sham, des équipes d'experts pluridisciplinaires

› 300 collaborateurs qui allient leur savoir-faire

Spécialisés en souscription, gestion des sinistres, prévention et gestion des risques médicaux et dommages, conseil juridique et médico-juridique, etc.

› Des équipes pluridisciplinaires

Professionnels de l'assurance, gestionnaires de sinistres, actuaires, médecins conseils, juristes, consultants en management des risques, qualitatifs, etc.

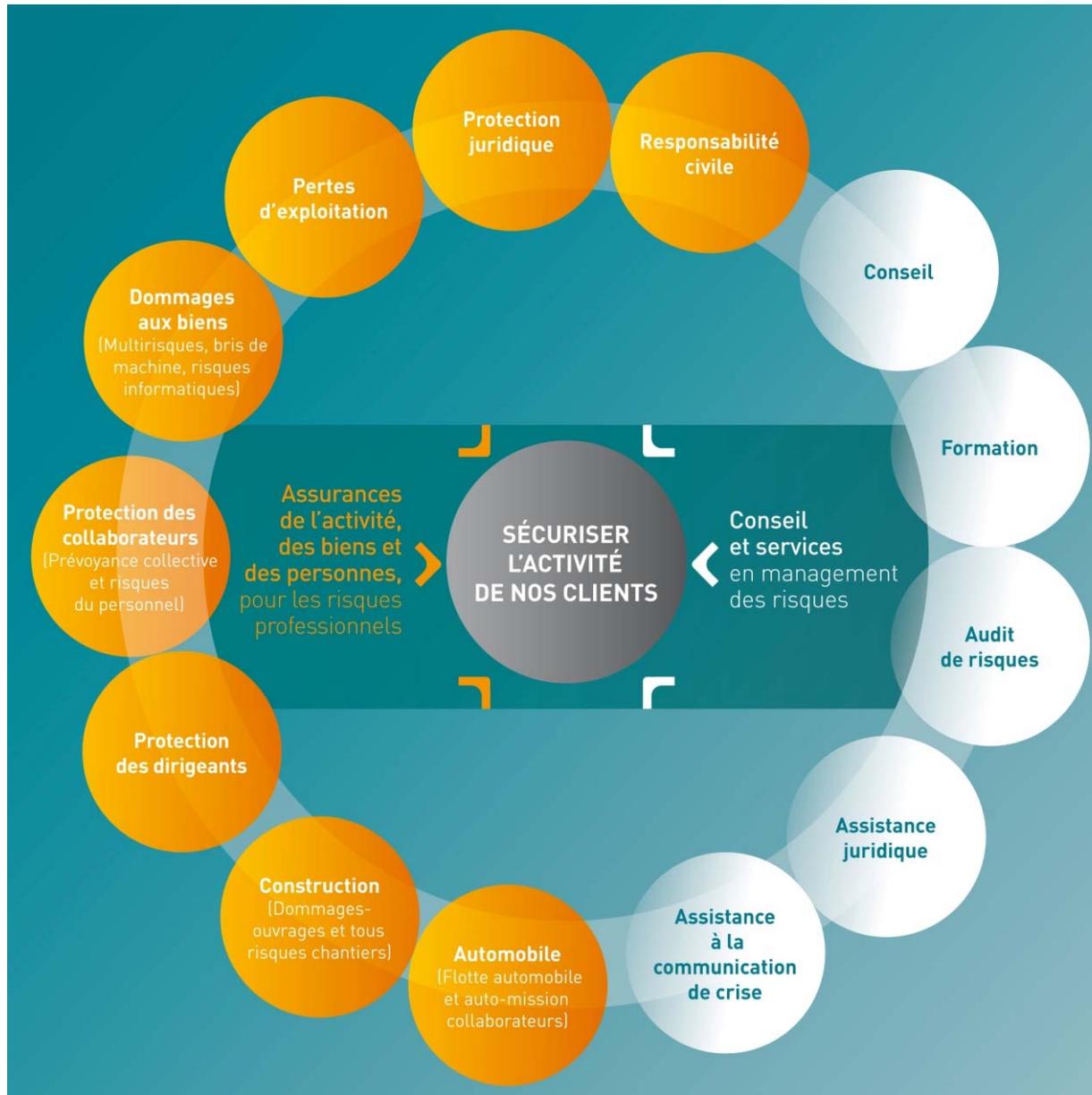
› Un réseau national de près de 500 partenaires qualifiés

Avocats et médecins conseils, tous reconnus dans leur spécialité, pour une défense optimale de nos clients.



**Une approche spécifique
de l'analyse des pratiques
professionnelles**

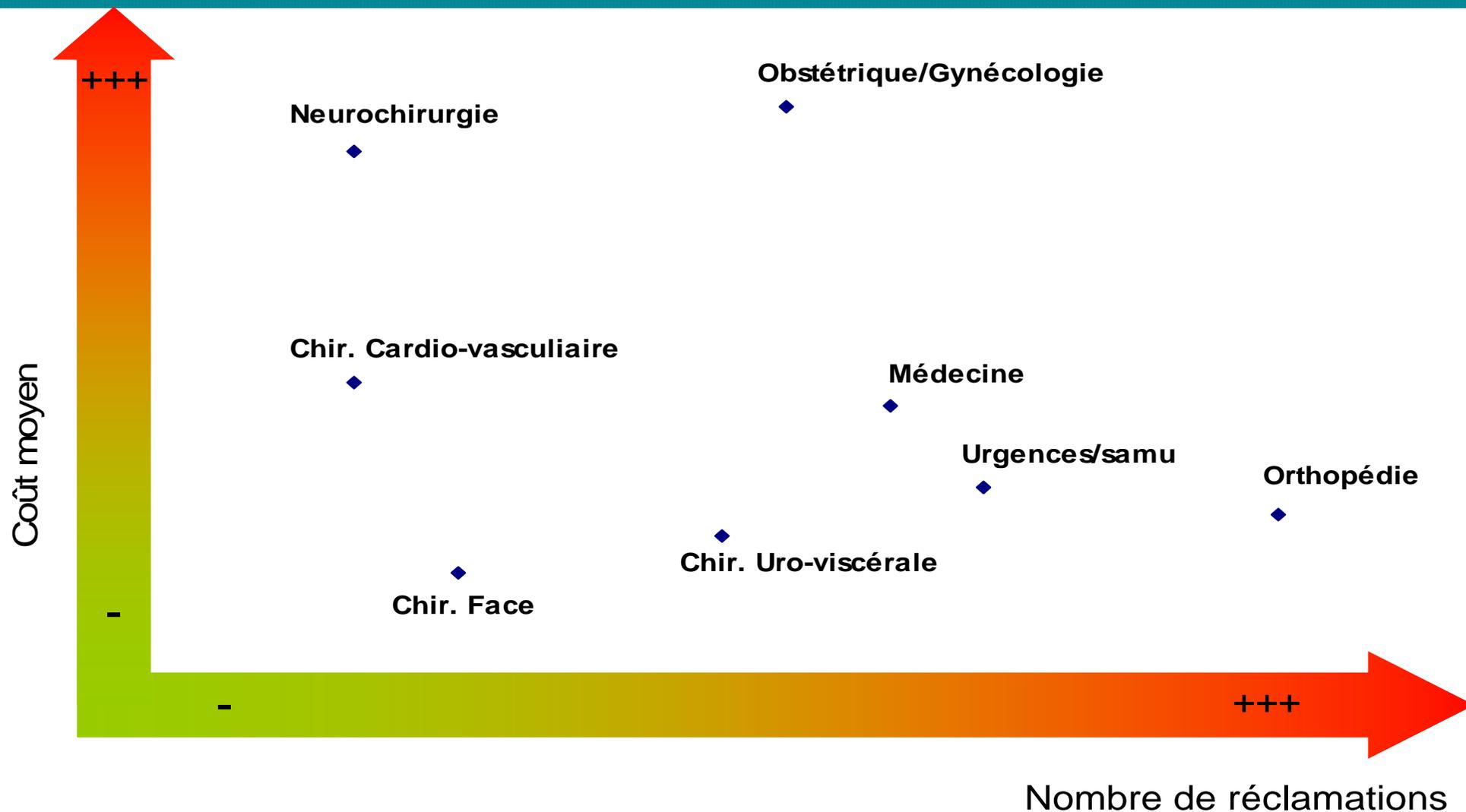
Une vision globale





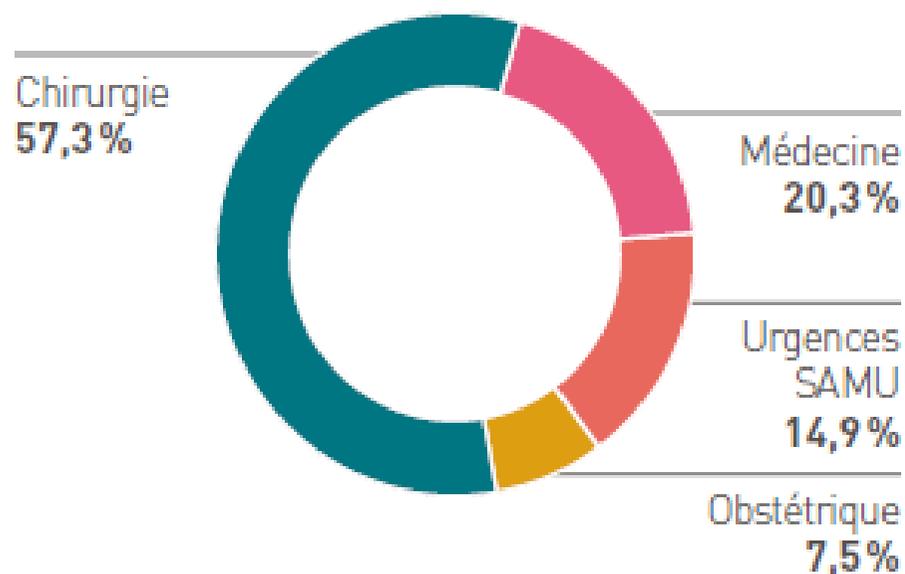
La sinistralité en obstétrique

La sinistralité en Obstétrique

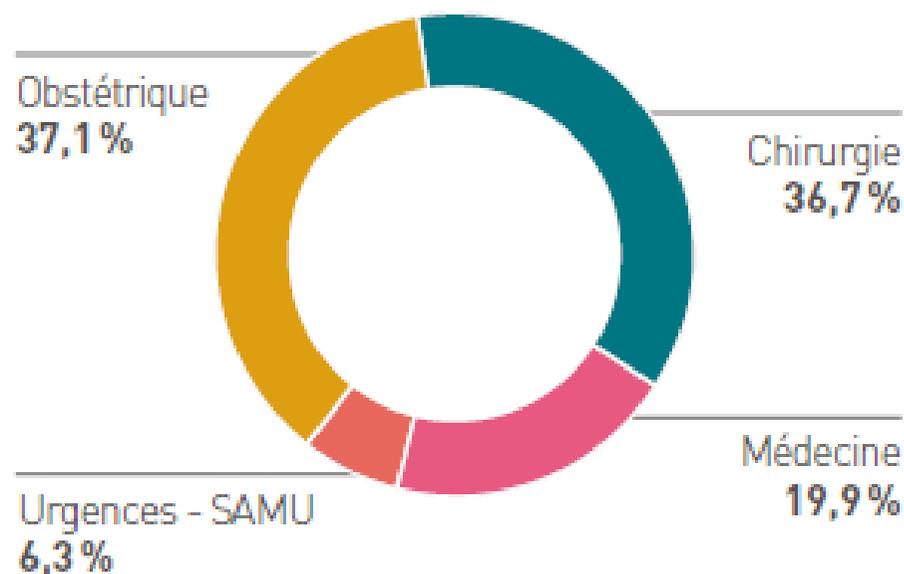


Classification des décisions par spécialité

Nombre de décisions par spécialité



Coût des décisions par spécialité



La sinistralité en Obstétrique

Constats :

- La grande majorité des sinistres surviennent au cours de l'accouchement (environ 80%)
- Le suivi de la grossesse non conforme aux règles de l'art représente une part non négligeable des sinistres (environ 15%)
- Le post partum n'est pas non plus à négliger (environ 5%)
- **Certains sinistres étaient « prévisibles »**
- **La qualité du contenu du dossier médical est capitale**

La sinistralité en Obstétrique

Les complications liées à l'accouchement :

- ✓ Souffrance fœtale aigue
- ✓ Dystocie des épaules
- ✓ Hémorragie de la délivrance
- ✓ Complications de l'accouchement

La sinistralité en Obstétrique

Les complications liées au suivi de grossesse :

- ✓ Absence de diagnostic de malformations foétales
- ✓ Défaut de suivi de grossesse : diabète gestationnel...
- ✓ Post partum

La sinistralité en Obstétrique

L'analyse des condamnations :

- ✓ Les locaux
- ✓ Les effectifs
- ✓ Permanence médicale
- ✓ Les erreurs de prise en charge
- ✓ Les erreurs de décisions
- ✓ Défauts de soins
- ✓ La traçabilité du dossier médical
- ✓ Le défaut d'information

Les recommandations du Conseil Médical

1. Garantir la traçabilité du suivi de la prise en charge
2. Formaliser l'organisation de la maternité
3. Garantir la stabilité des équipes et une permanence des soins efficace
4. Réaliser l'activité d'obstétrique dans des locaux appropriés
5. Organiser l'évaluation du fonctionnement et des pratiques du bloc obstétrical
6. Prendre en compte les éléments « médicolégaux » de la prise en charge de l'accouchement



Les visites d'analyse des risques médicaux

VISITES DES RISQUES MEDICAUX

› Une présence régulière sur le terrain avec les visites de risques

Sham réalise des visites de risques au sein des établissements pour leur proposer des mesures de prévention afin de faire face aux risques liés à leurs activités de soins. Ces visites d'analyse de risques s'appuient sur des **référentiels spécifiques**, construits à partir d'une triple analyse :

- de la sinistralité globale des établissements sociétaires,
- de la sinistralité liée aux spécialités à risque et enfin,
- de la sinistralité de chaque établissement visité.

Les condamnations

- ✓ Les locaux
- ✓ Les effectifs
- ✓ Permanence médicale
- ✓ Les erreurs de prise en charge
- ✓ Les erreurs de décisions
- ✓ Défauts de soins
- ✓ La traçabilité du dossier médical
- ✓ Le défaut d'information

Les recommandations du CM de sham

1. Garantir la traçabilité du suivi de la prise en charge
2. Formaliser l'organisation de la maternité
3. Garantir la stabilité des équipes et une permanence des soins efficace
4. Réaliser l'activité d'obstétrique dans des locaux appropriés
5. Organiser l'évaluation du fonctionnement et des pratiques du bloc obstétrical
6. Prendre en compte les éléments « médico-légaux » de la prise en charge de l'accouchement

Extraits du référentiel en lien avec l'analyse des PP en Obstétrique

Gestion des risques

- Une cartographie des risques a priori a été réalisée dans les secteurs dits « à hauts risques » (Chirurgie, Urgences, Obstétrique)
- Des RMM, animées par les médecins, sont organisées tous les trimestres dans les secteurs dits « à hauts risques » (Chirurgie, Urgences, Obstétrique)
- Des évaluations de bonnes pratiques sont conduites chaque année (audit organisationnel, EPP) dans les secteurs dits « à hauts risques »

Extraits du référentiel en lien avec l'analyse des PP en Obstétrique

Gestion des plaintes

- Les plaintes, les réclamations, et les condamnations sont suivies et exploitées par l'établissement (tableau de bord, retour d'information, RMM, PAQ).

Dossier patient

- Des audits du DPA sont réalisés selon les « critères de l'assureur » (trace du suivi médical, recueil du consentement éclairé, bilan infectieux préopératoires, présence des CR des examens complémentaires, qualité de l'archivage). Les résultats sont satisfaisants et/ou en progrès d'une année sur l'autre

Extraits du référentiel en lien avec l'analyse des PP en Obstétrique

Obstétrique

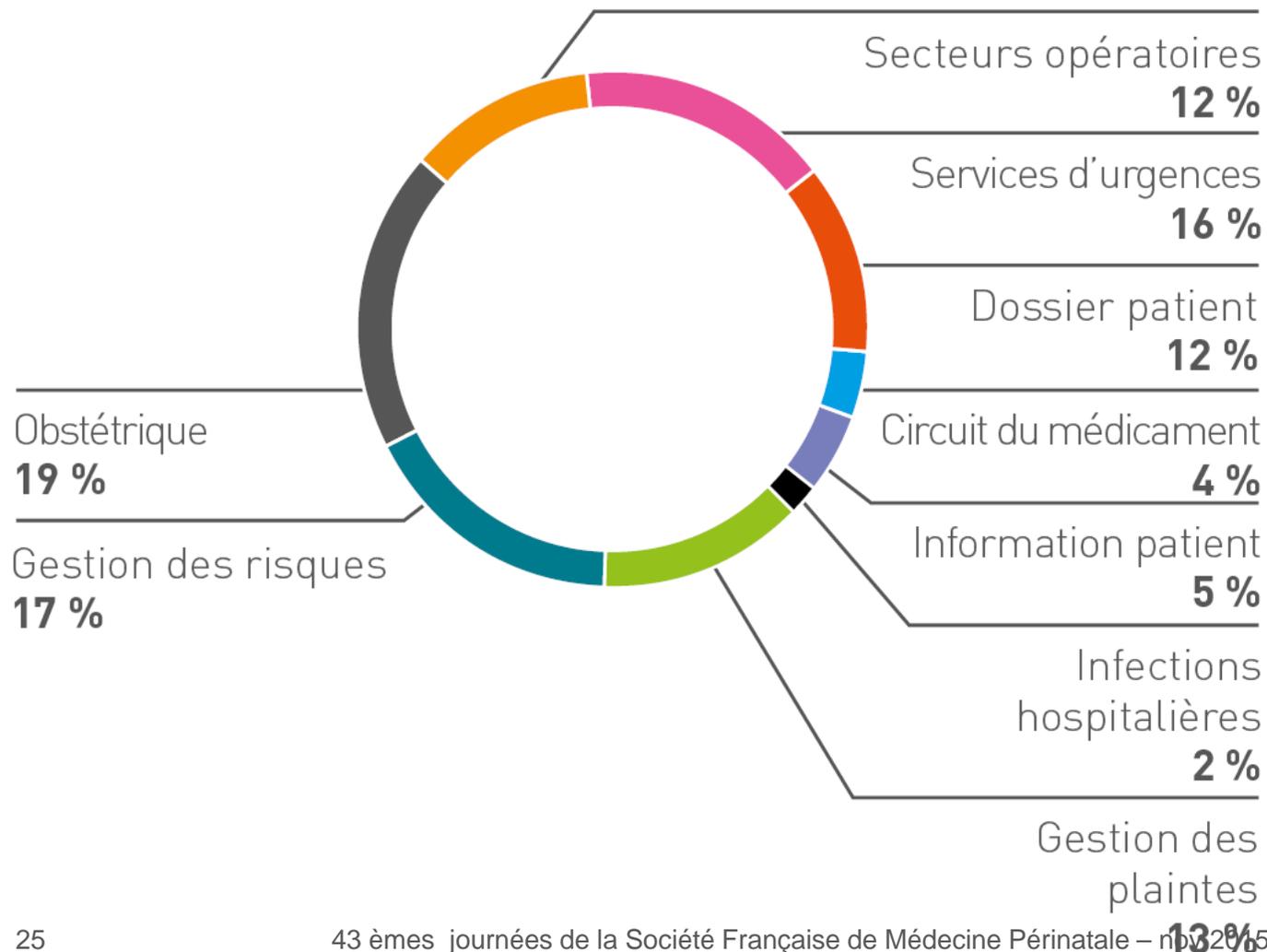
- Une analyse a priori des risques a été réalisée. Elle permet la formalisation de l'organisation et des règles de fonctionnement pour renforcer la sécurité de la prise en charge.
- Le délai de réalisation des césariennes en urgence est évalué. La faisabilité d'une césarienne en moins de 30' est effective.
- L'interprétation des RCF fait l'objet d'une formation continue, en équipe et à partir de cas cliniques concrets (staff, RMM, ateliers de mise en situation clinique).
- Une évaluation est réalisée périodiquement sur la bonne tenue du dossier obstétrical, dont le partogramme.

Statistiques sur les critères thème « Obstétrique »

Critères notés « non »	Critères notés « oui »
Analyse a priori des risques	Double formation obstétricale/ chirurgicale ou recours à un chirurgien viscéral
Délai césarienne	Disponibilité d'une salle pour césarienne en urgence.
Protocole placenta	Locaux conformes à la réglementation. Adéquation nombre de salles avec l'activité
Evaluation tenue du dossier patient + partogramme	Modalités de suivi de la grossesse clairement organisées
	Formalisation de la PEC des consultations non programmées
	Suivi de grossesse "en ville" retrouvés dans le DPA

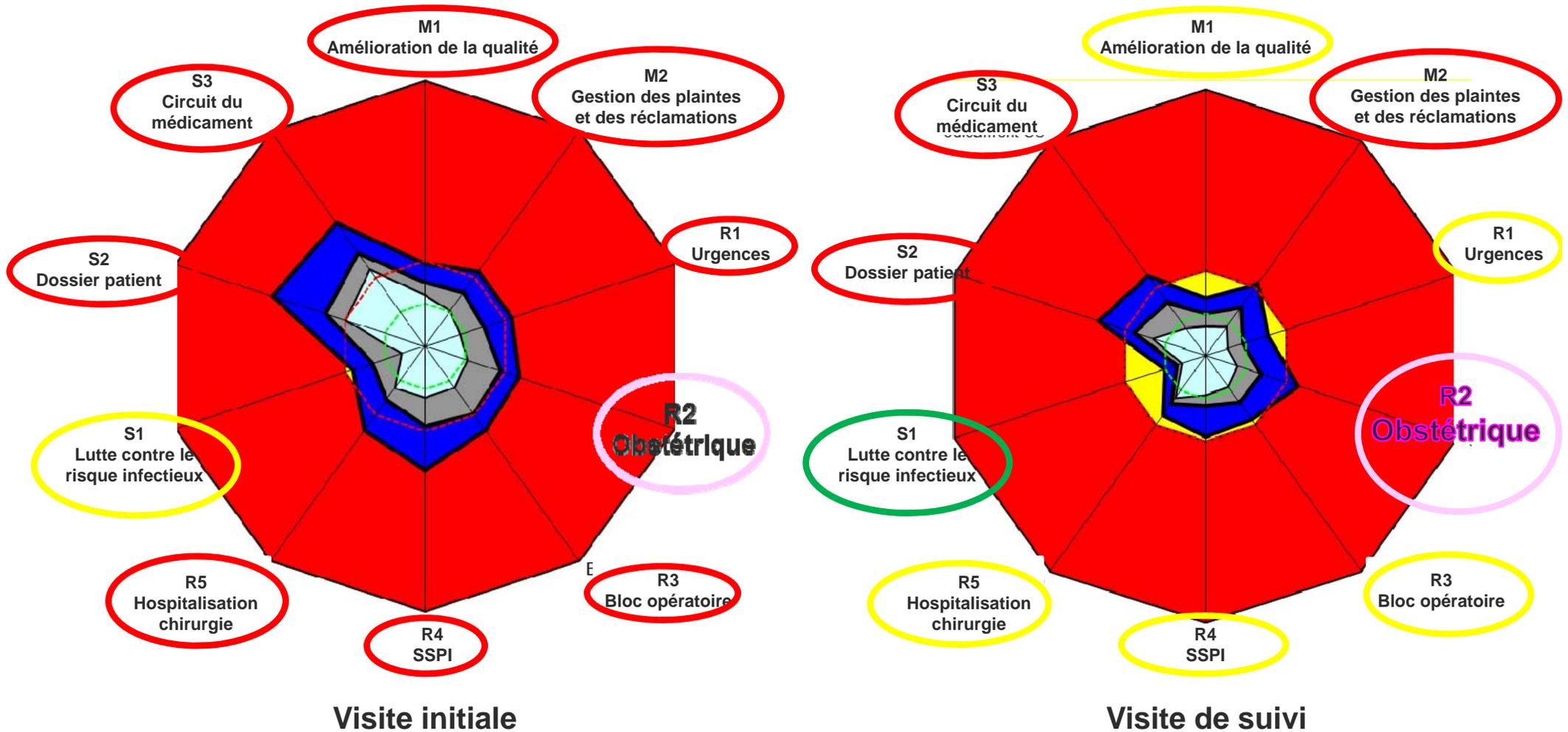
Les visites de risques

Ventilation des recommandations



➤ **85 % des recommandations suivies**

Evolution des risques entre la visite initiale et la visite de suivi



- **Un renforcement de la maîtrise des risques entre les 2 périodes d'évaluation**
 - Nombreux facteurs contributifs : pouvoirs publics, usagers, visites de risques SHAM, ...
 - Comparaison avec un autre panel d'établissements
- **Mais des risques toujours non acceptables**
 - Sur 4 sous processus : gestion des réclamations et expertises, prise en charge en obstétrique, tenue du dossier patient, sécurité du circuit du médicament
 - Qui illustrent les exigences fortes de l'assureur : mesures de prévention et de récupération
 - Et les exigences de la HAS



Les propositions de sham

Une offre de services en management des risques

Conseil et accompagnement

› Une offre de conseil personnalisée

- Pour renforcer votre dispositif de prévention et de gestion des risques
- Pour répondre aux exigences réglementaires ou HAS, par la gestion des risques a priori
- Pour gérer les évènements indésirables et leurs conséquences



› Une méthode de cartographie des risques des activités des établissements

- Description et analyse des processus
- Identification et évaluation des risques
- Evaluation
- Définition d'un plan d'actions
- Suivi de la mise en œuvre

Une offre de services en management des risques

Formation professionnelle

- › **Nos formations sont disponibles :**
 - En présentiel - intra ou inter établissements : plus 60 modules
 - En e-learning : 30 modules
 - En combiné (mixte)
- › **Profil des personnes formées**
 - 47% de personnel médical et soignant
 - 36% de personnel administratif et de direction
 - 17% de personnel technique

Gestion du risque en
obstétrique
« Focus sur l'asphyxie per-
natale »

- › **60 thèmes de formation sur la prévention des risques des professionnels de santé.**

Des parcours de formation en lien direct avec l'actualité :

- Le dossier patient
- Communication de crise, média training
- Gestion des risques
- Risques au bloc opératoire
- Audit interne
- Sécurité et responsabilités en obstétrique
- Analyse des événements indésirables
- Evaluation des pratiques professionnelles
- Responsabilités aux urgences
- Sécurité et responsabilités en anesthésie...

La prévention des risques

Le Panorama du risque médical



Sham publie les résultats du risque médical des établissements de santé qu'elle assure. Avec cette publication, Sham entend sensibiliser et répondre aux interrogations des acteurs de santé sur la nature des risques inhérents à leur activité. L'objectif de cet ouvrage est de partager, en toute transparence, les constats et recommandations de nos experts afin d'accompagner les établissements et leurs professionnels de la santé dans leurs démarches de prévention.

➤ **Publication consultable et téléchargeable en ligne sur www.sham.fr**



www.sham.fr