



# Identifier les risques ... mais au fait, c'est quoi un risque ?

## □ Le risque, une définition complexe...

### □ Angle négatif : **vulnérabilité**

☞ « Situation non souhaitée ayant des conséquences négatives résultant de la survenance d'un ou plusieurs événements dont l'occurrence est incertaine » ANAES 2003 / DHOS 2004

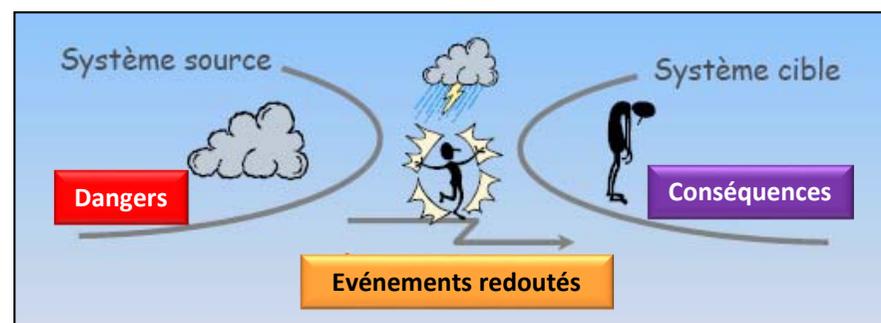
☞ « Effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs » ISO 31000

### □ Angle positif : **opportunité**

## □ Le risque se caractérise par :

□ Vision objective : quantification

□ Vision subjective: acceptabilité

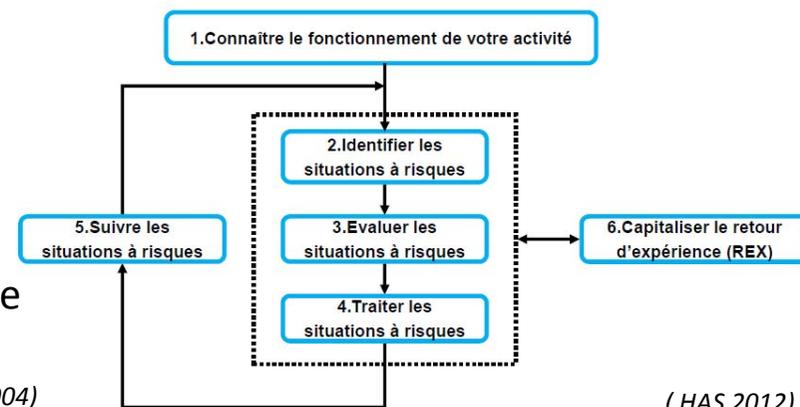


# La démarche de Gestion des risques : comment se positionne l'identification dans le processus ?

La gestion des risques est définie comme

- Un processus régulier, continu et coordonné, intégré à l'ensemble de l'organisation...
- ... qui permet l'**identification**, l'évaluation et le contrôle des risques et des situations à risques qui ont causé ou auraient pu causer des dommages aux patients, aux visiteurs, aux professionnels, aux biens de l'établissement

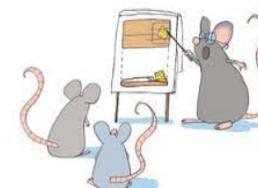
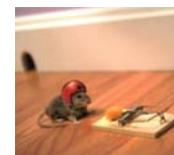
(ministère de la Santé 2004)



(HAS 2012)

La gestion des risques associés aux soins vise à

- **prévenir** l'apparition d'événements indésirables associés aux soins
- et, en cas de survenance d'un tel événement, à l'**identifier**, à en analyser les causes, à en atténuer ou à en supprimer les effets dommageables pour le patient et à mettre en œuvre les mesures permettant d'éviter qu'il se reproduise



(art. R.6111-1 du CSP)

**CHAPITRE 2**  
PRISE EN CHARGE  
DU PATIENT

Partie 4  
Prises en charge  
spécifique

Référence 26  
Le fonctionnement  
des secteurs  
d'activité  
interventionnelle



## E1 | Prévoir

Le secteur d'activité a identifié, analysé et hiérarchisé ses processus à risque en vue d'établir le programme d'actions préventives et de surveillance avec des objectifs précis et opérationnels.

Une démarche qualité documentée et actualisée assurant la sécurité de la prise en charge du patient est en place.

L'échange d'informations nécessaires à la prise en charge du patient est organisé avec les autres secteurs d'activité clinique, médico-technique et logistique.

Le système d'information est intégré au système d'information hospitalier.

## E2 | Mettre en œuvre

Un responsable identifié régule les activités afin de garantir le respect de la programmation et la sécurité du patient.

Les pratiques professionnelles s'appuient sur des procédures issues de documents de référence actualisés et validés.

La traçabilité des dispositifs médicaux implantables, des actes et des vérifications est assurée.

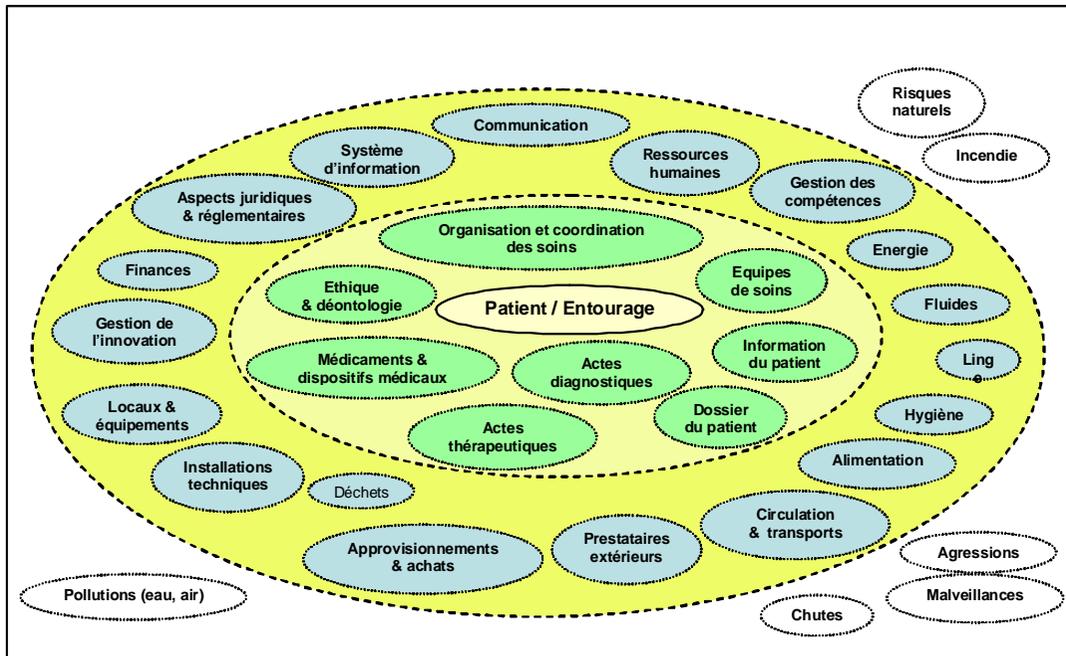
## E3 | Évaluer et améliorer

Un recueil et une analyse des événements indésirables avec retour d'expérience aux professionnels permettent la définition et la mise en œuvre d'actions d'amélioration.

La réalisation d'audit et le suivi d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettent la mise en place d'actions d'amélioration.

# Identifier les risques ... mais lesquels ?

## □ Un périmètre des risques en constante expansion



### ✓ Risques stratégiques

(optimisation des ressources et du fonctionnement ; management ; image / réputation, sous traitance, ...)

### ✓ Risques associés aux activités de soins

(processus de prise en charge, actes de soins, interfaces, vigilances, ...)

### ✓ Risques environnementaux

(locaux, installations, air-eau-surface, déchets, fluides vitaux, documentation, chaîne d'approvisionnement, ...)

### ✓ Risques technologiques

(DM biomédicaux, maintenance, ...)

### ✓ Risques RH

(accidents, supervision, formation, homme clé, ...)

### ✓ Risques juridiques /conformité

(droits patients, délégation, responsabilisation, glissements de tâches, contrôles réglementaires, certification HAS, ...)

### ✓ Risques informationnels

(informatisation, dossier patient, traçabilité, ...)

### ✓ Risques financiers

(gestion des stocks, exploitation, ...)

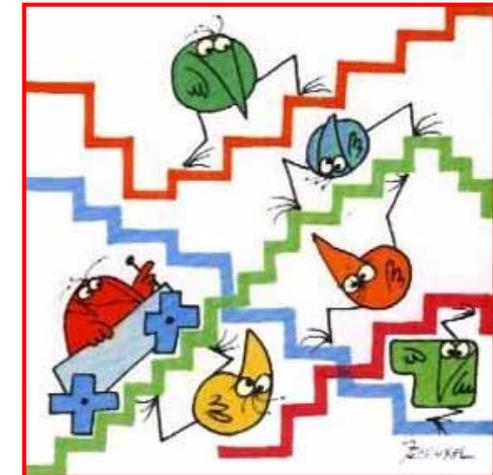
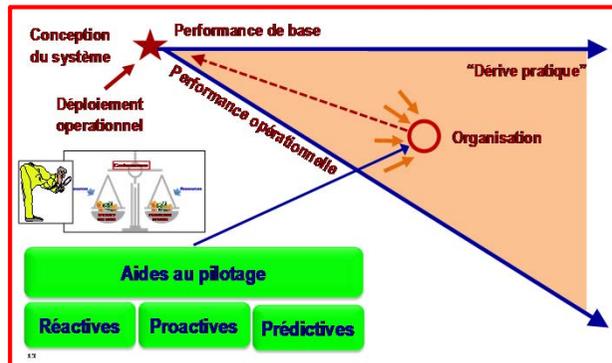
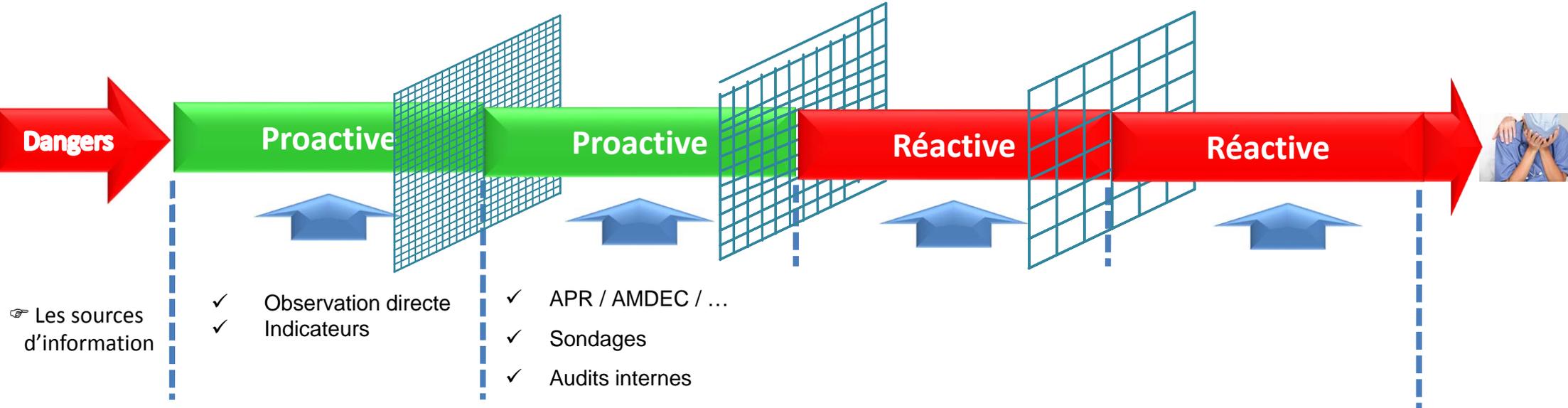
# Identifier les risques ... comment ?

## Approche a priori

- ☞ En phase de conception
- ☞ Fiabiliser et renforcer le système en fonctionnement

## Approche a posteriori

- ☞ S'améliorer en tirant profit des évènements survenus

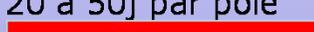


# Identifier les risques ... comment ?

## ☐ Méthodes d'analyse des risques... pour quels résultats ?

Le tableau indique les **valeurs** et **coût relatifs ajoutés** par rapport à un **staff expert** des différentes techniques



Technique	Pourcentage recensé du risque réel	Effort / Temps consacré
 <b>Staffs experts du service aidé du gestionnaire de risque</b>	50 à 60% 	2 à 4 réunions, 4 personnes Plus travail amont, 8-10j 
 Analyse des signalements volontaires (surface)	0 à 2% (recoupement 20 à 30% des staffs experts)	Effort continu 1 personne 20 J 
 Analyse des signalements volontaires par des méthodes approfondies, RMM, ALARM	+ 10% 	20 RMM dans l'année, 2heures, 5 personnes 10j 
 Analyse formelle, APR, AMDEC	+20 à 25% 	2 personnes 20 à 50j par pôle 
TOTAL		

Amalberti – ECP 2013

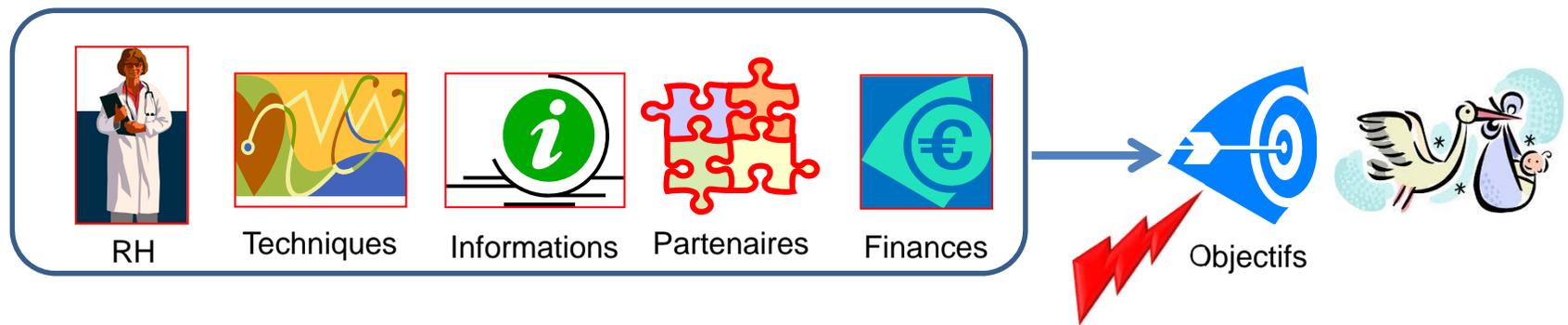
# Identifier les risques ... comment ?

## □ La méthode des centres de risques (principe)

Un centre de risques correspond à un secteur d'activité d'un organisme dont la taille permet au responsable :

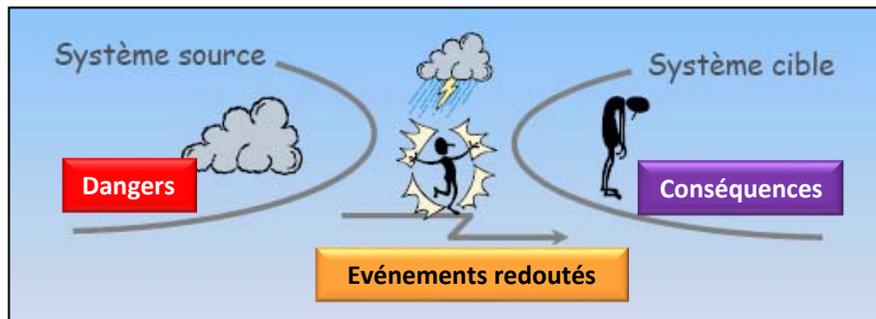
- de disposer d'une autonomie dans la gestion de ses ressources pour atteindre ses objectifs
- de visualiser l'ensemble des vulnérabilités pesant sur ses objectifs (donc sur ses ressources)

☞ Le secteur d'activité = plusieurs ressources combinées en vue d'atteindre un (des) objectif(s) fixé(s)



### DANGERS

- Naturels
- Humains
- Technologiques
- Organisationnels
- Economiques
- Réglementaires
- ...



- Dommages corporels
- Dommages matériels
- Engagement Responsabilité
- Perte d'exploitation
- Atteinte à la réputation
- Pertes financières

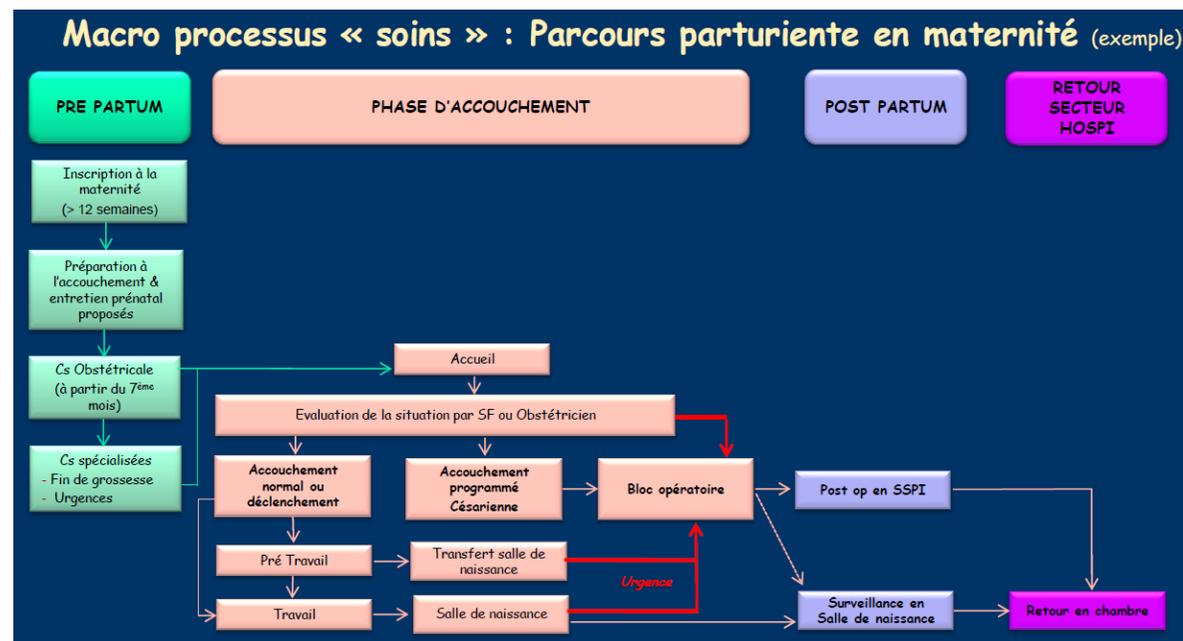
# Identifier les risques ... comment ?

## ☐ La méthode des centres de risques, en pratique (1/2)

La méthode consiste à confier le diagnostic de ses risques au responsable de chaque centre de risques en lien avec le gestionnaire des risques.

L'identification des risques s'effectue sous la forme d'entretiens auprès des collaborateurs :

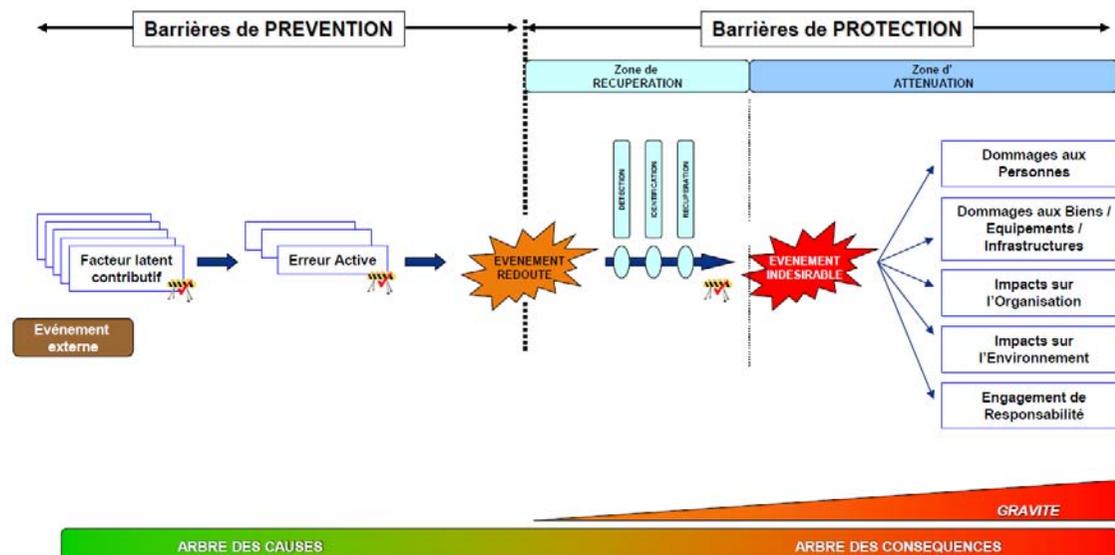
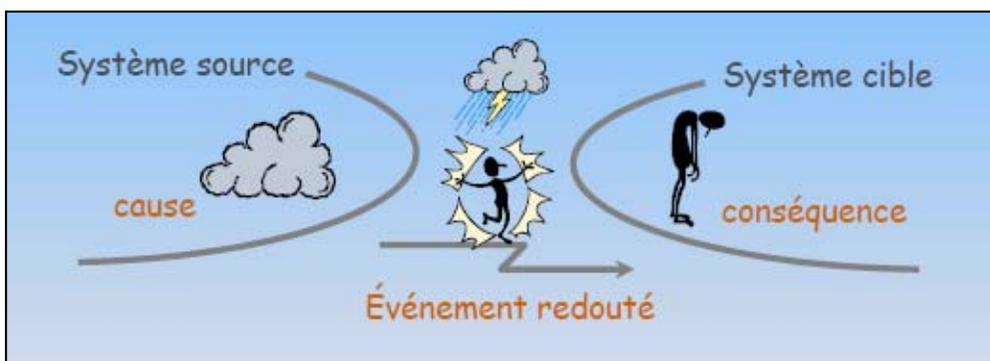
- *Quelles sont les missions de votre « service », « unité »,... ?*
- *Comment êtes vous organisés ? ; quelles sont vos ressources (locaux, personnels, équipements, ...) ? ; d'où viennent vos produits, vos patients, vos informations,...?*



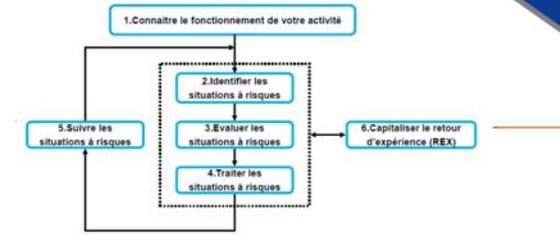
# Identifier les risques ... comment ?

## □ La méthode des centres de risques, en pratique (2/2)

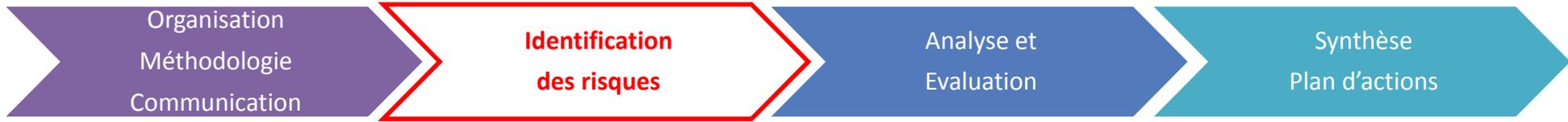
- *Quels sont les événements que vous redoutés dans le cadre de vos fonctions ?*
- *Combien de fois y avez-vous été confrontés au cours de la période T ?*
- *Quelles ont été leurs conséquences ?*
- *Comment sommes nous organisés pour éviter / prévenir leur survenue ?*
- *Et si malgré tout ils surviennent, comment sommes nous organisés pour limiter la gravité de leurs conséquences (récupération et atténuation) ?*



# Identifier les risques ... comment ?



## ☐ La méthode des centres de risques, en résumé



Bases de données

	G1	G2	G3	G4	G5
F1	1	2	3	4	5
F2	2	4	6	8	10
F3	3	6	9	12	15
F4	4	8	12	16	20
F5	5	10	15	20	25

Echelles de cotation et d'acceptabilité



Atelier / Groupe Projet

# En guise de conclusion, Identifier les risques ... quelques pièges à éviter

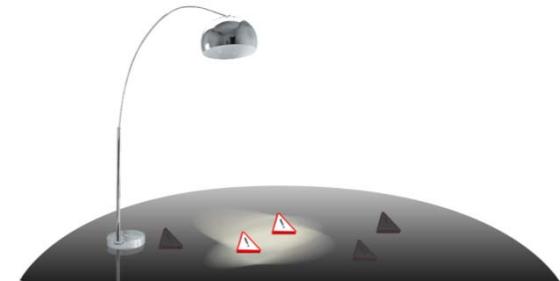
Ne pas être participatif



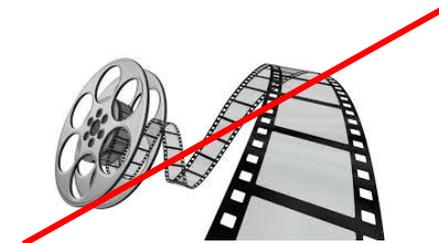
Etre trop ambitieux, rechercher d'emblée l'exhaustivité



Faire attention à la vision réverbère



Perdre de vue l'objectif à atteindre



**À vous de jouer ...**



**Merci de votre attention**