

La qualité et la sécurité de nos activités est la préoccupation première et permanente de notre établissement.

La prise en charge des patients est marquée par des succès indéniables mais aussi, comme dans tout établissement de santé, par la survenue d'événements indésirables parfois graves, souvent évitables.

Le développement d'un hôpital sûr, inspirant confiance à ses patients, se fonde sur l'expérience tirée, jour après jour, des événements pouvant affecter la sécurité des soins et implique une mobilisation générale.

Le souci de l'établissement est d'améliorer la visibilité sur ceux ci afin d'entretenir la conscience des risques liés à notre activité médicale et d'apporter les mesures correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Dans ce cadre, il est de la responsabilité de chaque agent de communiquer spontanément et sans délai toute information sur des événements de cette nature. Un manquement à cette règle peut compromettre l'ensemble de la démarche de prévention conduite par l'établissement.

Signaler un incident est le meilleur moyen pour limiter ses conséquences négatives, étudier les causes de survenue et mettre en place les actions améliorant la sécurité. En cas d'événement touchant un patient, celui-ci doit lui être expliqué, ou à ses proches (cf charte d'annonce d'un dommage lié aux soins).

Pour encourager le signalement des événements indésirables, la direction rappelle et s'engage sur les principes suivants :

- **Non punitivité** : L'agent qui aura spontanément et sans délai signalé un événement dans lequel il est impliqué ne fera l'objet d'aucune sanction directe ou indirecte. L'incident, s'il est isolé, sera déconnecté de l'évaluation annuelle de l'agent. Toutefois ce principe ne pourra s'appliquer en cas de manquement délibéré ou répété aux règles de sécurité et de bonnes pratiques de la part de ce professionnel. Cet engagement de l'établissement n'exclut pas une éventuelle mise en cause de l'agent dans le cadre d'une enquête administrative ou judiciaire.
- **Objectivité** : Le signalement repose sur des faits. Il ne s'agit pas de mettre en cause des personnes en tant qu'auteurs de faits ou d'interpréter les faits. La déclaration est nominative afin de permettre de contacter le déclarant aux fins de compléments d'informations et aussi d'éviter toute dérive vers la délation.
- **Anonymat et confidentialité** : Le traitement des informations recueillies s'effectue dans l'anonymat et la confidentialité (aucune donnée nominative ne figure dans les fiches de retour d'expérience ou la base de données de retour d'expérience). Chaque professionnel s'engage à respecter une obligation de discrétion à l'égard des informations portées à sa connaissance dans le cadre de cette démarche. Chaque membre de la cellule de gestion des risques s'engage à ne pas faire état du contenu des déclarations en dehors du cadre de la gestion des risques. Les fiches de retour d'expérience sont la propriété des services qui les réalisent mais ne font pas partie du dossier patient (notamment en cas de demande de consultation du dossier par le patient ou la justice).
- **Expertise** : Les événements indésirables sont analysés par des personnes expertes qui comprennent les circonstances cliniques et les processus de soins concernés et sont formées à la recherche des causes profondes systémiques.

La direction insiste pour que chaque agent, quelle que soit sa fonction, s'implique dans cette logique qui contribue à la recherche permanente du meilleur niveau de sécurité pour les patients accueillis au sein de notre établissement.

Le Directeur du CH

Le Président de CME

Le Directeur des soins