

Sujet

Charte du RETEX au GSN

MC GALANT

Partage d'Expérience et RETEX en Pré Hospitalier : Charte d'utilisation

La charte représente les conditions de la mise en œuvre de la démarche du RETEX au sein du GSN. Le RETEX est « une démarche professionnelle structurée qui permet de partager, à partir d'expérience vécue et d'apprendre à partir de la compréhension à postériori de cette situation »

1. AVEC PERPH, PARTAGER LES EXPERIENCES

La démarche RETEX ou Partage d'expérience est un enjeu de qualité de soins et de sécurité. Elle nécessite le recueil de données quelles soit d'évènement critiques et /ou indésirables. Les difficultés rencontrées lors d'intervention tout comme les solutions apportées méritent d'être partagées.

Issue d'une politique institutionnelle et d'une volonté hiérarchique, le recueil des évènements critiques et indésirables consiste à admettre que des incidents, tels que des problèmes lors d'intervention, des erreurs de dosage ou d'administration de médicaments, peuvent se produire en pratique préhospitalière.

L'analyse des presque-erreurs ou presque-incident est également fondamentale dans une organisation apprenante et le développement de la culture positive de l'erreur doit amener à améliorer la prise en charge et la sécurité des patients. **Ainsi, il n'y a pas de recherche de responsabilité individuelle ou de faute.**

La mise en œuvre du Partage d'expérience et RETEX en Pré-Hospitalier s'appuie sur un outil informatique qui permet de répertorier les incidents, les quasi-incidents, les problèmes évités et dont le signalement peut être utile à leur prévention. L'objectif est de valoriser les partages et retours d'expériences en augmentant le recueil de données et les retours des analyses faites.

Objectifs :

- Garder la mémoire des événements
- Repérer les points positifs et les capitaliser
- Repérer les points négatifs pour les corriger
- Partager une vision commune des événements
- Identifier les pistes de progrès
- Valoriser l'expérience acquise

Thématiques abordées :

- Opérationnel
- Entraînement / formation
- Scientifique
- Innovation

2. DECLARER LES EVENEMENTS CRITIQUES

Partager un incident dont on est soi-même l'auteur n'est pas facile, pas plus que de signaler un problème dont on a été témoin.

Sauf en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave, le **PERPH implique un principe de non-punition**. Au GSN, l'auteur d'un incident, de même que la personne qui l'a signalé, sont assurés du soutien de l'institution dans leur démarche. Ce principe est indispensable au développement d'une culture du signalement ; il se fonde sur la conviction qu'un incident n'est pas seulement le résultat d'une responsabilité individuelle, mais d'un environnement collectif dont il faut mettre à jour les mécanismes par une analyse systémique. Pour cette raison, le signalement d'un incident peut aussi être **anonyme**.

3. ORGANISATION

La démarche consiste à offrir à l'ensemble du personnels GSN, quel que soit son grade ou sa fonction, la possibilité de faire remonter une situation opérationnelle vécue en réel ou en exercice. Il se veut un outil facile, rapide à remplir avec feedback au déclarant après modération. L'outil PERPH permet un traitement en circuit court de l'information. Il peut être complété par des entretiens dirigés si nécessaire. Quand une information opérationnelle arrive au bureau RETEX, elle est compilée et analysée pour définir une suite à donner (RETEX, partage d'expérience) en fonction de la récurrence et du niveau de gravité de l'événements. L'analyse de données est réalisée par la grille ALARM de la HAS (<https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2012-04/fiche23.pdf>).

4. CIBLES

Tous personnels en lien avec l'activité opérationnel, quel que soit le grade ou la fonction.

5. DIFFUSION

Une fois modérée, les déclarations seront accessibles à tous sur le cloud RETEX.

Ils peuvent être de format Partage d'Expérience (déclaration simple), RETEX (analyse par le groupe RETEX)

Par respect pour les informations, les utilisateurs s'engagent à ne pas diffuser (capture d'écran ou autre) les éléments disponibles sur le cloud.

Les engagements de l'équipe RETEX :



Non punition des erreurs



Garantie de l'anonymat



**Retour d'information
rapide**