



GESTION DES RISQUES

APPLICATION AU PROCESSUS DISTRIBUER-DÉLIVRER

JOURNEES TACT 2023

Hélène CREACH
Chloé QUERE
Léa BLOT

CONCEPT DE GESTION DES RISQUES

01

LA GESTION DES RISQUES

Un risque:

Est la possibilité de survenue d'un événement indésirable, la probabilité d'occurrence d'un péril probable ou d'un aléa

Gérer les risques:

C'est une démarche **préventive** qui consiste à identifier **ce qui pourrait « mal tourner »**.

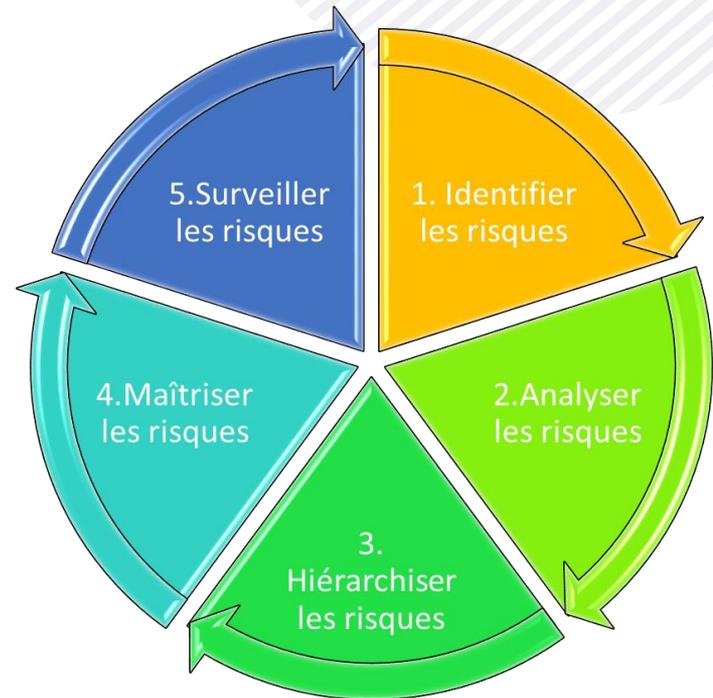
Pourquoi gérer les risques?

Pour **diminuer** les risques identifiés, en **priorisant** ceux dont les conséquences seraient les plus graves et donc diminuer la probabilité de survenue d'évènements indésirables et leur gravité

Exigences axées « risques » renforcées des référentiels normatifs et réglementaires

LA GESTION DES RISQUES

Gestion des risques: les étapes



LA GESTION DES RISQUES

L'analyse de risques : pour analyser étape par étape tous les risques associés à une activité, coter ces risques et mettre en place des actions avant même que l'incident ne se produise

GRAVITÉ

Classe de Gravité	Intitulé de la classe
G1	Mineure
G2	Significative
G3	Grave
G4	Critique
G5	Catastrophique

VRAISSEMBLANCE

Classe de la vraisemblance	Intitulé de la classe	Intitulé des vraisemblances
V1	impossible à improbable	Moins d'une fois en 5 ans
V2	très peu probable	Entre une fois tous les 5 ans et 1 fois par an
V3	peu probable	Entre une fois par an et une fois par mois
V4	probable	Entre une fois par mois et une fois par jour
V5	très probable à certain	Plus d'une fois par jour

LA GESTION DES RISQUES

L'analyse de risques

Matrice de criticité						
		gravité				
		1	2	3	4	5
vraisemblance	5	2	3	3	3	3
	4	1	2	3	3	3
	3	1	2	2	3	3
	2	1	1	2	2	3
	1	1	1	1	2	2

Criticité	niveau de risque	décisions et actions
	accepté en l'état	aucune action n'est à entreprendre
	tolérable sous contrôle	Prise de mesures de maîtrise de risque et organisation d'un suivi
	inacceptable	Refus du risque et prise d'action en réduction de risque. Sinon refus de toute ou partie de l'activité.

LA GESTION DES RISQUES

Méthode utilisée à l'EFS: l'APR (Analyse Préliminaire des Risques)

Sous-processus	Situation dangereuse ou facteur de risque	Causes	Evénements redoutés	Actions déjà mises en place (dont moyens de détection ou d'alerte)	Conséquences	G	V	C
						i	i	i
Réception de la prescription	Réception non faite	Facteur humain: changement d'équipe, pas de transmission	Retard à la délivrance entraînant un retard à la transfusion	Formation du personnel (PSL/DEL/DF/PR/001) Rappel de procédures (remise des PSL au coursier)	Invalidité temporaire ou préjudice réversible sur la santé du receveur	4	2	2
Réception de la prescription	Réception non faite	Facteur humain: changement d'équipe, pas de transmission	Double délivrance d'une prescription	Formation du personnel (PSL/DEL/DF/PR/001) Rappel de procédures (remise des PSL au coursier)	Destruction de produit (limitée et ponctuelle)	2	3	2
Réception de la prescription	Réception non faite	Problèmes de signalétique entraînant mauvaise orientation du coursier	Retard à la délivrance entraînant un retard à la transfusion	Mise en place systématique de la signalétique Réclamation client	Invalidité temporaire ou préjudice réversible sur la santé du receveur	4	2	2
Réception de la prescription	Non réception de la prescription (égarée)	Facteur humain Problème d'organisation du service Problème au niveau des locaux	Retard à la prise en compte de prescription avec conséquence patient	Doublage de la prescription par l'ES pour les urgences vitales immédiates Qualification des locaux (revue régulièrement) Formation du personnel (PSL/DEL/DF/PR/001)	Invalidité temporaire ou préjudice réversible sur la santé du receveur	4	2	2
Réception de la prescription	Prescription peu lisible (interprétation difficile)	Prescription manuelle Mauvaise qualité d'impression du fax	Perte de temps	Prescription informatisée	Désorganisation mineure de l'activité	1	5	2

158 risques

62

Criticité 1

91

Criticité 2

5

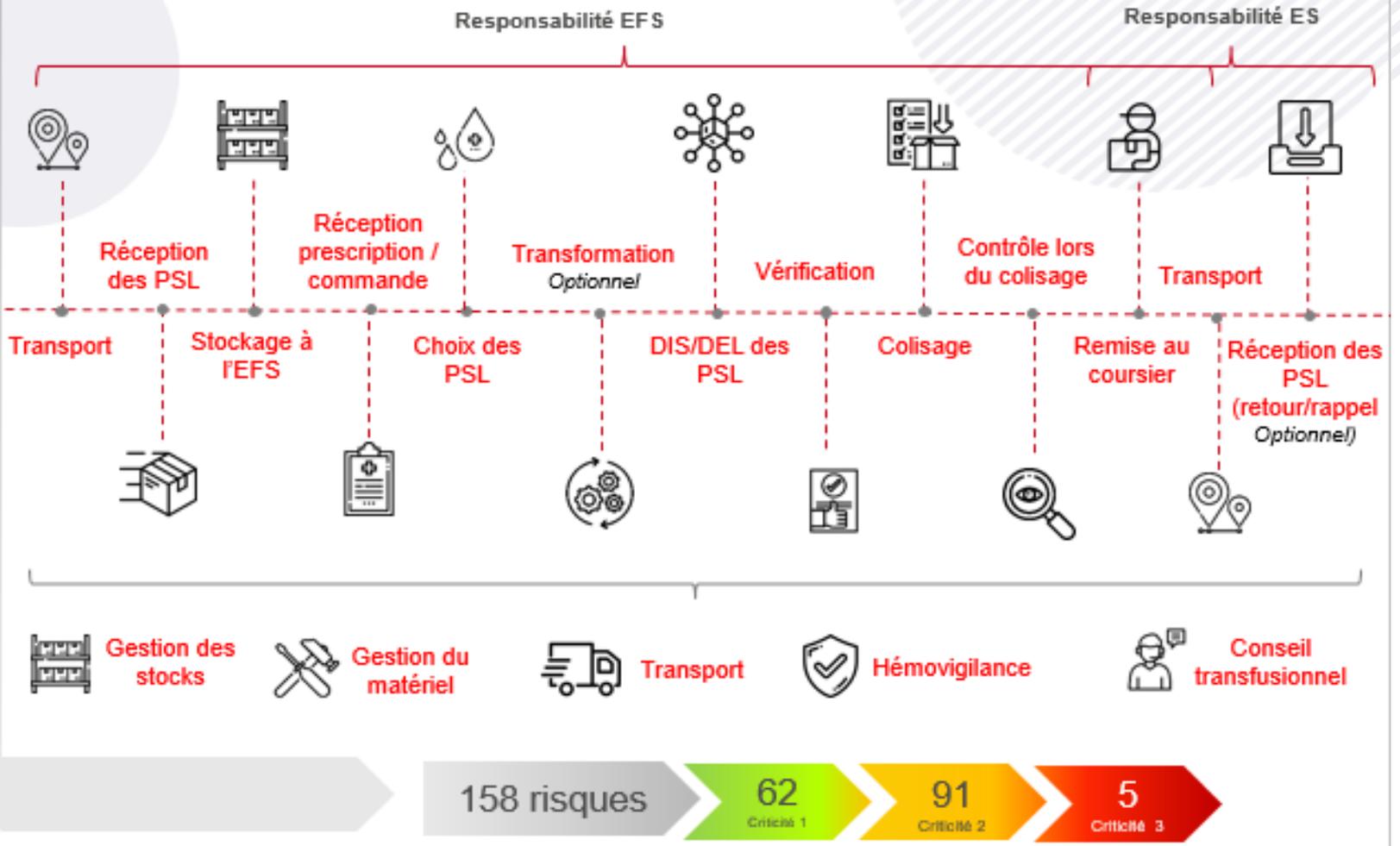
Criticité 3

**APPROPRIATION DE LA
DEMARCHE « RISQUES »
EN RESEAU DISTRIBUTION-DELIVRANCE**

02

ÉTAPES DU PROCESSUS

Distribution / Délivrance

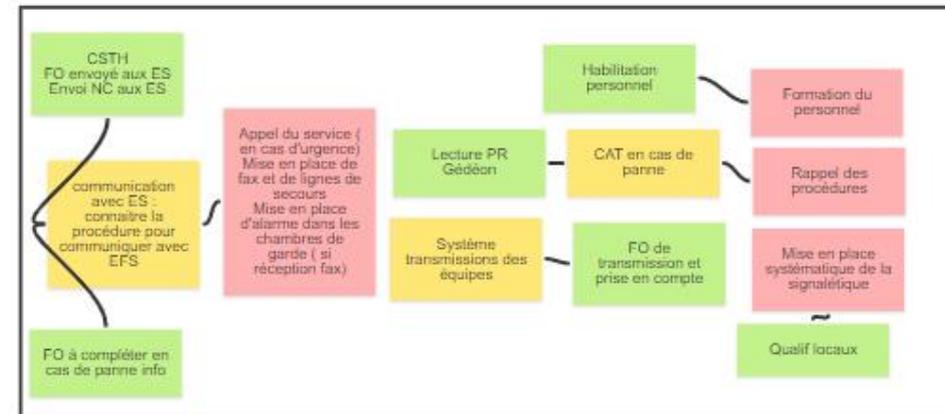


1 Mise à jour des traitements existants et moyens de maitrise



Reception des prescriptions

Reception de la prescription	Prescriptions	Reception aux faits	Facteur risque: émergence d'équipe, voir de l'impactation	Risque à la différence avérée par rapport à la transmission	Fonction de personne (RS, DS, DFR, DE), Risque de non lecture correcte des PR, si cocher	40	Incidents temporaires ou préjudice réversible sur la santé du receveur	1	2	3
Reception de la prescription	Prescriptions	Reception aux faits	Facteur risque: émergence d'équipe, voir de l'impactation	Risque d'absence d'une prescription	Fonction de personne (RS, DS, DFR, DE), Risque de non lecture correcte des PR, si cocher	30	Structures de produit (plasma et produits)	3	3	3
Mise place de la prescription	Prescriptions	Reception aux faits	Facteur risque: émergence d'équipe, voir de l'impactation	Risque à la différence avérée par rapport à la transmission	Mise en place systématique de la signalétique	40	Incidents temporaires ou préjudice réversible sur la santé du receveur	4	2	2
Reception de la prescription	Prescriptions	Reception aux faits	Facteur risque: émergence d'équipe, voir de l'impactation	Risque à la différence avérée par rapport à la transmission	Appel du service (en cas d'urgence) Mise en place de fax et de lignes de secours (microphone rétractable - portables) Mise en place d'alarme dans les chambres de garde (si réception fax)	40	Incidents temporaires ou préjudice réversible sur la santé du receveur	4	1	1



- Mise à jour de chacune des lignes de l'analyse de risque existante
- 14 réunions de préparation en amont de la journée avec l'équipe MRQ et les pilotes du processus DIS/DEL

② Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

Organisation d'une journée « Domptons les risques » (13 octobre 2022)

18 participants de l'ensemble des sites de la région:

- Biologistes
 - Cadres
 - Chefs d'équipe
 - Techniciens DIS/DEL
 - Service MRQ
-
- ✓ Matin : répartition en 5 groupes pour travailler sur les preuves de maîtrise des risques
 - ✓ Après-midi : répartition en 3 groupes pour l'activité des tables apprenantes

2 Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

1ÈRE ACTIVITÉ: IDENTIFICATION DES PREUVES DE MAITRISE

- Répartition des participants en 5 groupes, chaque groupe travaillant sur une partie des étapes du processus
- Objectif : Identifier quelles preuves sont à utiliser afin de suivre la maîtrise d'un traitement de réduction d'un risque



Mise à disposition de « cartes à jouer » listant les principales preuves de maîtrise d'un risque

2 Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

1ÈRE ACTIVITÉ: IDENTIFICATION DES PREUVES DE MAITRISE



2 Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

1ÈRE ACTIVITÉ: IDENTIFICATION DES PREUVES DE MAITRISE

- Lecture commune des propositions de chaque groupe



-> Appropriation/réflexion sur les risques associés à chaque étape du processus

-> Identification des outils permettant de s'assurer que le risque est maîtrisé (+ de 160 preuves de maitrise identifiées)

-> Validation des sujets à travailler l'après-midi

③ Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

2^{ÈME} ACTIVITÉ: Organisation de TABLES APPRENANTES

3 sujets issus du travail du matin :

- Comment assurer les transmissions dans les équipes / inter sites ?
- Check-list des points à vérifier tous les jours pour éviter les risques
- Comment sensibiliser régulièrement le personnel sur les risques ?

Attendus : Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?

S'engager sur des actions à mettre en place

Tables apprenantes: 3 sujets -> 3 tables et 3 groupes

*Chaque groupe tourne à tour de rôle sur chaque table en poursuivant le travail du groupe précédent.
Une personne reste fixe sur chaque table pour faire le lien entre les groupes.*

3 Travail collectif lors de la journée « domptons les risques » 2ÈME ACTIVITÉ: Organisation de TABLES APPRENANTES



3 Travail collectif lors de la journée « domptons les risques »

2ÈME ACTIVITÉ: Organisation de TABLES APPRENANTES

Bilan de l'activité

Sujet 1	Sujet 2	Sujet 3
Comment assurer la transmission des équipes / inter sites ?	Comment sensibiliser régulièrement le personnel sur les risques ?	Points journaliers à vérifier ?
Plan d'action : Création d'un document commun de transmission	Plan d'action : Création de mises en situation	Plan d'action : Création de la check-list des points à vérifier lors du démarrage de la journée



Réalisé



En cours



Réalisé

03

CONCLUSION

BILAN DE LA JOURNÉE

Votre ressenti suite à cette journée ensemble...



- > Satisfaction des participants
- > Appropriation de la démarche de gestion des risques
- > Approche ludique et participative

LA GESTION DES RISQUES: CONCLUSION

-> Sensibiliser sur les risques **redonne du sens**

-> La maîtrise des risques: **base** pour la définition d'un système de management de la qualité (système documentaire, formation du personnel, gestion des équipement...)

-> **Implication essentielle des équipes**, de l'**encadrement** et du service **MRQ** pour faire vivre la démarche.





Merci pour votre attention