

# SANTÉ

## ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

*Direction générale de l'offre de soins*

Sous-direction du pilotage  
de la performance des acteurs  
de l'offre de soins

Bureau qualité et sécurité des soins  
(PF2)

### **Instruction DGOS/PF2 n° 2014-80 du 14 mars 2014 relative à l'évaluation du déploiement des retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé**

NOR : AFSH1406405J

Validée par le CNP le 7 mars 2014. – Visa CNP 2014-47.

*Catégorie* : directives adressées par le ministre aux services chargés de leur application, sous réserve, le cas échéant, de l'examen particulier des situations individuelles.

*Résumé* : la présente instruction vise à organiser la transmission par les ARS des résultats des indicateurs de déploiement des retours d'expérience suite à l'instruction DGOS/PF2 n° 2012-352 du 28 septembre 2012 relative à l'organisation de retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé.

*Mots clés* : évaluation – retour d'expérience – qualité et sécurité des soins – établissement de santé – gestion des risques associés aux soins.

#### *Références* :

- Articles L. 6111-2, L. 6114-3, L. 6143-7 et L. 6144-1 du code de la santé publique;
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST);
- Décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins;
- Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé;
- Circulaire DGOS/PF2 n° 2011-416 du 18 novembre 2011 en vue de l'application du décret n° 2010-1048 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé;
- Circulaire DGOS/PF2 n° 2012-72 du 14 février 2012 relative au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse dans les établissements de santé;
- Circulaire DGOS/R1 n° 2012-131 du 16 mars 2012 relative à la campagne tarifaire 2012 des établissements de santé;
- Circulaire DGOS/R1 n° 2012-382 du 9 novembre 2012 relative à la campagne tarifaire 2012 des établissements de santé;
- Circulaire SG/DGOS n° 2013-361 du 8 octobre 2013 relative aux modalités de mise en œuvre du fonds d'intervention régional en 2013;
- Instruction DGOS/PF2 n° 2012-352 du 28 septembre 2012 relative à l'organisation de retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé.

*Annexe* : modèle de synthèse régionale à compléter par les ARS et à transmettre à la DGOS.

*La ministre des affaires sociales et de la santé à Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé (pour attribution).*

Dans le cadre de la mise en place du décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé et de l'arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la prise en charge médicamenteuse et de leurs circulaires d'accompagnement<sup>1,2</sup>, un développement des retours d'expérience sur les événements indésirables dans les établissements a été engagé afin de développer la culture de sécurité et d'améliorer ainsi la qualité et la sécurité des soins.

La DGOS a impulsé la mise en œuvre de ces démarches en déléguant à deux reprises 16 M€, en 2012 sous la forme d'une mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation (MIGAC), et en 2013 dans le cadre du fonds d'investissement régional (FIR).

En 2012, afin de contribuer à la mise en place de ces démarches dans de bonnes conditions, une part de l'enveloppe nationale avait été ciblée pour l'aide à la formation des professionnels (circulaire DGOS/R1 n° 2012-131 du 16 mars 2012 relative à la campagne tarifaire 2012 des établissements de santé). Cette enveloppe dédiée à la formation avait été répartie entre les 26 ARS sous forme d'aide à la contractualisation selon les modalités de calcul suivantes: deux personnes formées pour les établissements MCO de moins de 300 lits, trois personnes formées pour les établissements MCO compris entre 300 et 800 lits et quatre personnes formées pour les établissements MCO de plus de 800 lits.

L'éligibilité des établissements à la seconde délégation tarifaire de 2012 (circulaire DGOS/R1 n° 2012-382 du 9 novembre 2012 relative à la campagne tarifaire 2012 des établissements de santé) était subordonnée à un engagement des établissements auprès de leur ARS, dont les conditions ont été définies dans l'instruction DGOS/PF2 n° 2012-352 du 28 septembre 2012 relative à l'organisation de retours d'expérience dans le cadre de la gestion des risques associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé.

Cette instruction du 28 septembre 2012 prévoyait des modalités d'évaluation du déploiement des retours d'expérience, reposant sur le suivi d'indicateurs renseignés par l'établissement et transmis au DGARS annuellement.

À l'échelon national, les indicateurs identifiés étaient les suivants:

- le nombre d'établissements engagés;
- le nombre de professionnels formés;
- le nombre de séances de retour d'expérience organisées;
- le nombre d'événements analysés;
- le nombre d'événements (médicament, chirurgie, risque infectieux, autre risque) ayant donné lieu à des actions d'amélioration.

La présente instruction vise à préciser l'organisation de la transmission par les ARS de ces indicateurs à la DGOS.

L'ARS doit transmettre à la DGOS sa synthèse régionale selon le modèle annexé à la présente instruction:

- avant le 25 avril 2014, pour les délégations intervenues en 2012;
- avant le 26 juin 2014, pour les délégations intervenues en 2013.

Ces synthèses devront être transmises par courriel à l'adresse suivante: [dgos-pf2@sante.gouv.fr](mailto:dgos-pf2@sante.gouv.fr).

Un bilan national sera réalisé par la DGOS sur la base de ces évaluations régionales et sera communiqué aux ARS.

Nous vous remercions de nous informer de toute difficulté que vous pourriez rencontrer.

Pour la ministre et par délégation :  
*Le directeur général de l'offre de soins,*  
J. DEPEAUPUIS

<sup>1</sup> Circulaire DGOS/PF2 n° 2011-416 du 18 novembre 2011 en vue de l'application du décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé.

<sup>2</sup> Circulaire DGOS/PF2 n° 2012-72 du 14 février 2012 relative au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse dans les établissements de santé.

ANNEXE

MODÈLE DE FICHE DE RECUEIL DES INDICATEURS DE DÉPLOIEMENT DES DÉMARCHES DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

ÉVALUATION DU DÉPLOIEMENT DES DÉMARCHES DE RETOUR D'EXPÉRIENCE DANS LE CADRE DE LA GESTION DES RISQUES associés aux soins et de la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse								
ARS concernée :								
Affaire suivie par (point de contact dans l'ARS)	Année 2012 AC							
	Année 2013 FIR							
Nombre total d'établissements engagés								
Proportion par rapport au nombre total d'établissements de la région								
Le cas échéant, proportion par typologie d'établissements (en %)	MCO	Autre	MCO	PSY	SSR	HAD	Autre	
Nombre total de professionnels formés dans la région								
Nombre total de séances de retour d'expérience organisées dans la région								
Nombre d'événements analysés dans la région								
Nombre d'événements ayant donné lieu à des actions d'amélioration dans la région								
Nombre d'événements ayant donné lieu à des actions d'amélioration par typologie dans la région	Médicament	Chirurgie	Risque infectieux	Autre risque	Médicament	Chirurgie	Risque infectieux	Autre risque