



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Descriptions des réclamations  
et des EIGS de la filière  
urgence sur le territoire de  
l'Île-de-France.**

**SHANMU Nivetha - Stagiaire**  
**Tutrice du stage: Dr Isabelle NICOLET**  
**Madame Victoria Eudier**

# Contexte

- ❖ Plusieurs crises médiatiques
- ❖ Tensions sur l'offre (actualité « Rapport du Dr Braun, délestage , association secourisme)
  - ❖ Mai 2022: 120 services d'urgences forcés de limiter leur activité
- ❖ 10% des EIGS déclarés sont en lien avec une prise en charge SAMU/SMUR ou aux urgences.

## Veille réglementaire

### ❖ EIGS:

- Loi Kouchner 04/03/2002: Obligation de déclarer pour tout professionnel ou ES
- Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique: précise le critère de gravité
- La loi HPST de 2009 identifie l'ARS comme l'autorité administrative compétente
- Le décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des EIGS: précise les modalités du dispositif de déclaration par les professionnels,

### ❖ Réclamations:

- La Charte Marianne (le 3 janvier 2005): Engagement des services publics pour faciliter l'accès des usagers dans les services.

# Problématiques

**Quelles sont les caractéristiques des EIGS portant sur la filière urgence ?**

**Les réclamations des usagers reçues par l'ARS sont-elles précurseurs en signalant des « presque incidents » des EIGS déclarés par les professionnels de santé ?**

## EIGS:

- ❖ Source: Portail SI-VSS
- ❖ Extraction: Du 15/03/2017 au 31/03/2022
- ❖ Critères: Filière urgence et mot-clé « PECSAU »

## Réclamations:

- ❖ Source: Portail SI-REC
- ❖ Extraction: Du 01/01/2013 au 31/03/2022
- ❖ Critères:
  - Mots-clés: SAMU/SMUR/URGENCE
  - Motifs IGAS: URG/ permanence/SOS
  - Entité gestionnaire « SAMU »

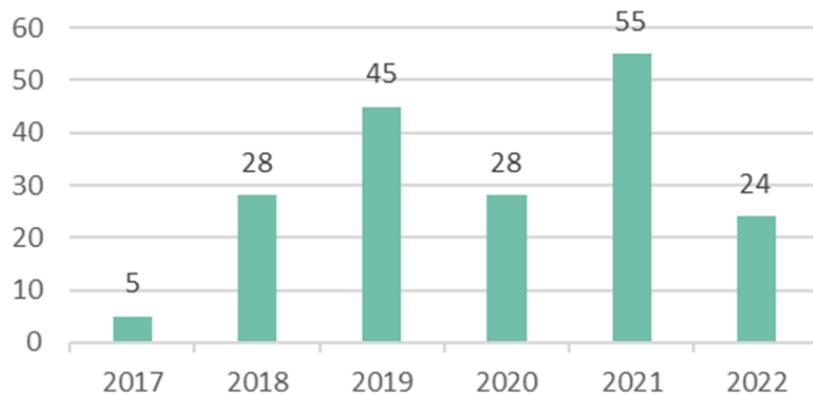
# Résultats

## EIGS

Nombre d'EIGS: 185 cas

- Dont 103 EIGS finalisés (Volet 1 et 2)

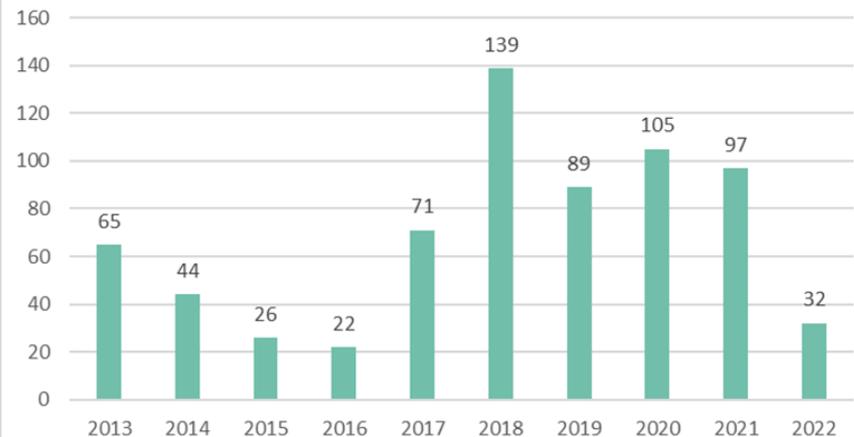
Nombre d'EIGS



## Réclamations

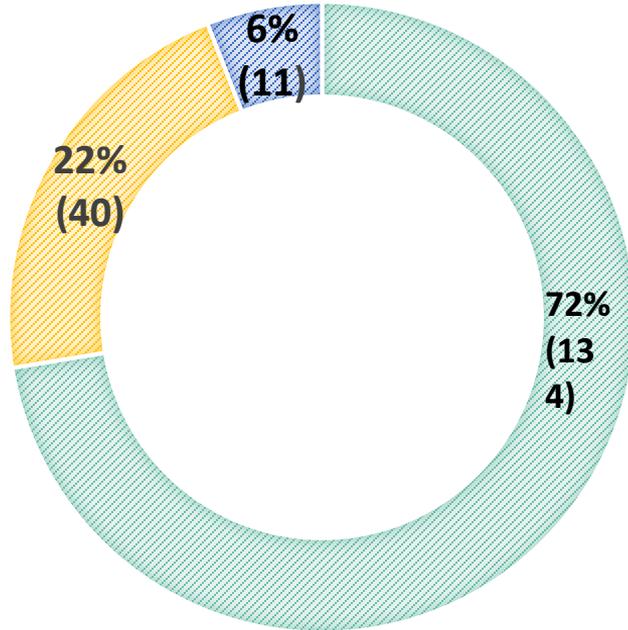
Nombre de réclamations: 690

Nombre de réclamations



# 1 ) LES EIGS

## CONSÉQUENCES POUR LE PATIENT

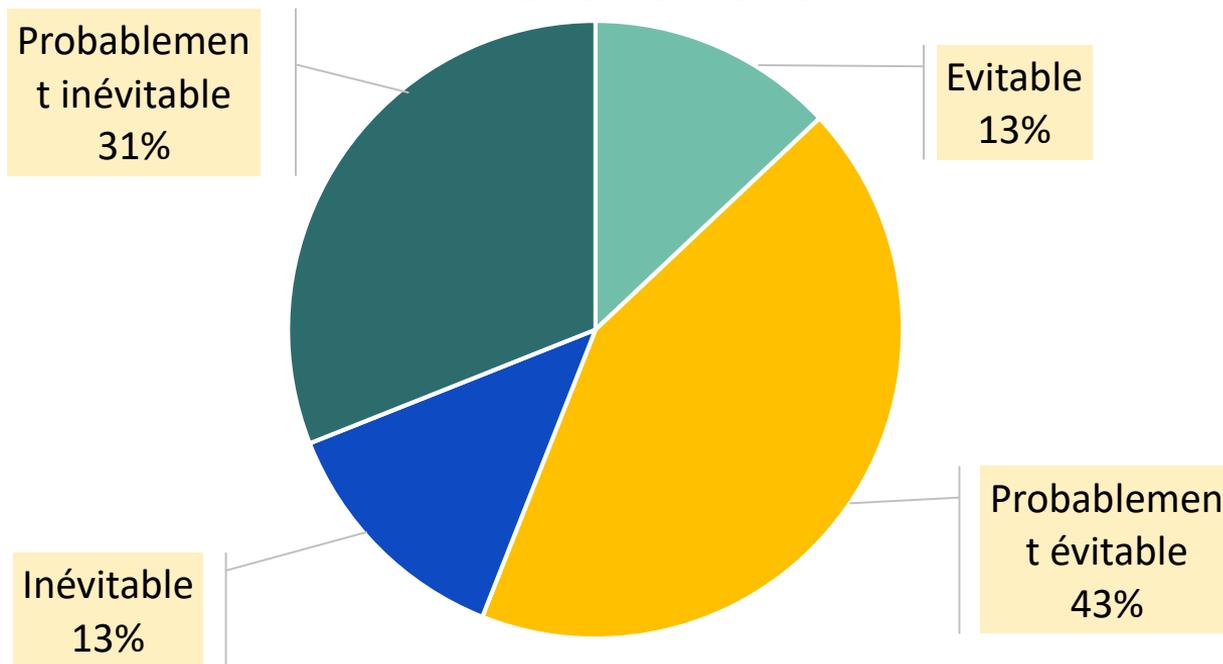


- Décès
- Mise en jeu du pronostic vital
- Probable déficit fonctionnel permanent

Dans 50% des décès concernent les plus de 60 ans

Dans 58% la situation clinique du patient avant l'évènement est considérée comme « très complexe » et « plutôt complexe »

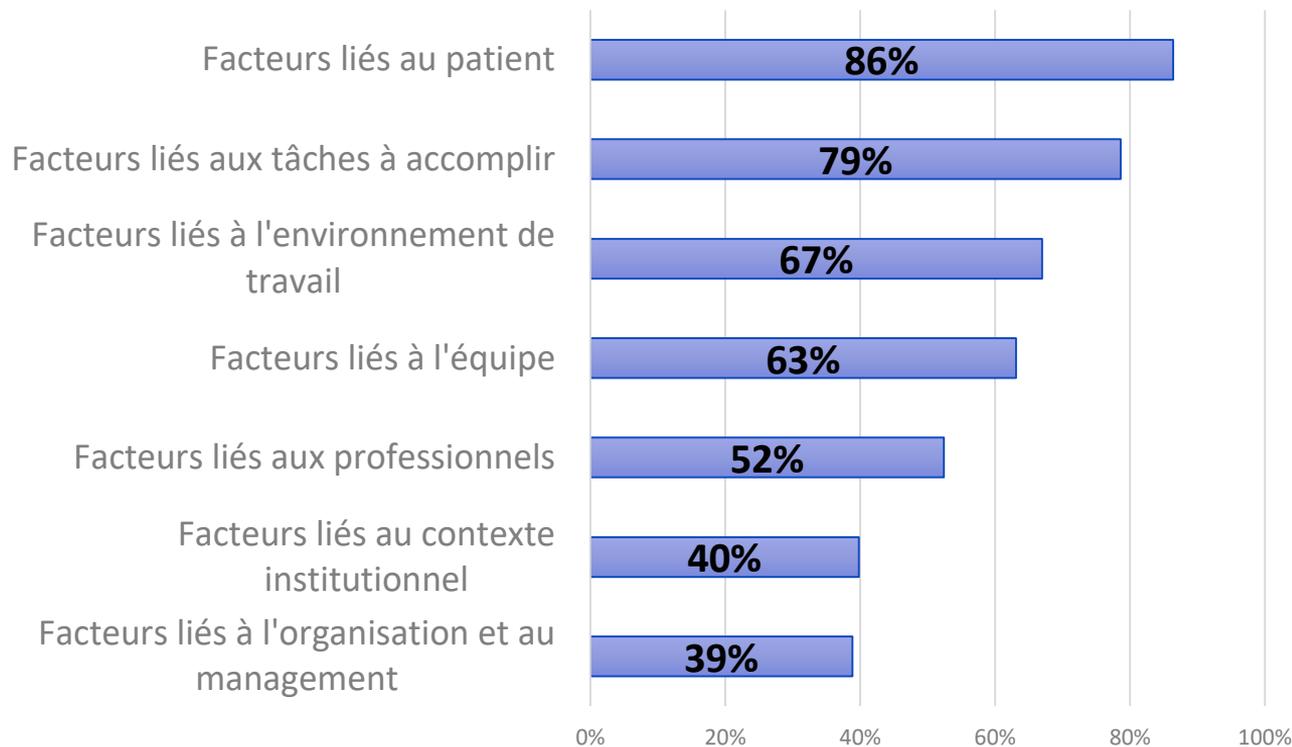
## Appréciation de l'évitabilité de l'événement



56% des EIGS sont jugés par l'équipe d'analyse comme évitables ou probablement évitables

48% des EIGS avec décès sont jugés évitables ou probablement évitables.

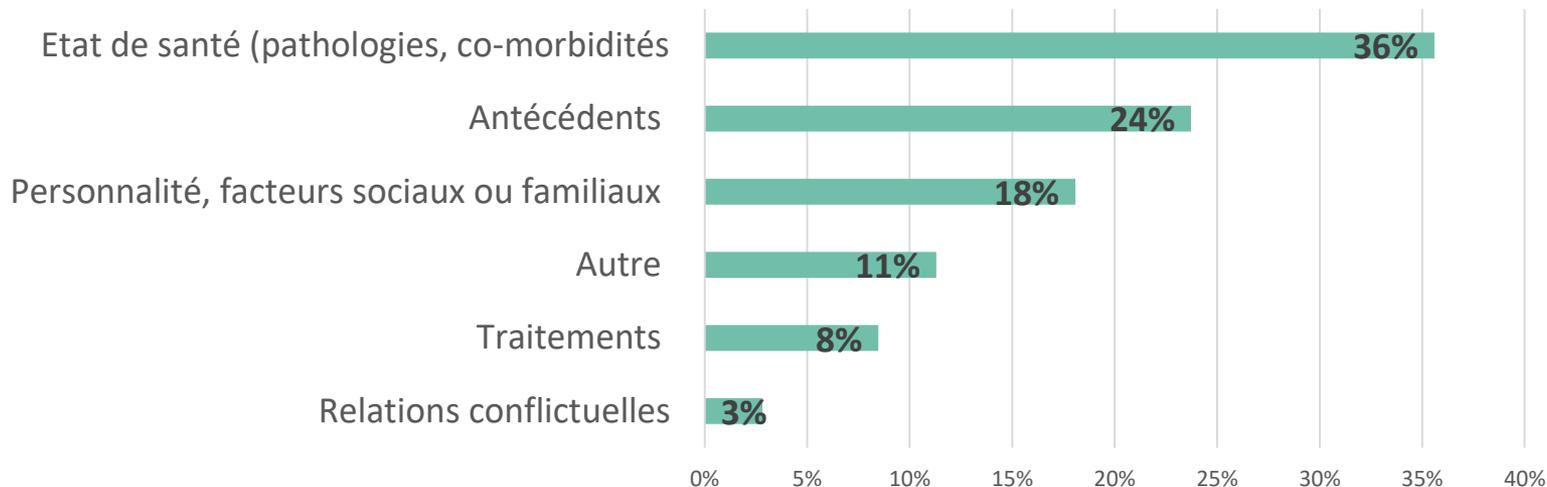
# EIGS : Causes immédiates et profondes identifiées (N=103)



Les différents facteurs  
peuvent s'intriquer.

# EIGS : facteurs favorisant liés au patient

(Identifiés dans 89 EIGS sur 103 EIGS)

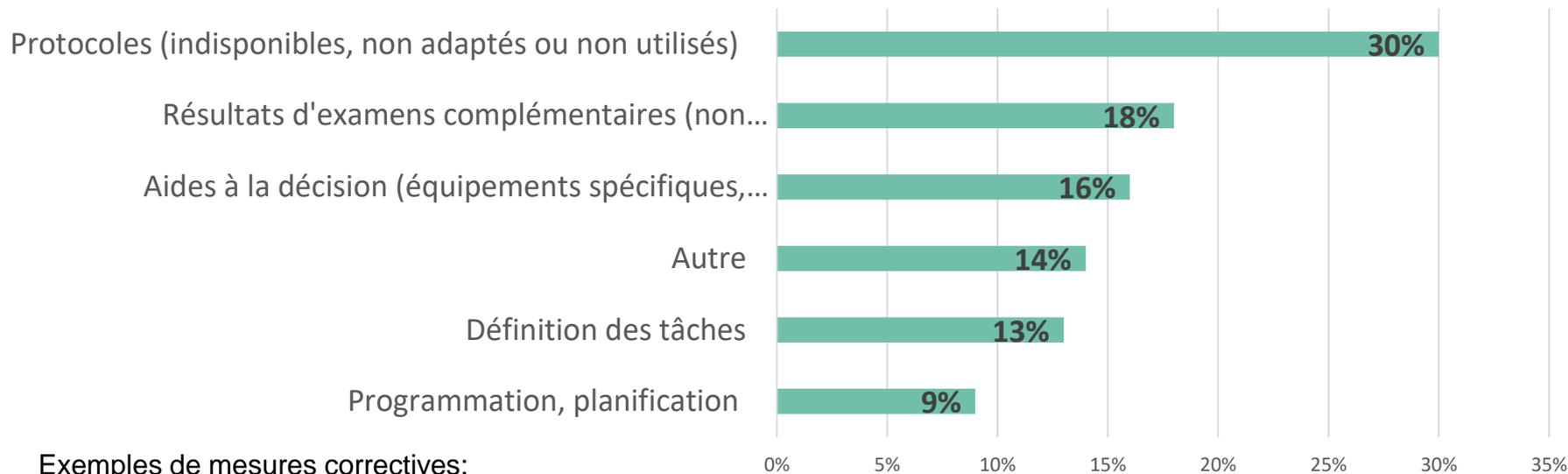


Exemples de mesures correctives :

- ❖ Sensibilisation des professionnels au respect de la procédure d'accueil et de prise en charge de patients présentant des troubles du comportement
- ❖ Sensibiliser les professionnels de santé à l'évaluation de la douleur à l'accueil
- ❖ Mise en place de score check-list sur la fragilité des patients

# EIGS : Facteurs liés aux tâches à accomplir

(Identifiés dans 81 EIGS sur 103 EIGS)

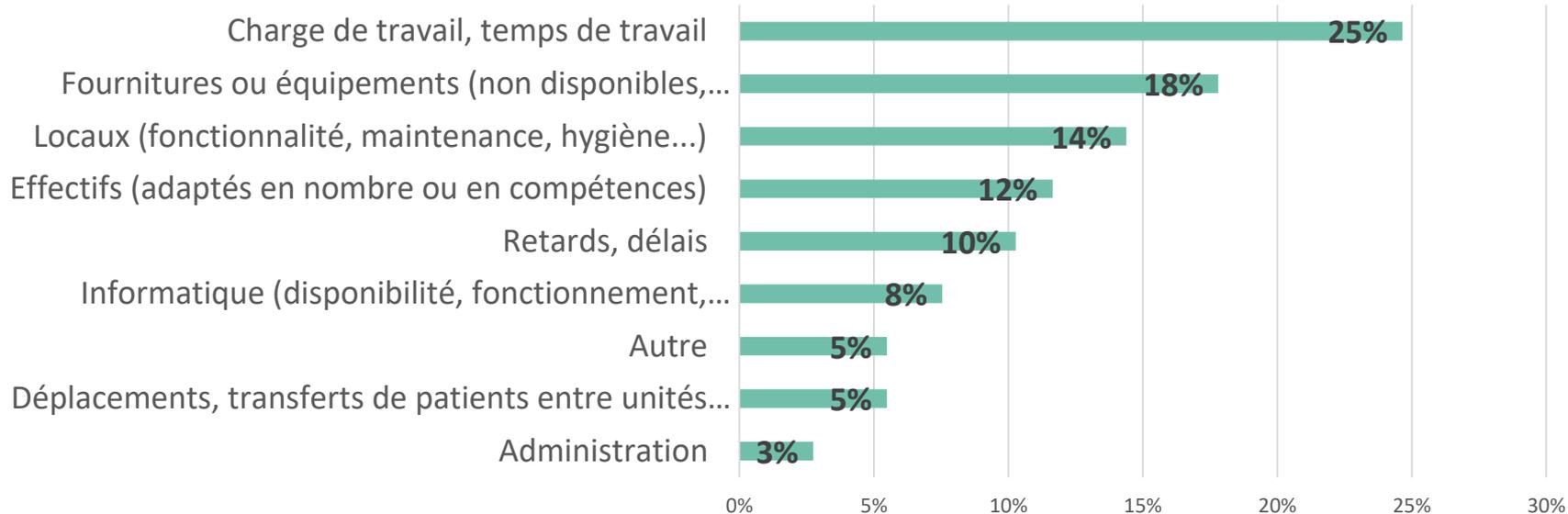


Exemples de mesures correctives:

- ❖ Rédaction d'un protocole sur les critères de tri aux urgences gynécologiques et obstétricales
- ❖ Mise à jour de la procédure « urgences vitales » et du parcours patient aux urgences.
- ❖ Formaliser la stratégie de l'utilisation de la ligne rouge entre les sapeurs-pompiers et le SAMU

# EIGS : Facteurs liés à l'environnement de travail

(Identifiés dans 69 EIGS sur 103 EIGS)

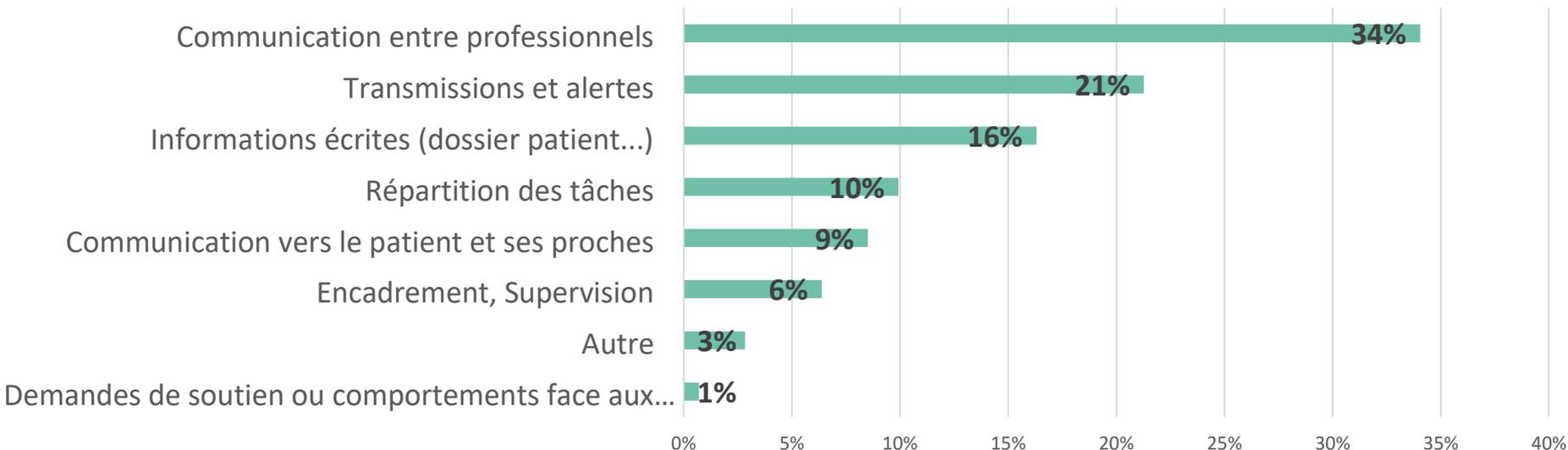


Exemples de mesures correctives:

- ❖ Formaliser une procédure sur l'organisation de la prise en charge des patients entre 2 établissements
- ❖ Ajouter le n° de téléphone du médecin (obstétrique, chirurgie viscérale, sénior radiologue) sur les affichages du SAU

# EIGS : Facteurs liés à l'équipe

(Identifiés dans 65 EIGS sur 103 EIGS)

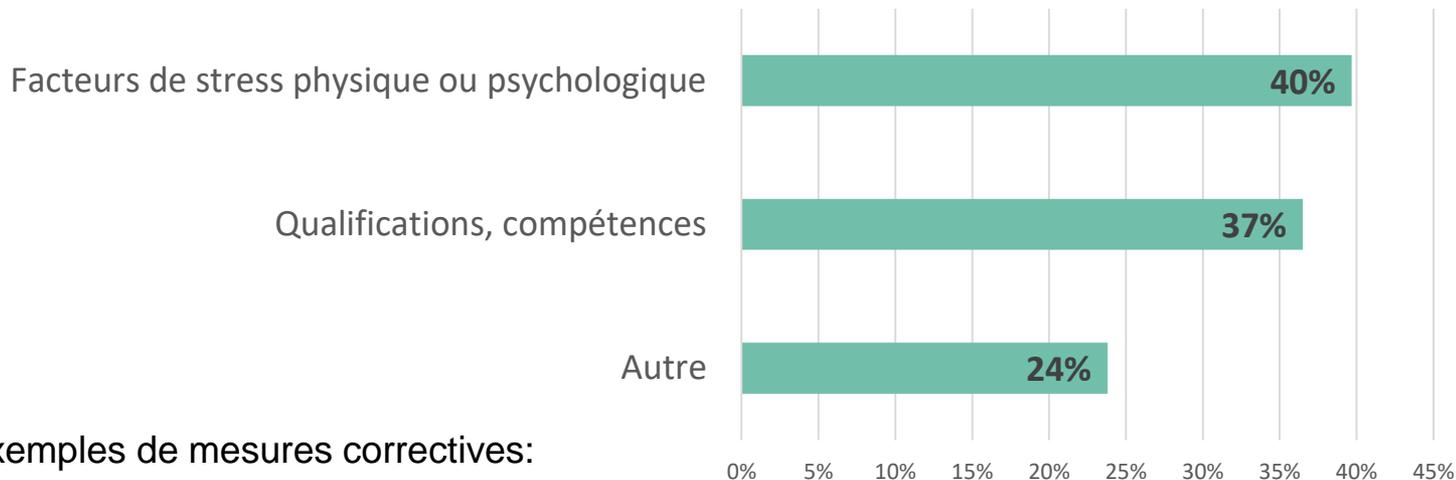


## Exemples de mesures correctives:

- ❖ Sensibiliser les collaborateurs au remplissage transmissions et à la traçabilité dans le dossier de soins (Pas tracé= pas fait)
- ❖ Rappel sur l'importance du contrôle réciproque ARM/REGUL sur l'identité, l'âge et l'adresse des patients
- ❖ Protocoliser l'accès à l'avis médical en cas d'urgence

# EIGS : Facteurs liés aux professionnels

(Identifiés dans 54 EIGS sur 103 EIGS)

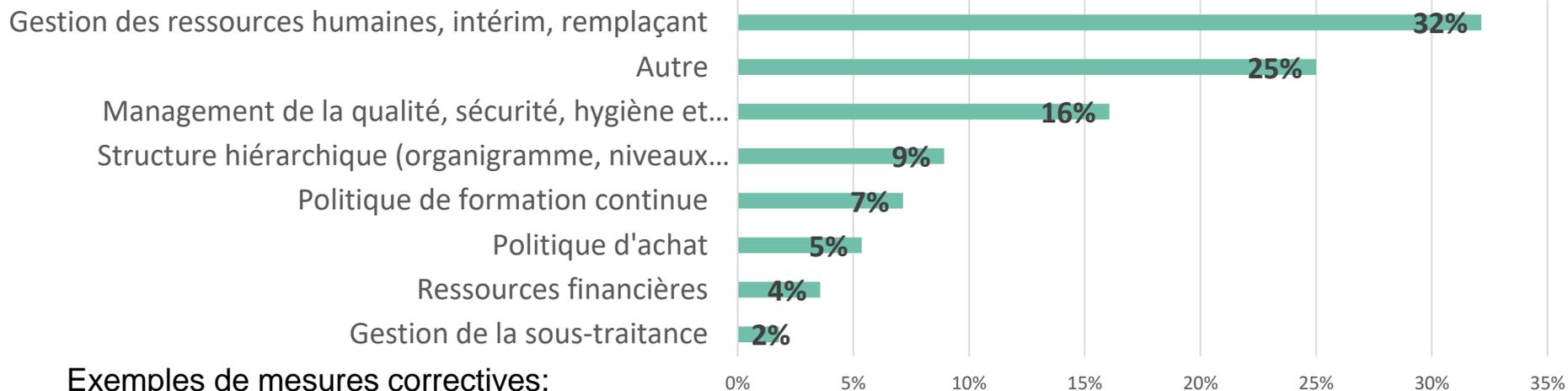


## Exemples de mesures correctives:

- ❖ Mise en place d'une structuration institutionnelle en cas de repérage d'un traumatisme lié à l'exercice professionnel
- ❖ Révision des critères de tri IAO
- ❖ Organiser des simulations d'AVC afin d'entraîner les équipes à une prise en charge optimale
- ❖ Organiser des exercices de simulation des situations d'urgence obstétricales

# EIGS : Facteurs liés à l'organisation et au management

(Identifiés dans 40 EIGS sur 103 EIGS)

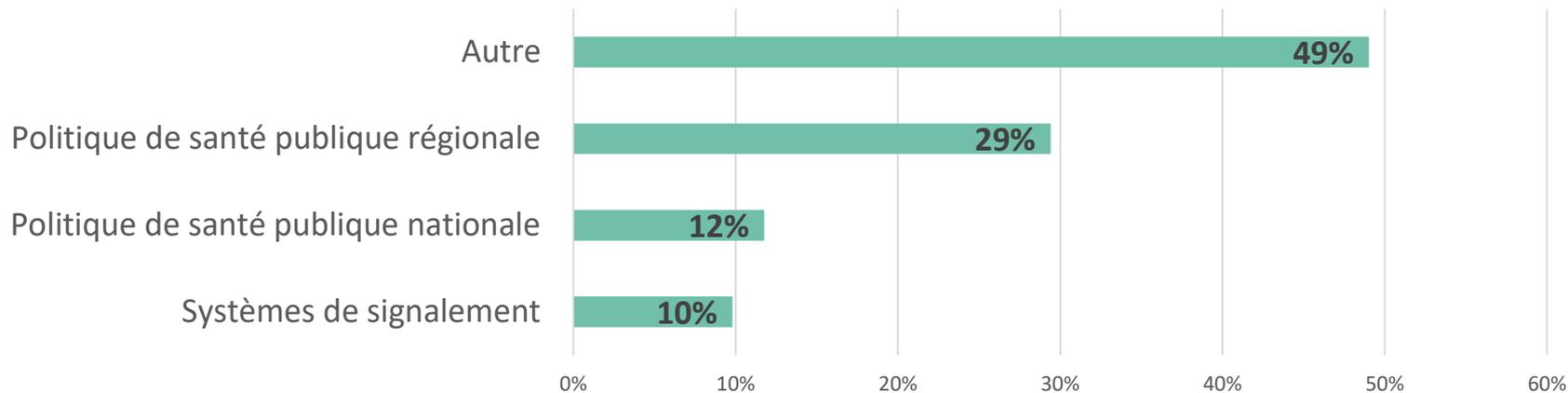


## Exemples de mesures correctives:

- ❖ Audit patient traceur afin d'évaluer les actions mises en place par le groupe de travail tri IAO
- ❖ Adaptation de la capacité en lits à l'effectif
- ❖ Réflexion sur l'organisation de la prise des RDV des patients dépendants
- ❖ Mener une réflexion sur l'accès à l'IRM en urgence 24h/24h

# EIGS : Facteurs liés au contexte institutionnel

(Identifiés dans 41 EIGS sur 103 EIGS)



## Exemples de mesures correctives:

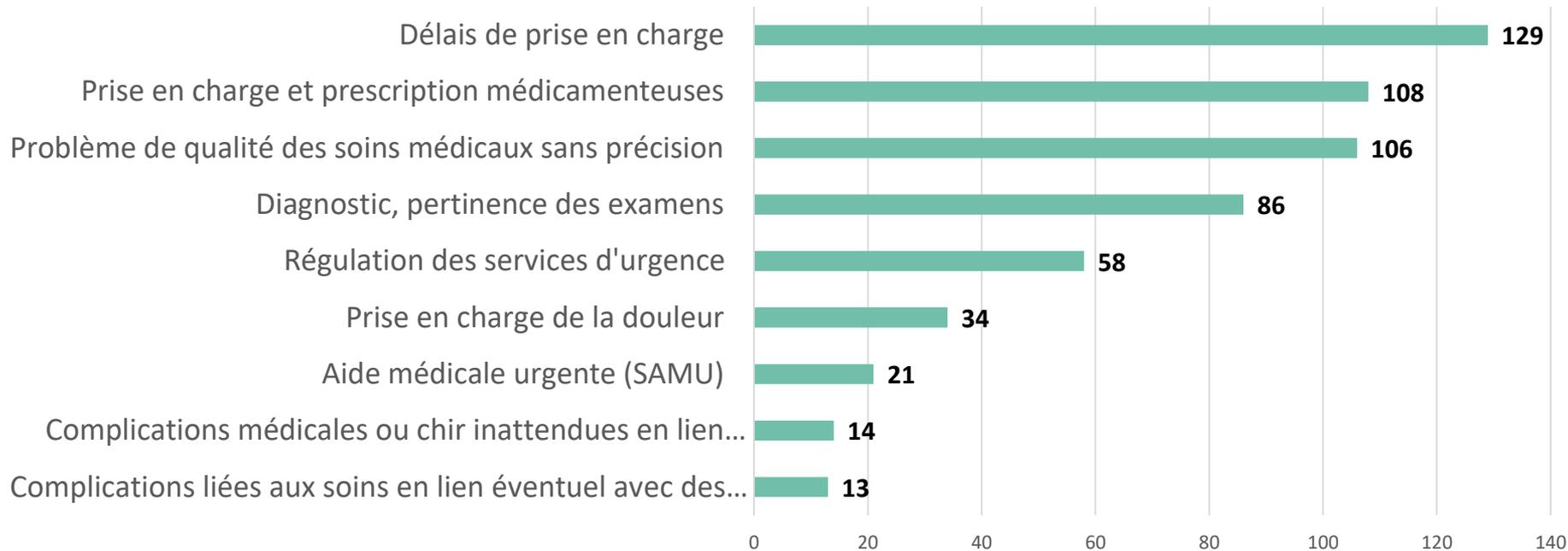
- ❖ Formaliser les alternatives au SMUR pour lever de doute/évaluation ou lorsque le SMUR est indisponible (IDE pompiers, SOS associatifs etc..)
- ❖ Informer les instances départementales et régionales de l'ARS de la nécessité d'améliorer l'organisation et les modalités de transport en dehors du département dans le cadre de la politique régionale du transport en ambulance

## 2 ) LES RECLAMATIONS

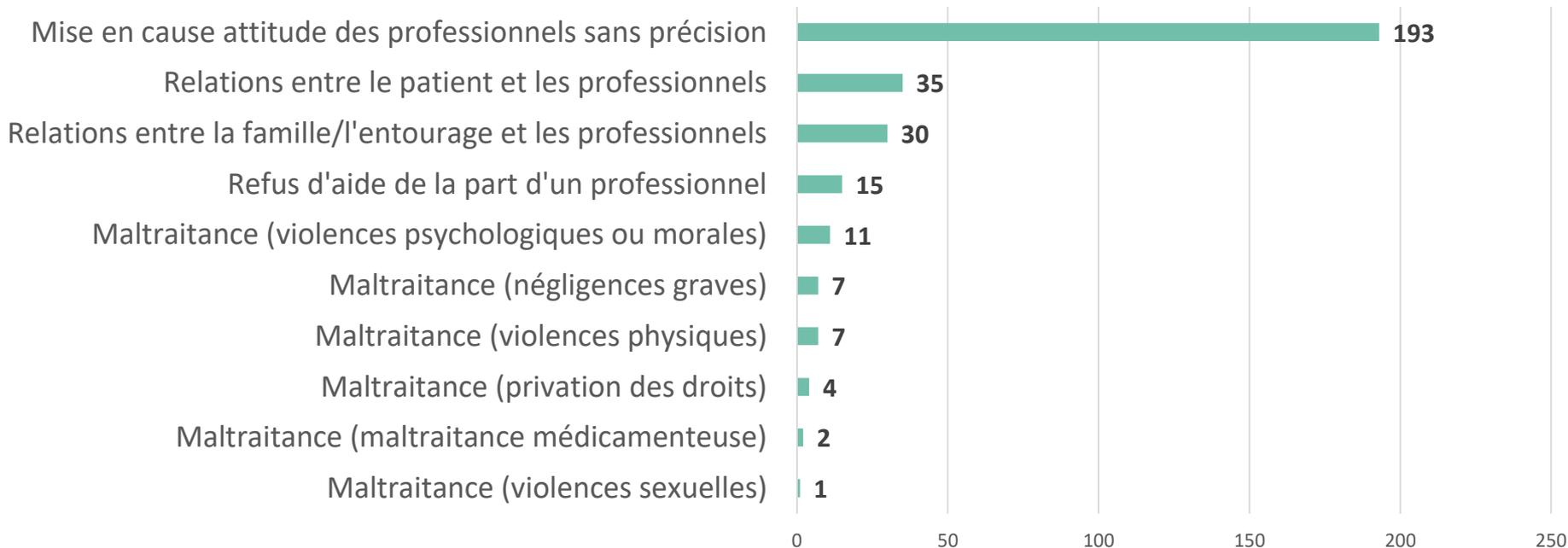
# Description des réclamations par catégories de griefs

Griefs	Nb	%	Bilan annuel ARS 2021
<b>Problème de qualité des soins médicaux</b>	<b>358</b>	<b>34,4%</b>	<b>38%</b>
<b>Mise en cause attitude des professionnels</b>	<b>277</b>	<b>26,6%</b>	<b>43%</b>
<b>Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement ou du service</b>	<b>187</b>	<b>18,0%</b>	<b>20%</b>
Facturation et honoraires	57	5,5%	6,4%
Hôtellerie-locaux-restauration	52	5,0%	10%
Informations et droits des usagers	51	4,9%	13%
Problème de qualité des soins paramédicaux	26	2,5%	13%
Recherche d'établissement ou d'un professionnel	26	2,5%	7,7%
COVID-19	6	0,6%	3,8%

## Problème de qualité des soins médicaux



## Mise en cause attitude des professionnels



## 3) DISCUSSION

# Discussion

## Correspondances Réclamations/EIGS:

Réclamations	EIGS
Délais de prise en charge	La charge de travail, Le manque d'effectifs
Erreur de diagnostic/ Prescription médicamenteuse Interrogation sur les compétences des professionnels.	Gestion des RH (intérim, vacataire), Professionnels non formés aux spécificités du service
Communication et Attitude des professionnels, Absence d'écoute,	Personnalité, Relations conflictuelles, Barrière de la langue.

## Correspondances EIGS filière urgence/ EIGS filière générale

- ❖ 72% de décès pour la filière urgence versus 52% (Rapport HAS/ Bilan ARS 2021)
- ❖ Période de vulnérabilité: 66% pour la filière urgence versus 56% (Rapport HAS)
- ❖ Évitabilité : Pas de particularité de la filière urgence (56%)

Deux visions : patient et professionnel

Actions correctives non classées

Renseignement des motifs IGAS incomplète (Catégorie sans précision)

## 4) PROPOSITIONS

# Propositions

Améliorer l'accès aux examens complémentaires en urgence (IRM, résultat biologique, avis spécialistes) notamment sur les périodes de vulnérabilité.

Accentuer les formations sur les spécificités du service (tri par les IAO, gestes d'urgences, entretiens téléphoniques (SAMU), pathologies prévalentes du service.

Formaliser la coopération entre départements voisins en cas de forte activité.

# Propositions

- Pour le portail SI-VSS :
  - ❖ Répertorier les actions par famille de facteur → Actions ciblées/ recommandations pour les établissements
  - ❖ Créer une banque de données avec les actions classées par problématique
- Pour le portail SI-REC :
  - ❖ Améliorer le renseignement des motifs IGAS, rendre la sélection de sous-catégorie impératif afin de mieux répertorier les griefs des réclamations.
  - ❖ Supprimer les sous catégories « Autres » afin de favoriser le renseignement des catégories.
  - ❖ Intégrer à l'outil le suivi (griefs finalement retenus et actions mises en œuvre suite à analyse par les structures)



# CONCLUSIONS

- EIGS de la filière urgence plus grave pour le patient
- Prise en charge médicale sous tension (Réclamations des usagers, Effectifs)
- Poursuivre la culture de la déclaration: Retex multi-sites entre établissement, pluri professionnel → Vision parcours patient dans sa globalité