

Jeudi 29 Mars **2018**

Salons d'Affaires du Centre des Salorges - CCI Nantes-St Nazaire
16, quai Ernest Renaud - CS 90517 - 44105 Nantes Cedex 4

**Thème : «Prévenir les crises, gérer les urgences
et mieux accueillir des populations qui présentent
un handicap et/ou des pathologies psychiatriques»**

Peut on prévenir les crises en EHPAD ?

Florence DELAMARRE DAMIER

MD, MBA, Consultation mémoire CHU Nantes et médecin coordonnateur d'EHPAD

PLAN

- Risques, Crises
- Changer les mentalités pour anticiper
- Gérer une crise
- Conclusion

Risques ,crises

- Le risque est partout, les menaces ne sont plus isolées mais elles s'entremêlent ..
- Le rapidité de l'information, de la désinformation peut transformer un incident anodin en crise ..
- Plutôt que de se plaindre demandons nous: Pourquoi nous n'étions pas prêts ?
- L'évaluation régulière se généralise aux EHPADS



Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- **Définition du risque** : un danger, un inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé
- **Quantifier le risque** : Risque = gravité x probabilité de survenue
- **Définition de la crise** : situation sortant du cadre habituel des incidents connus, avec la nécessité de prendre en urgence des décisions stratégiques et d'organisation
- **Chacun aura de la crise sa propre perception ..**



Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- L'anticipation des risques et la gestion des crises sont difficiles mais au delà des recommandations ...c'est l'ouverture d'esprit ,la diversité des analyses, la capacité d'adaptation, la remise en question et l'aptitude à prendre des décisions qui sont les caractéristiques de l'efficace
- Attention aux mauvaises certitudes/risques : insouciance, autruche, forteresse (tout est sous contrôle), excès de confiance ou de prudence
- Le mieux : la conscience efficace



Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- Anticiper les risques en EHPAD c'est :
 - Dresser un état des lieux de tout ce qui pourrait arriver
 - Classer les risques par probabilité d'occurrence
 - Identifier les signes annonciateurs pour les risques le plus probables
 - Garder constamment à l'esprit la notion d'incertitude



Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- Cartographie des domaines de risques

Risques génériques	Risques spécifiques	Evénements dangereux
Facteur humain	Comportement des résidents	Fugue, agressivité, refus de soins, dégradations ,suicide
	Comportement du personnel	Manque de formation
	Socioéconomique	Manque de moyens financiers, grève, pénurie de personnel
Management stratégique	Liés au séjour	Maltraitance, chute, contention,dénutrition, Déshydratation, escarres, douleur, intoxication alimentaire ,allergie, agression, vols et malveillance
	Liés aux soins	Médicamenteux et dispositifs , infections, erreur diagnostique ou thérapeutique, défaut de surveillance, prise en charge inadéquate (douleur, fin de vie..)

Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- Cartographie des domaines de risques

Opérationnel	Aux biens	Dégât des eaux, effondrement, vétusté, incendie, vols, dégradations,
	Liés aux locaux	Hygiène(air,eau,surfaces,linge,transports)temperature,amiante,plomb, insectes, risques électriques, explosion, portes, portails,ascenseurs ,travaux ...
	Non fonctionnement	Pannes d'équipement,informatique,rupture d'alimentation, ou d'approvisionnement

Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

<p>Environnement</p>	<p>Naturels et environnement Technologique</p>	<p>Foudre, seisme, tempête, températures extrêmes, neige, pollution de l'air, de l'eau, tremblement de terre, tsunami</p>
<p>Communication</p>	<p>Communication Système d'information</p>	<p>Interne, externe, image Perte de dossier, dossier incomplet, défaillance de confidentialité, absence de consentement, défaut d'information au résident</p>

Changer les mentalités

Anticiper les risques et les crises

- Cartographie des risques liés aux soins

Risque	Criticité 1à3 (acceptable,tolerable,inacceptable)	Gravité 1à4(faible ,moyenne,elevée, tres elevation)	Fréquence 1à5 (occasionelle àpermanente)
Médicamenteux Non observance			
Dispositif médicaux			
Infections			
Erreur diagnostique			
Erreur thérapeutique			
Défaut de surveillance			
Escarre,			
Activités invasives			
maltraitance			
chutes			
Inadéquation du type de prise en charge			
Questions éthiques			
Défaut de prise en charge de la douleur , fin de vie			
Défaut de prise en charge de la dépression Etc..			

Gérer une crise

- Prévention, identifier les risques
- Comprendre la situation
- La cellule de crise
- Alerter, décider, informer, former
- Etre transparent
- Etre cohérent
- Etre prêt pour la prochaine crise



Conclusion

Être prêt et ouvert :

- Faire un audit des risques les plus importants dans l'Institution avec le directeur, l'infirmière référente ou le cadre de santé ...mais aussi l'équipe !
- Faire un plan de gestion des risques
- Mettre en place des outils, faire des EPP...
- Se rapprocher de services et/ou d'experts disponibles selon le type de crise
- Se former en permanence
- S'entraîner
- et ...ne pas oublier le respect des droits et des libertés des PA et la nécessité d'un accompagnement individualisé de qualité

Milburn T, the management of crisis CF Hermann Ed 1972
Boltinguer A, Le concept clinique de crise Bulletin de psychologie 1982
Lagadec P, La gestion des crises Edi sciences internationales 1991
L Combalbert, le management des situations de crise ESF Editeur 2005
Marmuse C, Montaigne X, Management du risque Vuibert Entreprise 1989
Circulaire de la DHOS 29/03/2004
Manuel de la HAS version 2010
Amyot Villez Risque, responsabilité éthique dans les pratiques gériatriques
C Gay Enjeux et démarche de gestion des risques en EHPAD
F Delamarre Damier Modèle de Management de crise en institution Annales de gérontologie 2010