

Une première étape d'identification de l'évènement indésirable à analyser et de l'épisode de soins concerné est fondamentale.

Quel que soit l'outil utilisé par la suite, ce dernier doit nécessairement servir la finalité du retour d'expérience et ainsi répondre à des caractéristiques de mise en œuvre (Points clés « Principes fondamentaux du Retour d'EXpérience (REX)»). Par ailleurs la combinaison de plusieurs outils peut permettre de répondre à l'ensemble de ces caractéristiques. Il faut souligner que de nombreuses équipes de soins créent et s'approprient leur propre outil d'analyse approfondie des causes :

l'enjeu est bien le sens donné à une approche systémique et intégrée de l'analyse des événements indésirables associés aux soins et non la standardisation d'un ou plusieurs outils institutionnels.

« Et vous, vous en êtes où ? »

Les critères de qualité des outils d'analyse systémique recommandés par la Haute Autorité de Santé ^[20]

Etapes clés de l'analyse systémique	L'outil utilisé à cette étape pour votre équipe, votre organisation	Capacité de l'outil à répondre au critère de qualité	
Réalisation d'une chronologie des faits		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Repérage des écarts de soins et identification des causes immédiates		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Analyse approfondie des causes de chaque cause immédiate repérée à l'étape précédente		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés aux patients, usagers		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés aux professionnels		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés aux tâches à accomplir		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés à l'équipe		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés aux organisations		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés à l'environnement		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Investigation des facteurs liés au contexte institutionnel		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Identification des barrières qui ont fonctionné (valorisation des acteurs, procédures et organisation en place)		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Pour chaque facteur contributif repéré dans l'analyse, identification d'un plan d'actions hiérarchisé avec pilote et calendrier		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non