



Charte de Confiance – Signalement des Événements Indésirables au sein de la CPTS des Vallons du Lyonnais

Préambule

La sécurisation des soins dispensés aux patients et la qualité des prises en charge sont au cœur des missions de la CPTS des Vallons du Lyonnais. Le signalement des événements indésirables (dysfonctionnement pouvant avoir un impact négatif sur le parcours de soins du patient) est un levier essentiel pour améliorer les pratiques professionnelles, renforcer la coordination entre acteurs de santé et prévenir la survenue de nouveaux incidents.

Cette charte vise à instaurer un climat de confiance, de transparence et de non-sanction, garantissant que chaque professionnel puisse signaler un événement indésirable sans crainte et sans délation dans une logique d'amélioration continue des soins.

Objectifs de la charte

1. Encourager le signalement volontaire des événements indésirables par les professionnels de santé adhérents de la CPTS
2. Promouvoir une culture de sécurité centrée sur l'apprentissage collectif, et non sur la recherche de culpabilité
3. Garantir un cadre éthique, respectueux et confidentiel pour le traitement de ces signalements

Principes fondamentaux

Confidentialité

Les signalements sont traités de manière anonyme ou strictement confidentielle, dans le respect de la vie privée des patients et des professionnels concernés.

Bienveillance et non-culpabilité

Le signalement n'a aucune visée punitive. Il repose sur une démarche d'apprentissage : l'objectif est de comprendre les causes systémiques et organisationnelles, aucunement de désigner des fautes individuelles.

Transparence et retour d'information

Les professionnels ayant signalé un événement indésirable seront informés des suites données au signalement et des améliorations mises en œuvre.

Engagement collectif

Tous les professionnels membres de la CPTS sont engagés à participer activement à cette démarche de sécurité des soins, dans un esprit de collaboration interprofessionnelle.

Information du patient

L'information du patient sera laissée au libre choix du professionnel de santé déclarant.

Modalités de signalement

1. Utilisation d'une Fiche de signalement d'Evènement Indésirable (FEI) disponible dans l'Espace Adhérent du professionnel depuis le site internet de la CPTS ou directement sur SISRA (formulaire de signalement d'un EI) puis envoi sur l'adresse de service SISRA "Déclaration EI CPTS des Vallons du Lyonnais"
2. Possibilité de signaler un événement indésirable (associé aux soins ou non, grave ou non) ou un "presque-accident"
3. Analyse collective des signalements dans un cadre multidisciplinaire et confidentiel (RDV réguliers avec les structures hospitalières, RDV qualité etc.)

Engagements de la CPTS

1. Mettre en place un cadre structuré pour le recueil et l'analyse des événements indésirables
2. Accompagner les professionnels dans cette démarche (formation, sensibilisation, retours d'expérience)
3. Effectuer un retour systématique au déclarant
4. Partager régulièrement les enseignements tirés des signalements pour faire progresser les pratiques de tous
5. Accompagner les professionnels à signaler un EI grave associé aux soins sur le portail en ligne de l'ARS