

Enquête menée auprès des professionnels de santé libéraux sur les déclarations des événements indésirables graves.

Auteurs : Lesley Marquis (URPS Médecins libéraux HDF), Caroline De Pauw (URPS Médecins libéraux HDF), Pauline Bailleul (Réseau Santé Qualité Risques HDF), Dr Annabelle Bazerbes (médecin généraliste), Dr Lydia Bertrand (médecin généraliste), Dr Decoene (Réseau Santé Qualité Risques HDF), Dr Catherine Goudemand (psychiatre), Dr Jean-Paul Kornobis (médecin généraliste), Dr Si Abdallah (ARS HDF)

Malgré les évolutions réglementaires récentes (2016), **les professionnels de santé et notamment les médecins, semblent assez rétifs quand il s'agit de parler de démarche qualité, ou encore d'événements indésirables graves liés aux soins (EIGS)** pour lesquels l'imaginaire associé relève souvent de la crainte d'être jugé négativement sur sa pratique.

Afin de questionner les représentations autour des EIGS, l'Union Régionale des Professionnels de Santé – Médecins Libéraux (URPS ML) des Hauts-de-France et ses partenaires¹ ont travaillé un questionnaire visant à faire un **état des lieux des pratiques et représentations associées aux EIGS pour les professionnels de santé libéraux.**

MÉTHODE

Mené de mi-août à mi-septembre 2019, **un questionnaire a été envoyé par mail auprès de l'ensemble des chirurgiens-dentistes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, médecins, pédicures-podologues et sages-femmes** (les pharmaciens n'ont pas participé, étant déjà destinataires d'une enquête dans la région) et les données ont été récoltées puis analysées via le logiciel Sphinx :

- 10 486 mails ont été délivrés ;
- 1 715 personnes ont répondu directement dont 1610 exploitables et complets, soit un taux de retour de 16,4%.

RÉSULTATS

Profil des répondants

	Nb	% obs.
Généraliste	108	31,5%
Infirmier	101	29,4%
Chirurgien-dentiste	74	21,6%
Médecin autre(s) spécialité(s)	29	8,5%
Masseur Kinésithérapeute	24	7,0%
Pédicure-podologue	3	0,9%
Sage-Femme	2	0,6%
Biologiste	1	0,3%
Orthophoniste	1	0,3%
Total	343	100,0%

Des déclarations d'EIGS rares

La plupart des professionnels répondants (de 73,2% des médecins à 100% des orthophonistes répondants) **n'a jamais déclaré d'EIGS**. Il est donc intéressant d'analyser leurs retours car ils ont pris le temps de répondre à une enquête portant explicitement sur cette problématique.

On constate un différentiel d'âge par rapport aux taux de déclaration (96% des 30 à 44 ans n'en ont jamais déclaré et 10,7% des 60ans et plus en ont déjà déclaré).

Parmi les 105 professionnels ayant déclaré des EIGS, les retours d'expérience montrent une marge de progression notable car ils sont donc un quart (n=24) à être insatisfaits et plus d'un tiers sans avis (n=37) soit **plus de la moitié qui sans doute ne renouvellera pas l'expérience de la déclaration, faute de l'avoir appréciée ou en avoir vu l'utilité.**

Cependant, malgré les insatisfactions remontées, sur les 105 ayant déjà fait au moins une déclaration, 60% sont prêts à recommencer. L'intérêt de la déclaration semble donc toujours identifiée par le plus grand nombre.

Une non déclaration d'EIGS du fait d'un problème d'identification et de connaissance de la marche à suivre

Le principal motif de non déclaration est l'impression de ne pas avoir rencontré d'EIGS (70,6%, n=1136), ce qui peut questionner sur la pertinence de savoir les identifier et ce, quelle que soit la profession. Par ailleurs, plus d'un quart des professionnels (28,0%, n=450) déclarent ne pas savoir comment signaler un EIGS, notamment les médecins généralistes. Cette donnée, combinée avec l'insuffisance d'informations sur la procédure à suivre, montre un point de progrès majeur.

Les autres réponses testées sont relativement plus anecdotiques et ne semblent donc pas être des freins à la déclaration d'un EIGS : le manque de temps (n=102), une possible perception de complexité de la démarche (n=450), un temps administratif trop important (n=85), la crainte d'un refus du patient (n=23), un regard négatif des confrères (n=20) ou encore un manque d'intérêt (n=20).

Survenue et signalement d'EIGS

Après présentation de ce qu'est un EIGS, seulement 6,1% des répondants déclarent avoir eu déjà l'occasion de signaler un EIGS et 20% de ces derniers reconnaissent avoir vécu des situations d'EIGS. Cet écart met en exergue les **marges de progression des professionnels de santé quant au repérage et au signalement d'un EIGS.**

Avez-vous eu l'occasion de déclarer un EIGS ?

	Non		Oui		Total	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Généraliste	78	72,2%	30	27,8%	108	100,0%
Infirmier	95	94,1%	6	5,9%	101	100,0%
Chirurgien-dentiste	71	95,9%	3	4,1%	74	100,0%
Médecin autre(s) spécialité(s)	17	58,6%	12	41,4%	29	100,0%
Masseur Kinésithérapeute	23	95,8%	1	4,2%	24	100,0%
Pédicure-podologue	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%
Sage-Femme	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
Biologiste	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Orthophoniste	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Total	291	84,8%	52	15,2%	343	

LESLEY MARQUIS

Responsable de la direction « Médico-sociale et démarche qualité »
URPS Médecins Libéraux Hauts-de-France

☎ Tél. : 03 20 14 94 59

✉ lesley.marquis@urpsml-hdf.fr

CONTACT



DISCUSSION

La déclaration des EIGS par les professionnels de santé de ville ne représente que 4% des déclarations auprès de la Haute Autorité de Santé.

La méconnaissance de la nature des procédures de déclaration des EIGS amène à envisager, en lien avec l'ARS HDF, **plusieurs pistes d'actions à mener en région :**

- Améliorer le support technique de déclaration des EIGS et faciliter l'accès à une boîte électronique de signalements ;
- Envisager une sensibilisation des professionnels de santé libéraux, plus large, dédiée aux « vigilances » ;
- Diffuser les résultats auprès des professionnels de santé libéraux des Hauts-de-France pour réaliser une sensibilisation ;
- Adapter en ville des pratiques qui fonctionnent en établissement afin d'améliorer la prise en charge des patients, par exemple les retours d'expériences effectués par les patients.

¹ En partenariat avec :

