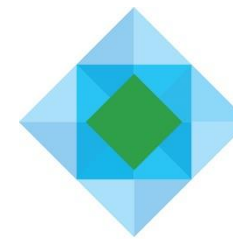


RETOUR D'EXPERIENCE GESTION D'UN INCENDIE A LA CLINIQUE MAYLIS



CLINIQUE
MAYLIS

Intervenants :

MME SARA MORTAJI - ADJOINT DE DIRECTION

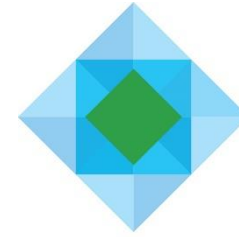
MME AURELIE MINBIELLE - RESPONSABLE QUALITE ET GESTION DES
RISQUES



21/11/2019

PLAN

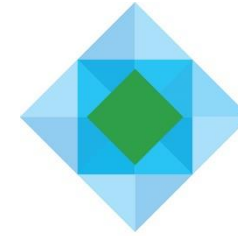
1. Les objectifs du retour d'expérience
2. L'analyse de l'événement et dispositif interne de retour d'expérience
3. Le contexte
4. La chronologie de la situation avec les principaux faits marquants
5. Les enseignements pour la structure
6. La gestion des médias
7. En conclusion



CLINIQUE
MAYLIS



Les objectifs du retour d'expérience



CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ Pourquoi ?
 - ▶ Tirer des enseignements profitables à tous,
 - ▶ Garder la mémoire de l'événement,
 - ▶ Renforcer les liens entre les acteurs,
 - ▶ Identifier des pistes de progrès,
 - ▶ Répondre à une logique de culture de sécurité
- ▶ Pourquoi communiquer notre gestion de crise ?
 - ▶ Peu de partages extérieurs sur ce type d'incident en raison du traumatisme
 - ▶ Volonté de la direction de partage et de transparence
 - ▶ Gestion de l'information des médias



CCECQA

21/11/2019

L'analyse de l'événement



CLINIQUE
MAYLIS

1. Notre dispositif interne de retour d'expérience

- ▶ Engagement direction et politique qualité : inscription CPOM 4 CREX/an dont un sur le périmètre du circuit du médicament
- ▶ Un comité de retour d'expérience créé en avril 2016: pool décideur...analystes...
- ▶ La méthode d'analyse utilisée : ORION
 - ▶ Une méthode menée par des analystes formés
 - ▶ Une méthode rigoureuse d'analyse d'événement : Collecte des données, Retranscription des faits réels sous forme d'un scénario, Identification des états défailants et les actions inappropriées, Recherche des causes, Proposition d'actions correctives, Elaboration d'un rapport et communication
 - ▶ Une méthode accessible à tous
 - ▶ Une méthode adaptée aux systèmes complexes
 - ▶ Une méthode qui permet de proposer des actions correctives concrètes à l'équipe CREX

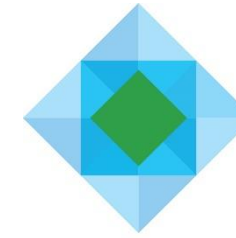
21/11/2019



L'analyse de l'événement

2. Qui a réalisé l'analyse détaillée de cet événement :
 - ▶ Deux professionnels IDE et IDEC HC non impliqués sur l'événement
 - ▶ Pilote de l'analyse : RAQ pour cadre méthodologique
3. Qui a participé au comité de REX ?

IDEC HC
IDEC HDJ
ADJOINT DIRECTION
DIRECTRICE
RAQ
MEDECIN PSYCHIATRE
MEDECIN PSYCHIATRE
RESPONSABLE ADMISSION
PHARMACIEN
IDE
PSYCHOLOGUE



CLINIQUE
MAYLIS



Le contexte



CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ Géographique : structure implantée depuis 1966 dans un environnement rural sur un parc arboré de 2 ha en haut d'une colline.
- ▶ Type de structure : clinique hospitalisation libre
- ▶ Capacité d'accueil : 75 lits et places,
Hospitalisation temps plein : Psychiatrie, Soins de suite et réadaptation Alcoologie,
Hôpital de Jour
- ▶ Organisation :
 - ▶ stratégie globale définie par le groupe INICEA, groupe spécialisé en psychiatrie
 - ▶ stratégie interne de la structure définie par le CODIR et l'équipe médicale
- ▶ Humain :
 - ▶ EQUIPE SUPPORT INICEA : RH/ QUALITE / MAINTENANCE / SYSTÈME INFORMATION
 - ▶ EQUIPE CLINIQUE MAYLIS :
 - ▶ SEMAINE : RESPONSABLES DE SERVICES (CODIR)/ EQUIPE MEDICALE/ EQUIPE SOINS (IDE ASD) /EQUIPE SAMSIC/ EQUIPE SODEXO/ EQUIPE TECHNIQUE
 - ▶ WEEK END : UN IDE/ SERVICE, UN CADRE ASTREINTE TECHNIQUE ET ADMINISITRATIVE, UN MEDEICN PSYCHIATRE DE GARDE



21/11/2019

Le contexte



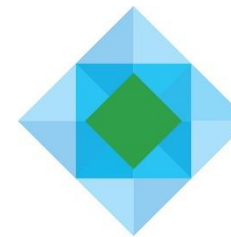
CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ Institutionnel : procédures internes diffusées et connues
 - ▶ Procédure de permanence des soins : décrit les astreintes administratives, techniques et gardes médicales
 - ▶ Procédure sécurité incendie : décrit les modalités pratiques interne gestion de l'incendie
 - ▶ Procédure urgence vitale : CAT en cas d'urgence vitale pour un patient pris en charge
 - ▶ Procédure gestion de crise
 - ▶ Procédure de gestion d'un événement indésirable : décrit les modalités de signalement et gestion d'un EIG entre autre
- ▶ Eléments techniques/ infrastructure : travaux récents avec agrandissement de 2800m2

21/11/2019

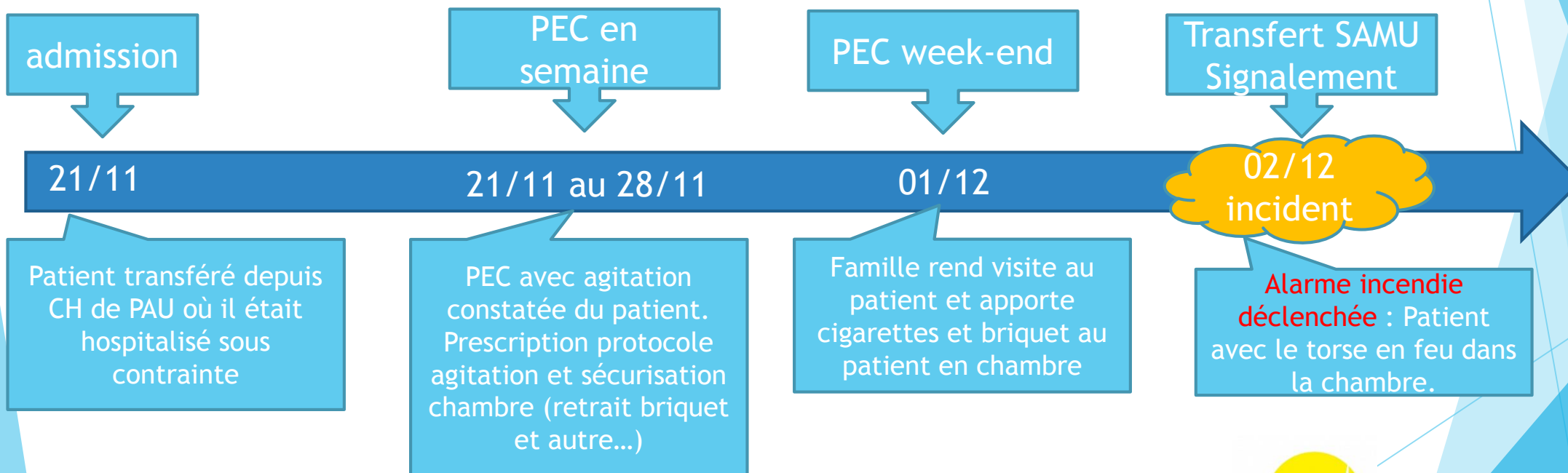


La chronologie de la situation



CLINIQUE
MAYLIS

- Comment se sont déroulées les choses sur une frise de temps ?



21/11/2019



CCECQA

Les enseignements pour la structure



CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ Qu'avons-nous retenu de cet incident :
 - ▶ Identification et suivi des risques dès la préadmission et tout au long de la prise en charge.
 - ▶ Traçabilités et échanges sur les évolutions en cours de prise en charge
 - ▶ Participation des aidants, information sur la prise en charge
 - ▶ Maîtrise des procédures de fonctionnement de la structure par les salariés



21/11/2019

Les enseignements pour la structure

- ▶ Plusieurs niveaux dans la gestion de crise dans notre cas :
 - ▶ **Interventionnel** : les acteurs de 1^{er} rang
 - ▶ soignants clinique Maylis
 - ▶ pompiers de garde
 - ▶ équipe SAMU
 - ▶ cadre d'astreinte clinique Maylis
 - ▶ **Décisionnel** : déclenchement et suivi cellule de crise
 - ▶ Cadre astreinte clinique Maylis
 - ▶ Médecin garde clinique Maylis
 - ▶ Directeur clinique Maylis
 - ▶ ARS
 - ▶ CODIR
 - ▶ Service de santé au travail



CLINIQUE
MAYLIS



CCECQA

21/11/2019

Les enseignements pour la structure



CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ **Stratégique** : gestion de la communication et soutien direction
 - ▶ Directeur des opérations INICEA
 - ▶ Directeur général INICEA
 - ▶ Directrice qualité INICEA
 - ▶ Chargé de communication INICEA

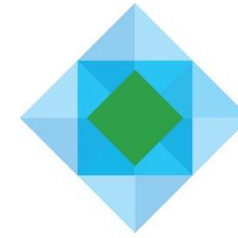
- ▶ **Accompagnement psychologique** :
 - ▶ Interne : mobilisation des équipes psychologues, psychiatres de la structure
 - ▶ Externe : mobilisation de l'équipe du service de santé au travail (psychologue du travail)



21/11/2019

Les enseignements pour la structure

- ▶ S'adapter rapidement à la situation : **Déclencher la cellule de crise**
- ▶ Recueillir les informations et les partager !
- ▶ Définir clairement l'incident
- ▶ Définir le plan d'action et le plan de communication
- ▶ Connaitre le/les porte-parole(s) de la structure
- ▶ Mobiliser immédiatement toutes les ressources disponibles en interne, externe
- ▶ S'assurer que les informations transmises sont claires et compréhensibles
- ▶ Communiquer :
 - ▶ En interne : avec les équipes, les patients, les dirigeants siège du groupe
 - ▶ En externe : les médias, l'entourage proche des patients et salariés



CLINIQUE
MAYLIS



Gestion des médias

Landes : un incendie à la clinique Maylis de Narrosse fait un blessé grave

A LA UNE / LANDES / DAX / Publié le 02/12/2018 à 11h05. Mis à jour à 17h53.

S'ABONNER À PARTIR DE 1€



COMMENTAIRES SU SPENDUS



▲ La clinique Maylis de Narrosse est spécialisée dans les soins psychiatriques de l'adulte @ISABELLE LOUVIER/ "SUD OUEST"

Le feu s'est déclaré aux alentours de 7 heures du matin dans cette clinique spécialisée en soins psychiatriques

Un incendie s'est déclaré ce dimanche, aux alentours de 7 heures du matin, à la clinique Maylis, de Narrosse. Un homme de 65 ans aurait été grièvement blessé et huit personnes évacuées. Le feu a été rapidement maîtrisé par les pompiers.

On ignore pour l'heure les circonstances précises de cet incendie, d'autant que l'établissement n'a pas souhaité pour l'heure communiquer, mais le feu aurait été volontairement allumé par un résident qui aurait fait voulu faire brûler ses affaires pour se donner la mort.

Spécialisée en soins psychiatriques, la clinique Maylis de Narrosse peut accueillir une soixantaine de résidents.

Annonce fermée par Google

Signaler cette annonce

Pourquoi cette annonce ?

Incendie à Narrosse (40) : le pronostic vital du résident de la clinique n'est plus engagé

A LA UNE / LANDES / NARROSSE / Publié le 03/12/2018 à 15h38. Mis à jour à 15h45 par Benjamin Ferret.

S'ABONNER À PARTIR DE 1€



COMMENTAIRES SU SPENDUS



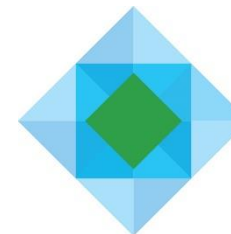
▲ La clinique Maylis, où s'est déroulé un incendie dimanche. @ISABELLE LOUVIER

L'homme a été brûlé grièvement dans un incendie survenu dimanche matin dans cet établissement spécialisé en soins psychiatriques.

La soixantaine de résidents et l'équipe de soignants de la clinique Maylis de Narrosse se remettent du choc qu'ils ont eu dimanche matin, quand un incendie s'est déclaré dans l'établissement spécialisé en soins psychiatriques.

Repéré aux alentours de 7 heures, le feu a fait une victime. Grièvement blessé, le pronostic vital de cet homme de 65 ans ne serait plus engagé au lendemain du drame. Pris en charge par le Samu, celui-ci a été évacué en direction du centre hospitalier universitaire de Bordeaux-Pellegrin.

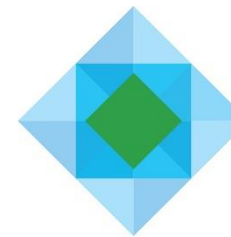
Dans un communiqué de presse envoyé ce lundi, la direction de la clinique Maylis explique que le feu « semble accidentel » et « a été détecté par le système incendie et immédiatement circonscrit par les équipes soignantes ». Le texte revient également sur la mise en sécurité et l'installation « dans d'autres chambres de l'établissement » non touchées par le sinistre des autres résidents.



CLINIQUE
MAYLIS



EN CONCLUSION: COMMUNICATION ET GESTION DE CRISE



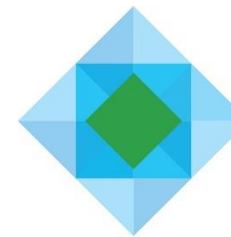
CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ C'est indissociable
- ▶ La communication de crise permet de :
 - ▶ montrer que la situation est gérée
 - ▶ réduire l'impact émotionnel de la crise sur les acteurs
 - ▶ montrer la réactivité de la structure face à l'événement
 - ▶ permettre de retenir le positif d'une telle épreuve
 - ▶ la communication est une partie intégrante de la gestion de crise finalement à ne pas omettre



21/11/2019

EN CONCLUSION : LA CELLULE DE CRISE



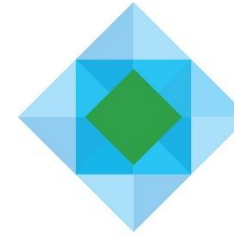
CLINIQUE
MAYLIS

- ▶ a la même composition, à quelques parties prenantes près selon le type d'incident
 - ▶ est définie dans ses modalités de mise en œuvre de déclenchement dans des outils simples et connus
 - ▶ fonctionne avec des outils facilement retrouvables par les acteurs en cas de crise
-
- ▶ Une check-list ou un mémo de la procédure de gestion de crise existe
 - ▶ Un plan de continuité d'activité de l'établissement existe
 - ▶ Un tableau de suivi et de traçabilité des actions engagées est retrouvé

BIEN SE PREPARER - BIEN SE FORMER



21/11/2019



CLINIQUE
MAYLIS

Merci de votre attention

Avez-vous des questions ?



21/11/2019