

Aide pour l'analyse d'un cas

Étape 1. Présentation du cas

Questions : Qu'est-ce qui est arrivé ? Quand est-ce arrivé ? Où est-ce arrivé ?

Objet : Description chronologique des **faits**, complète, précise et non interprétative.

Étape 2. Recherche et identification de problème(s) de soins

Questions : Comment est-ce arrivé ?

- Quel(s) est (sont) le(s) problème(s) rencontré(s) ?
- Est-ce que des éléments de cette prise en charge posent question ?

Objet : Identification du (des) **problème(s)** rencontré(s), des processus défailants, des pratiques non optimales, des problèmes liés aux soins.

*En l'absence de problème rencontré (notamment en cas de pathologie expliquant le décès ou la complication), y avait-il une (des) alternative(s) à la prise en charge ?
Si Oui passer à l'étape 4. Si Non, l'analyse est terminée.*

Étape 3. Recherche de causes et analyse de la récupération

Questions : Pourquoi cela est-il arrivé ? (*approche systémique*)

→ utiliser le document **Analyse systémique**.

- Qu'est-ce qui a été nécessaire et suffisant pour que cela arrive ?
- Quand et comment avons-nous vu, compris, réagi ? Qui a vu, compris, réagi ?

Objet : Recherche des **causes**, des facteurs favorisants ou contributifs, pour chaque problème rencontré, et analyse de la **récupération** mise en œuvre pour rétablir la situation.

Étape 4. Proposition d'un plan d'action

Questions : Qu'avons-nous appris ? Quels changements mettre en œuvre ?

- Quels enseignements tirer des étapes précédentes ?
- Quelles actions mettre en œuvre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ? (hiérarchisation et choix)
Les actions mises en œuvre évitent-elles la récurrence du (des) problème(s) rencontré(s) (actions de prévention) et/ou réduisent-elles sa (leur) sinistralité (actions de protection) ?
Ces actions peuvent-elles être généralisables au sein de l'établissement (en lien avec la structure de gestion des risques) ?
- Comment le suivi et l'évaluation des actions mises en œuvre sont-ils assurés ?
- Comment saurons-nous si les actions mises en œuvre sont efficaces ?
- Comment la communication et l'information des équipes sont-elles réalisées ?

Objet : Mise en œuvre et suivi d'**actions** d'amélioration de la qualité et de la sécurité
→ utiliser le document **Fiche de suivi d'action**.