

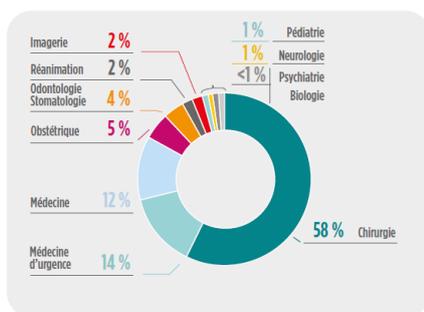
Communiqué de presse  
Lyon, le 19 septembre 2024

## PANORAMA DES RISQUES LIÉS AUX SOINS, LES ENJEUX LIÉS À LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS. ÉDITION 2024

**Un outil d'aide à la décision pour améliorer la délivrance des soins et maîtriser les risques au travers d'un ouvrage enrichi d'analyses, de retours terrain et de recommandations ciblées.**

A l'occasion, de la Journée mondiale de la sécurité des patients, Relyens, assureur *risk manager* de référence en Europe propose un décryptage des spécialités médicales les plus à risques à travers une analyse fine de la sinistralité dans les établissements de santé. Une publication qui s'articule autour des enjeux liés à la délivrance des soins et qui sera suivie d'une toute nouvelle publication analysant ceux associés à la gestion des équipes. A travers cet ouvrage, Relyens souhaite développer une culture de la prévention et doter les établissements de santé de toutes les clés pour orienter leurs actions dans la sécurisation de la prise en charge des patients.

### La chirurgie : premier secteur à risque en France

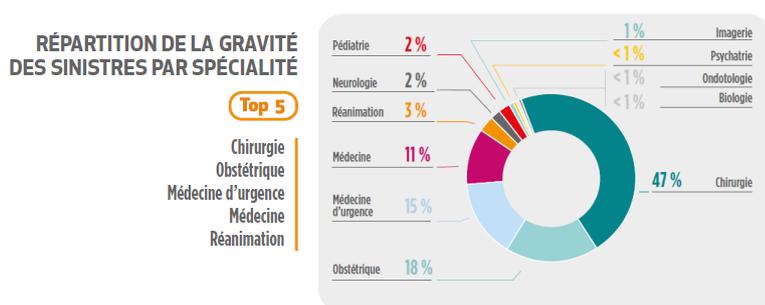


Sur les **5 267 réclamations** enregistrées en 2023 en RC corporelle<sup>1</sup> en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (*soit une augmentation d'environ 5% par rapport à 2022*) la chirurgie reste la première activité à risque en France. 58% des sinistres ont été déclarés au bloc opératoire et plus de la moitié d'entre eux ont eu un impact grave sur le patient. La sécurité de la prise en charge des patients est en jeu.

Toutefois, si on analyse ces sinistres uniquement sous l'angle de la gravité du dommage pour la victime, l'ordre évolue et positionne l'obstétrique au second rang avec 16% du coût total, soit un impact 4,5 fois plus lourd qu'un sinistre en chirurgie. L'importance des séquelles sur le nouveau-né à la suite d'un incident au moment de l'accouchement a un lourd impact bien que cela ne concerne que 5% des événements gérés par Relyens, il en va de même pour la réanimation, la pédiatrie, la neurologie. Malgré un faible volume de réclamations, on observe des impacts significatifs sur les patients.

<sup>1</sup> Relyens a traité en 2023 11 257 réclamations pour des préjudices, dont 5445 en Responsabilité Civile Corporelle et 5812 en Responsabilité civile matérielle. Dans le cadre de ce Panorama nous étudions uniquement les réclamations pour des préjudices en RC Corporelle.

## L'enjeu lié au développement d'une culture du *never event*<sup>2</sup> en France



Les Événements Indésirables Graves (EIG)<sup>3</sup>, définis comme : « événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale » sont en hausse, passant de 47% à 53% des cas en 2023.

article R1413-67 du code de la santé publique

Parmi les événements graves indésirables, certains, tels que les erreurs de coté au bloc opératoire ou l'oubli de matériel après une opération, sont totalement évitables et leur fréquence pourrait considérablement se réduire par des actions simples de sécurisation. Le système de santé publique du Royaume-Uni s'intéresse depuis quelques années à ces événements évitables qu'il qualifie de *never events*.

**En 2023, Relyens a enregistré et traité 151 *never events* dont 55 ont eu lieu en 2023 soit au moins 1 *never event* tous les 7 jours en France.**

Les causes principales sont le défaut des contrôles de sécurité (*checklist*) dans 90% des cas, ainsi que le défaut de communication entre les professionnels de santé, dans plus de 50 % des situations. Ces défauts de pratiques peuvent se manifester au niveau des équipes soignantes ou au niveau des interactions avec les patients et constitue un enjeu crucial pour la sécurité des patients.

### Pénurie de personnel médico-soignant : un facteur de risque majeur dans la délivrance des soins

Les enjeux d'attractivité et de fidélisation du personnel soignant sont clés pour sécuriser la délivrance des soins. En effet, l'absentéisme a de lourds impacts sur la qualité de prise en charge des patients et des résidents.

Avec une baisse de la fréquence des arrêts de travail de 17% en 6 ans dans les ESMS publics (Établissement ou service social ou médico-social) en ligne avec les observations récemment publiées dans le cadre du rapport IGF et de l'IGas<sup>4</sup>, les durées d'absence (+ de 181 jours) tendent elles à augmenter avec plus de 37 % observé en 3 ans sur le secteur ESMS public, en particulier dans le cadre de la maladie ordinaire.

Un phénomène en partie lié à des situations d'épuisement professionnel, 1<sup>ère</sup> cause d'absence pour maladie en France.

Or, l'absentéisme impact directement :

- Les conditions de travail du personnel qui se dégradent avec pour conséquences le report de certains soins et l'épuisement des équipes en sous-effectif, de fait plus exposées aux risques de TMS (troubles musculosquelettiques) telles que les chutes, les blessures...
- Les finances des établissements d'ores et déjà en tension, auxquelles s'ajoutent des frais d'intérim.
- L'image et la réputation des organisations qui contribuent aux soins.

<sup>2</sup> **Never event** : incident grave qui ne devrait pas se produire (oubli de corps étrangers, chirurgie au mauvais endroit, erreur de patient, etc.), et évitable par la mise en œuvre des recommandations nationales et internationales existantes en matière de sécurité.

<sup>3</sup> **EIGS** : Évènement Indésirable Grave associé aux Soins

<sup>4</sup> [Rapport de l'IGF et de l'IGas](#)

Ainsi, l'engagement d'actions en faveur de la formation et de la prévention de l'usure psychique au travail doit être au cœur des dispositifs de prévention des établissements de soins.

## Des recommandations ciblées pour améliorer la délivrance des soins aux patients

A travers ce panorama, les experts de Relyens ont identifié **10 enjeux prioritaires de maîtrise de risque et des recommandations de bonnes pratiques** pour sécuriser l'activité, ceci en lien avec sa mission qui est d'accompagner au quotidien les acteurs du soin dans l'amélioration de la sécurisation de la prise en charge patients et de la délivrance des soins.

## Les 10 enjeux prioritaires de maîtrise de risque

### BLOC ET PLATEAUX TECHNIQUES

- 1 Limiter les erreurs de procédures
- 2 Limiter les retards de prises en charge postopératoires

### URGENCES ET PRISES EN CHARGE NON PROGRAMMÉES

- 3 Limiter les erreurs d'orientation des patients
- 4 Limiter les erreurs de diagnostic

### OBSTÉTRIQUE

- 5 Améliorer la prise en charge des urgences à la maternité

### PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

- 6 Limiter les erreurs pour les médicaments à risque

### RISQUE INFECTIEUX

- 7 Limiter les infections postopératoires sur le matériel implantable

### GESTION TRANSVERSALE DES RISQUES

- 8 Améliorer la gestion a posteriori des EI et EIG
- 9 Améliorer le recueil de consentement et la qualité de l'information
- 10 Améliorer l'annonce de dommages associés aux soins

« Relyens, assureur des établissements et des professionnels du soin depuis bientôt 100 ans, a souhaité développer à partir de sa connaissance pointue de la donnée de sinistralité, une véritable culture de la prévention. A travers cette édition inédite, Relyens propose une analyse en profondeur pour mieux accompagner les professionnels de santé à anticiper, prévenir et repérer leurs risques. La sécurisation des parcours de soin des patients et la garantie de la continuité des missions d'intérêt général sont au cœur de nos préoccupations » explique **Georges Romero, Directeur Risk Management chez Relyens.**

Pour aller plus loin → Retrouvez l'ensemble des résultats du panorama [ICI](#)

### À propos de Relyens

Chez Relyens, nous sommes bien plus qu'Assureur, nous sommes Risk Manager. Piloter, prévenir les risques et les assurer, c'est notre engagement pour protéger plus efficacement les acteurs du soin et des territoires, en Europe. À leurs côtés, nous agissons et innovons en faveur d'un service d'intérêt général toujours plus sûr, pour tous. Nous anticipons aujourd'hui pour protéger demain. En tant qu'Entreprise à mission, nous plaçons la durabilité au cœur de notre action, notamment en déployant une stratégie d'investissement socialement responsable avec 2,3 milliards d'euros d'actifs sous gestion. Signataire des PRI – Principles for Responsible Investment depuis 2021, Relyens a remporté en 2023 le « Prix de la meilleure gouvernance en faveur du déploiement de la raison d'être » des Couronnes Invest 2023 de l'AGEFI et a obtenu le Label Transparence en matière de gestion et de communication financières. [www.relyens.eu](http://www.relyens.eu) / Twitter : @Relyens / LinkedIn : Relyens

### Contacts presse

Agence Ekno :

Clara Boudinaud : 06.03.08.30.99 – [clara.boudinaud@ekno.fr](mailto:clara.boudinaud@ekno.fr)  
Raphaëlle Genin-Martinez : 07.75.28.40.76 – [raphaelle.genin-martinez@ekno.fr](mailto:raphaelle.genin-martinez@ekno.fr)