

# LES 6 ÉTAPES POUR DÉPLOYER VOTRE COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

## FICHE MÉMO

1

### ▶ **CHOISIR L'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE À ÉTUDIER**

- faire une sélection en fonction de la gravité de l'EI, de sa fréquence ou des priorités de l'ESSMS
- suivre le circuit de traitement de vos événements indésirables

2

### ▶ **PRÉPARER LA RÉUNION**

- recueillir le maximum d'informations relatives à l'événement indésirable étudié
- interroger les parties prenantes de l'événement indésirable

3

### ▶ **ÉTABLIR LA CHRONOLOGIE DES FAITS**

- reconstituer l'ensemble des faits ayant conduit à l'EI
- être le plus exhaustif possible
- établir une chronologie jour par jour et heure par heure, à minima

4

### ▶ **IDENTIFIER LES CAUSES DE L'EI**

- identifier collectivement les causes patentes et latentes de l'EI
- appliquer la méthode d'analyse jugée pertinente (ALARM, ORION, 5M, etc.)
- s'attacher à l'écoute et la culture positive de l'erreur

5

### ▶ **PROPOSER LES ACTIONS D'AMÉLIORATION**

- proposer collectivement des actions d'amélioration afin d'éviter le retour de l'événement indésirable
- désigner un responsable et une date d'échéance pour chaque action
- définir des objectifs SMART pour s'assurer de leur atteinte

6

### ▶ **RÉDIGER ET DIFFUSER LE RAPPORT DU CREX**

- mettre par écrit tous les éléments du CREX qui aideront à la mise en oeuvre efficace des décisions prises
- assurer la diffusion rapide du rapport aux parties prenantes de la démarche qualité et gestion des risques



**Flashez le QR code pour en savoir plus sur le CREX en ESSMS**

