

Source : HAS. Revue de morbi-mortalité (RMM) - Guide méthodologique. Novembre 2009

### Présentation du cas 01

**Questions :** Qu'est-il arrivé ? Quand est-ce arrivé ?  
Où est-ce arrivé ?  
**Objet :** Description chronologique des faits anonyme, complète, précise et non interprétative.

### Identification des écarts de soins 02

**Questions :** Comment est-ce arrivé ? Quels sont les problèmes rencontrés ?  
Est-ce que les éléments de cette prise en charge posent question ?  
**Objet :** Identification du (des) problème(s) rencontré(s), des processus et pratiques défailants, des problèmes liés aux soins et à l'accompagnement.

### Recherche de causes et analyse de la récupération\* 03

**Questions :** Pourquoi est-ce arrivé ? 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 profondes (facteurs favorisants ou contributifs), pour chaque problème rencontré, et analyse de la récupération mise en œuvre pour rétablir la situation.

### Proposition d'un plan d'actions 04

**Questions :** Qu'avons-nous appris ? Quels changements mettre en œuvre ? Quels enseignements tirer des (leur) sinistralité ? Ces actions peuvent-elles être généralisables ?  
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.

CAUSE(S)  
IMMÉDIATE(S)

CAUSES  
PROFONDES