

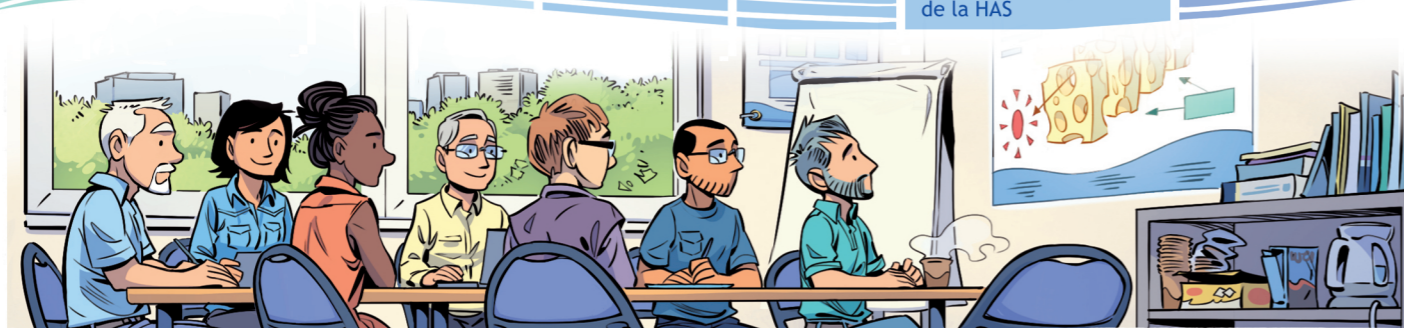
# DE L'ALERTE AU RETOUR D'EXPÉRIENCE

IMPORTANCE DE SIGNALER, DE PARTAGER L'ANALYSE,  
ET D'APPRENDRE DE NOS ERREURS

## LA COORDINATION DES ACTEURS

	LOCAL	RÉGIONAL	NATIONAL
QUI ?	Le Professionnel de santé de l'équipe, quel que soit le lieu d'exercice	La structure de gestion des risques interne Le Responsable légal de la structure	QualiREL santé ars Agence Régionale de Santé Pays de la Loire HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
QUOI ?	Tout évènement indésirable associé aux soins (EIAS) quel que soit son niveau de gravité (incident, presque-accident, évènement porteur de risques)	Évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS)	
QUEL RÔLE ?	Assure la sécurité des personnes Alerte les autres professionnels concernés Déclare l'évènement et se rapproche des compétences internes Met en œuvre les solutions pour améliorer les pratiques et/ou la sécurité	Alimente sa cartographie des risques Organise une analyse de causes systémiques si nécessaire Apporte un appui pour la déclaration sur le portail national de l'EIGS le cas échéant	Appui à la structuration Appui au développement de la culture sécurité Outils et ressources Réceptionne les signalements d'EIGS S'assure des actions de maîtrise des risques Informe le déclarant Mobilise l'expertise de QualiREL Santé ou d'autres structures régionales de vigilance et d'appui sur la qualité des dossiers Regroupe les déclarations d'EIGS anonymisées Élabore des préconisations pour la sécurité des patients issues de l'analyse des EIGS
	<p>Clôture les dossiers pour mise à disposition de la HAS</p>		

© QUALIREL SANTÉ, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, FAS PDL, ARS PDL, MARIE DUVOISIN - 2019



### SANS OUBLIER

ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

... UN DISPOSITIF À ORGANISER, À ACCOMPAGNER<sup>2</sup>

RÉCIT DU PATIENT

... UN REGARD PRÉCIEUX POUR L'ANALYSE DES ÉVÈNEMENTS

ORGANISATION APPRENANTE

... ENSEMBLE DE PRATIQUES ET DISPOSITIONS POUR FAVORISER LA SÉCURITÉ DES SOINS : SOUTIEN DU MANAGEMENT, TRAVAIL EN ÉQUIPE, RÉPONSE NON PUNITIVE À L'ERREUR, CULTURE JUSTE, PARTAGE D'EXPÉRIENCES<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - RRÉVA Pays de la Loire : Réseau Régional de Vigilance et d'Appui des Pays de la Loire  
<sup>2</sup> - [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins](https://www.has-sante.fr/jcms/c_953138/fr/annonce-d-un-dommage-associe-aux-soins)  
<sup>3</sup> - [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2724327/fr/cadre-general-d-evaluation-des-demarches-d-analyse-des-evenements-indesirables-associes-aux-soins](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2724327/fr/cadre-general-d-evaluation-des-demarches-d-analyse-des-evenements-indesirables-associes-aux-soins)

FLASHES POUR TÉLÉCHARGER LES BD !



COORDINATION : FLORENT CÔTE, NOÉMIE TERRIEN  
MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE : QUALIREL SANTÉ (FLORENT CÔTE, JEAN HALLIGON, NOÉMIE TERRIEN) ; OMEDIT PDL (FANNY D'ACRÉMONT) ; CPIAS PDL (GABRIEL BIRGAND, CÉLINE POULAIN) ; ARS PDL (MARYANNICK PRAT) ; REPRÉSENTANT DES USAGERS (VÉRONIQUE POZZA) ; AVEC LE PARTENARIAT DE FRANCE ASSOS SANTÉ PAYS DE LA LOIRE  
DESSIN DE COUVERTURE, BANDE-DESSINÉE & CONCEPTION GRAPHIQUE : MARIE DUVOISIN - MARIE.DUVOISIN@GMAIL.COM

# HISTOIRES DE PATIENTS

## Tome 5 : Partagez vos erreurs, pour moi, pour vous, pour tous !



HISTOIRE INSPIRÉE D'UN FAIT RÉEL

MONSIEUR TOUTLEMONDE, DIABÉTIQUE, CONSULTE SON MÉDECIN GÉNÉRALISTE POUR SON PIED PLAT.

JE RENOUVELLE VOTRE TRAITEMENT POUR LE DIABÈTE.

C'EST VRAIMENT TRÈS DOULOUREUX ET JE NE PEUX PLUS ME DÉPLACER COMME AVANT.

JE NE SENS MÊME PLUS MON GROS ORTEIL !

EFFectivement, NOUS ALLONS DISCUTER ENSEMBLE D'UNE ÉVENTUELLE INTERVENTION...

leur TOUTLEMONDE Reçu  
- Glucophage (2 m, m, s)  
- Stagid (1 m, m, s)

MMH... JE VOUS LAISSE VOUS RHABILITER...

APRÈS LA CONSULTATION AVEC LE CHIRURGIEN, RENDEZ-VOUS CHEZ L'ANESTHÉSISTE...

ALORS, JE VOIS QUE VOTRE DIABÈTE EST SUIVI PAR VOTRE MÉDECIN TRAITANT ?

OUI, OUI, C'EST BIEN ÇA.

VOUS PRENEZ DU GLUCOPHAGE 1 COMPRIMÉ LE MIDI ET DU STAGID 700 1 COMPRIMÉ LE MATIN, MIDI ET SOIR, C'EST BIEN ÇA ?

HEU OUI, ÇA DOIT ÊTRE ÇA...

LE JOUR DE L'OPÉRATION

PRESCRIPTION  
DOSSIER PATIENT

PUIS, EN SALLE DE RÉVEIL...

JE VIENS CONTRÔLER VOTRE GLYCÉMIE.

DOCTEUR, LA GLYCÉMIE CAPILLAIRE EST NORMALE.

TRÈS BIEN, MERCI JUSTINE, JE VOUS FAIS LES PRÉSCRIPTIONS POST OPÉRATOIRES CLASSIQUES.

- Trithérapie antalgique par Dafalgan, Biproféndil et Contramal,
- Thromboprophylaxie par Lovenox 0,4g,
- Reprise du traitement habituel dès le soir.

TOUT VA BIEN, VOUS ALLEZ POUVOIR RETROUVER VOTRE CHAMBRE. L'ÉQUIPE VA RÉGULIÈREMENT VOUS INTERROGER SUR VOTRE DOULEUR AFIN QU'ELLE SOIT SOULAGÉE.

MARDI...

MERCREDI...

ET JEUDI, M. TOUTLEMONDE REÇOIT BIEN SON TRAITEMENT HABITUEL...

LE LENDEMAIN, IMPOSSIBLE DE LE RÉVEILLER.

APPELEZ LA RÉA !

... ET COMMENCE À SE PLAINDRE DE DOULEURS ABDOMINALES.

UNE SEMAINE PLUS TARD...

M. TOUTLEMONDE, TOUT VA BIEN MAINTENANT. JE SUIS LA CADRE DU SERVICE, NOUS ALLONS VOUS EXPLIQUER CE QU'IL S'EST PASSÉ...

... ERREURS... ... TRANSPARENCE...  
REGRETS... EXCUSES... ... COMPRENDRE SUIVI...

UN MOIS PLUS TARD, CHEZ LE MÉDECIN TRAITANT

J'AI REÇU L'ANALYSE DE CE QU'IL VOUS EST ARRIVÉ...

L'ÉQUIPE M'A BIEN EXPLIQUÉ CE QU'IL S'ÉTAIT PASSÉ...

ÇA M'A FAIT RÉFLÉCHIR !

REVENONS UN PEU EN ARRIÈRE, LE JOUR DU TRANSFERT DE M. TOUTLEMONDE EN RÉANIMATION...

JE ME SENS TELLEMENT COUPABLE ! C'EST MOI QUI AI RECOPIÉ LA PRESCRIPTION DU MÉDECIN TRAITANT DANS LE DOSSIER, C'EST DE MA FAUTE !

LA SITUATION EST PLUS COMPLEXE, ELLE NE REPOSE PAS SEULEMENT SUR TON ERREUR.

OUI, JUSTINE, MOI NON PLUS JE N'AI PAS VU L'ERREUR, D'AILLEURS PERSONNE NE L'A VUE.

JE VOUS PROPOSE DE PRENDRE CONTACT AVEC LE MÉDECIN COORDONNATEUR DE LA GDRAS\* DE L'ÉTABLISSEMENT, IL VA NOUS AIDER POUR L'ANALYSE DE CETTE SITUATION.

OUI, IL FAUT REMPLIR UNE FICHE D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE !

QUELQUES JOURS PLUS TARD...

COMMENT VA L'ÉQUIPE ?

ASSEZ DÉSTABILISÉE. NOUS RESSENTONS BEAUCOUP DE CULPABILITÉ.

NOTRE ANALYSE EST IMPORTANTE EN INTERNE MAIS SON CARACTÈRE GRAVE, INATTENDU ET ASSOCIÉ AUX SOINS DOIT FAIRE L'OBJET D'UNE DÉCLARATION SUR LE PORTAL NATIONAL.

IL VA NOUS PERMETTRE D'INFORMER L'ARS\* ET DE SOLLICITER UN ACCOMPAGNEMENT EXTERNE.

SOUHAITEZ-VOUS QUE JE VOUS ACCOMPAGNE POUR EXPLIQUER LA SUITE À L'ÉQUIPE ?

NON MERCI, JE VAIS LEUR PRÉSENTER LA DÉMARCHE.

OK ! JE SUIS DISPO AU BESOIN.

NOUS AVONS ORGANISÉ UN DÉBRIEFING À CHAUD AFIN QUE CHACUN PUISSE S'EXPRIMER.

Souhaitez-vous l'appui d'une expertise externe pour réaliser l'analyse approfondie de l'EIGS ?

Oui  Non

Fin de la première partie

ENSUITE, LA SRA\* RÉALISE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS, PRENANT DES NOTES DE FAÇON ANONYME, AVEC TOUS LES ACTEURS CONCERNÉS :

VIEN EN SUITE LA RÉUNION D'ANALYSE DES CAUSES...

MERCI À TOUS D'ÊTRE PRÉSENTS POUR CETTE SÉANCE D'ANALYSE DE L'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE QUI A CONCERNÉ LE TRANSFERT EN RÉANIMATION D'UN PATIENT LE 28 AOÛT DERNIER.

JE VOUS RAPPELLE QUE NOUS SOMMES ICI POUR COMPRENDRE COMMENT CET ÉVÈNEMENT A PU SURVENIR ET NON DANS LA RECHERCHE DE RESPONSABILITÉ.

PUIS LA RÉUNION DE RESTITUTION AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS.

VOILÀ, PENDANT 4 JOURS, L'ERREUR INITIALE DE PRESCRIPTION N'A PAS ÉTÉ RATTRAPÉE.

EN ANALYSANT L'ÉVÈNEMENT, NOUS AVONS IDENTIFIÉ DES DÉFAILLANCES DANS NOTRE FONCTIONNEMENT. NOUS AVONS DONC MIS EN PLACE UN PLAN D'ACTIONS ADAPTÉ.

- Circuit du médicament
- partenariat patient
- travail en équipe
- coopération avec médecin traitant
- conciliation médicamenteuse

ENSUITE, LE COORDONNATEUR FAIT UNE DÉCLARATION EXTERNE DONT LES ENSEIGNEMENTS POURRONT ÊTRE PARTAGÉS AVEC D'AUTRES ÉTABLISSEMENTS ET PROFESSIONNELLS.

Actions d'amélioration :

- 
- 
- 

\* GDRAS : GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS ; ARS : AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ ; SRA : STRUCTURE RÉGIONALE D'APPUI