

## Erreur médicamenteuse en soins de ville

Par Bruno FRATTINI - Cadre Supérieur de Santé IADE – Expert en prévention des risques – MACSF



### Tableau d'analyse des causes profondes

*Ce matériel est réservé à un usage privé ou d'enseignement.*

*Il reste la propriété de la Prévention Médicale et ne peut en aucun cas faire l'objet d'une transaction commerciale*

Facteurs de la grille ALARM	Éléments de contexte – Causes identifiées
<b>Facteurs liés au patient</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Patiente sans antécédent médico-chirurgical.</li><li>• Elle n'a donc aucune pathologie chronique et aucun traitement associé.</li><li>• Les seuls traitements pris sont pour les rares pathologies saisonnières qu'elle a contractées.</li><li>• Elle reconnaît n'avoir pas contrôlé la nature des médicaments délivrés mais précise qu'elle était en climat de confiance avec cette pharmacie où elle se rend régulièrement.</li><li>• La patiente ne présente aucun trouble cognitif.</li><li>• Mais elle précise que sa culture médicale est quasi nulle et qu'elle ne sait pas faire la différence entre les différents médicaments, hormis le paracétamol.</li></ul>
<b>Facteurs liés aux tâches à accomplir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'officine ne dispose pas de procédures écrites sur les tâches à réaliser.</li><li>• C'est le cadre réglementaire de la profession qui régit les règles de fonctionnement de l'officine.</li><li>• La dispensation des médicaments est réalisée de manière indifférente par la pharmacienne et/ou les préparatrices en pharmacie. La présence de la pharmacienne pendant les heures d'ouverture de l'officine est objectivée.</li><li>• La dispensation médicamenteuse en officine est réalisée au fil de l'eau, en fonction du flux des clients.</li></ul>
<b>Facteurs liés à l'individu (professionnels)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La pharmacienne titulaire est propriétaire de l'officine depuis plus de 15 ans. C'est une professionnelle très expérimentée.</li><li>• La préparatrice en pharmacie travaille au sein de l'officine depuis plus de 8 ans. C'est elle aussi une professionnelle expérimentée.</li><li>• La préparatrice à l'origine de l'erreur de dispensation précise que les journées sont denses en termes de charge de travail sur cette période : l'hiver est une saison chargée traditionnellement. De plus, elle a le souvenir précis d'avoir été dérangée par plusieurs appels téléphoniques sur cette période.</li></ul>
<b>Facteurs liés à l'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La communication entre les professionnels de santé est décrite comme fluide et installée.</li><li>• Les différences d'opinion peuvent être exprimées sans conséquence sur l'ambiance de travail.</li><li>• Il n'existe cependant pas de temps de briefing/débriefing régulier pour transmettre les alertes ou informations cruciales au sein de la structure. Un pharmacien est toujours présent pendant les heures d'ouverture et peut être sollicité chaque fois qu'une validation sur les dispensations sensibles est rencontrée par les préparatrices en pharmacie.</li><li>• La communication avec les patients est décrite comme généralement calme et apaisée : ce qui fut le cas avec Mme T.</li><li>• La répartition des tâches respecte le cadre réglementaire.</li></ul>

<p><b>Facteurs liés à l'environnement de travail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il n'y a pas de manuel Qualité au sein de cette officine. Pas de procédure formalisée, le quotidien est rythmé par les habitudes de travail, transmis essentiellement par oralité lors des périodes d'intégration formalisée (1 semaine en moyenne).</li> <li>• Les locaux de la pharmacie sont organisés en 2 secteurs géographiques : une zone d'accueil des clients ou « front-office » où sont exposés certains produits de santé, dont certains médicaments derrière le comptoir et une zone de réception des médicaments et dispositifs médicaux commandés, de stockage, et gestion des commandes ou « back-office ».</li> <li>• Les armoires de rangement en « back-office » sont constituées de tiroirs sur glissières avec des compartiments pour chaque médicament, avec un classement par ordre alphabétique. Les noms des médicaments sont affichés sur la façade de chaque tiroir.</li> <li>• La réception des commandes et leur rangement sont assurés par tous les professionnels de l'officine, et par les préparateurs de manière générale.</li> <li>• Le Logiciel de Gestion d'Officine (LGO) est référencé SEGUR. Il permet le transfert des données du Dossier Pharmaceutique de manière sécurisée.</li> <li>• <b>Le LGO ne permet pas de faire le lien informatique entre l'ordonnance scannée et les médicaments dispensés.</b></li> <li>• <b>Le LGO alerte la personne qui dispense les produits prescrits, chaque fois qu'un médicament nouveau est distribué.</b> Dans le cas présent, ce fut le cas.</li> <li>• L'équipe est composée de 2 pharmaciens et 3 préparatrices.</li> <li>• <b>L'organisation mise en place veut une présence constante de 3 professionnels</b> de 10 h à 18 h, et 2 en début de journée et fin de journée. L'officine est ouverte de 9 h à 19 h.</li> <li>• <b>La charge de travail est décrite comme très lourde</b> en cette période hivernale avec des files de clients très importantes.</li> </ul>
<p><b>Facteurs liés à l'organisation et au management</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'effectif de l'équipe pour la journée de l'événement Indésirable compte un professionnel de moins.</b> Les pathologies saisonnières ont diminué les ressources humaines disponibles.</li> <li>• <b>La culture de sécurité n'est pas développée au sein de l'officine :</b> pas de recueil des EI, et donc pas d'analyse... pas de réflexion sur les médicaments à risques.</li> <li>• Pas de problème financier pour cette officine.</li> </ul>
<p><b>Facteurs liés au contexte institutionnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pharmacienne responsable de l'officine est très attentive à suivre les préconisations pour le développement du système d'information.</li> <li>• L'équipe interrogée s'est remémoré <b>au moins 3 erreurs de dispensation ces 12 derniers mois</b>, mais pour des médicaments non identifiés à risques.</li> </ul>