

"Résultats d'examens anatomopathologiques non communiqués"

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
Facteurs liés au patient	<ul style="list-style-type: none">• Patiente de 48 ans, qui présente comme antécédent médical un déficit en facteur V Leiden, trouble héréditaire de la coagulation.• Patiente qui a parfaitement compris les informations délivrées par les médecins/chirurgiens...• Patiente qui est en confiance.• Patiente qui est mère célibataire avec des enfants qui ne sont pas autonomes... (17 ans – 12 ans – 9 ans).
Facteurs liés aux tâches à accomplir	<ul style="list-style-type: none">• Aucune procédure institutionnelle de signalement des résultats d'examens non conformes ou pathologiques n'est rédigée au sein de cet établissement de santé.• Seul le Laboratoire de Biologie Médicale, dans le cadre de sa procédure d'accréditation (démarche qualité) prévoit qu'un résultat d'examen anatomopathologique doit être signalé par voie téléphonique au praticien prescripteur, quel que soit le moment de journée (jour/nuit).• De manière générale, il est assez constant qu'un examen d'imagerie médicale anatomopathologique soit signalé par téléphone par le médecin radiologue au prescripteur.• Dans le cas présent, ces examens ont été réalisés dans le cadre de la permanence des soins.
Facteurs liés à l'individu (professionnels)	<ul style="list-style-type: none">• Tous les professionnels impliqués dans cet incident déclarent n'avoir jamais rencontré ce type de dysfonctionnement.• Les membres de l'équipe soignante du service d'hospitalisation conventionnelle n'ont pas signalé de fatigue excessive ou de stress induit par des situations de travail spécifiques.
Facteurs liés à l'équipe	<ul style="list-style-type: none">• La communication entre les professionnels est décrite comme fluide et facile...• Les échanges avec le patient sont décrits comme qualitatifs et les professionnels de santé ont rapporté une patiente qui s'est appropriée les informations données.• Les tâches sont réparties entre les membres de l'équipe en respectant les compétences de chacun. Aucune anomalie n'est relevée.• Les coordonnées des médecins de garde et/ou d'astreinte sont accessibles pour tous.• Le technicien de laboratoire a tracé dans ses transmissions avoir appelé le service de la patiente pour signaler le résultat de D-Dimères. En fait, c'est l'aide-soignante qui a reçu l'appel téléphonique. Lors de l'analyse de l'EI, il a été précisé que l'appel a eu lieu lors du temps de transmissions et que le message n'a été transmis ni aux IDE présentes, ni au MAR, car tout de suite après avoir raccroché, l'AS est allé répondre à un appel patient (interruption de tâche).

	<ul style="list-style-type: none"> • Lors des transmissions, l'IDE de jour a bien transmis à sa collègue de nuit le contexte clinique de Mme C. en lui précisant le statut attente des résultats des examens réalisés. • Le médecin radiologue précise qu'il a appelé le MAR pour lui transmettre le résultat de l'angioscanner, mais qu'il n'a pas réussi à le joindre. Il a enchaîné sur d'autres interprétations d'examens et a ensuite oublié de recontacter son confrère (portage de l'alerte non finalisé).
Facteurs liés à l'environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Le système d'information est opérationnel et les utilisateurs ne formulent pas de critiques négatives particulières. • Les résultats des examens étaient à disposition des professionnels de santé en charge de la patiente dans le Dossier Patient Informatisé. • Le dimensionnement des équipes n'appelle pas de commentaire particulier : effectif conforme aux organisations validées. • Tous les professionnels impliqués dans la prise en charge précisent qu'ils étaient en période de forte activité pendant une période de permanence des soins. • Le MAR a été sollicité par la prise en charge d'une urgence au bloc opératoire et par une parturiente en secteur naissances... • Le médecin radiologue a réalisé 4 TDM après celui de Mme C. ... • L'IDE de nuit avait un service d'hospitalisation plein, avec 7 patients opérés du jour...
Facteurs liés à l'organisation et au management	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de santé affectés dans cette équipe soignante sont des professionnels avec une expérience reconnue. • La communication entre professionnels, le travail en équipe n'est pas une priorité institutionnelle, et ces thématiques ne sont pas inscrites dans les actions de formation de l'établissement de soins... • La sensibilisation à la culture de sécurité au sein de ce secteur n'est pas considérée comme optimale.
Facteurs liés au contexte institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Le contexte financier de cet établissement est en équilibre. • Pas de déclaration d'EI recensé pour cette thématique au sein de la structure de soins dans les 36 derniers mois. Mais certains professionnels interrogés précisent que plusieurs événements de ce type avaient déjà eu lieu... sans de telles conséquences pour le malade...