

Erreur de classement d'un résultat d'examen laboratoire en médecine 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
Facteurs liés au patient	<ul style="list-style-type: none">• Patient avec de lourds antécédents médico-chirurgicaux.• Ces antécédents nécessitent un traitement médicamenteux permanent, associé à une surveillance biologique.• Le patient a un bon niveau de compréhension de sa pathologie et des objectifs de son traitement. Il a bénéficié de séances d'éducation thérapeutique.• Le patient ne présente aucun trouble cognitif.• Mais il précise que sa culture médicale reste limitée même s'il arrive à faire la différence entre les différents médicaments qui lui sont prescrits.• Il a compris l'intérêt des contrôles biologiques et mémorisé les valeurs cible à respecter.• Il est très observant des conseils et prescriptions médicaux.
Facteurs liés aux tâches à accomplir	<ul style="list-style-type: none">• Le cabinet ne dispose pas de procédures écrites sur les tâches à réaliser.• Les résultats d'examens complémentaires prescrits par les praticiens qui arrivent au cabinet par voie électronique bénéficient d'un premier traitement par l'assistante médicale qui est chargée de les répartir dans des dossiers électroniques pour chaque médecin sur le réseau du cabinet.• Les résultats en format papier sont scannés et classés dans les mêmes dossiers électroniques.• Les résultats interprétés comme non pathologiques par les médecins sont placés dans un dossier pour archivage dans les dossiers patient par l'assistante médicale. Les autres sont traités par le praticien en fonction des suites à donner. Une fois le suivi patient réalisé, les examens sont placés dans le dossier pour archivage.• Les résultats d'examens d'un médecin en congé sont confiés à un collègue : l'assistante médicale est prévenue de cette organisation spécifique et du nom du praticien qui prend le relais.
Facteurs liés à l'individu (professionnels)	<ul style="list-style-type: none">• Les médecins qui exercent au sein du cabinet sont tous expérimentés : le plus jeune y travaille depuis 6 ans.• L'assistante médicale travaille au sein du cabinet depuis 18 mois.• L'assistante médicale à l'origine de l'erreur de classement précise que les journées sont denses en termes de charge de travail sur cette période : l'hiver est une saisonnalité chargée traditionnellement. Elle précise également qu'elle fait l'objet de nombreuses interruptions de tâches entre les appels téléphoniques et les demandes des médecins pour des prises de rendez-vous urgents.• Le dossier, dans lequel les résultats du LBM du patient a été classé, était le dossier d'un praticien en vacances.

<p>Facteurs liés à l'équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 médecins exercent au sein du cabinet. • La communication entre les professionnels de santé est décrite comme fluide et installée. • Les différences d'opinion peuvent être exprimées sans conséquence sur l'ambiance de travail. • Il n'existe cependant pas de temps de briefing/débriefing régulier pour transmettre les alertes ou informations cruciales au sein de la structure. Un médecin est prévu tous les jours pour les urgences (organisation pérenne au sein du cabinet). • La communication avec les patients est décrite comme généralement calme et apaisée : ce qui fut le cas avec le patient. • La répartition des tâches au sein du cabinet respecte le cadre réglementaire. • L'accès aux dossiers des patients est aisé. L'assistante médicale est chargée du classement des examens prescrits.
<p>Facteurs liés à l'environnement de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas de manuel Qualité au sein du cabinet. Pas de procédure formalisée, le quotidien est rythmé par les habitudes de travail, transmis essentiellement par oralité. • Les locaux du cabinet se situent au sein d'une maison de santé. • Le cabinet dispose de 4 box de consultations, donc avec 4 médecins au maximum chaque jour, mais la gestion des carnets de rendez-vous des praticiens est permanente. • Le Logiciel de Gestion du Cabinet (LGC) est référencé SEGUR pour la gestion des rendez-vous, la rédaction des ordonnances, la tenue des dossiers patient, la facturation et la télétransmission. • En revanche, le logiciel ne permet pas la prise de rendez-vous par Internet. Un appel téléphonique est nécessaire pour bloquer un créneau de consultation. • La charge de travail est décrite comme très lourde en cette période hivernale avec des flux patients très importants.
<p>Facteurs liés à l'organisation et au management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas de responsable de cabinet, les décisions sont prises collégialement lors de réunions d'échanges organisées tous les trimestres pendant une heure en fin de journée. Ce point est prévu et bloqué à l'avance sur les agendas de chacun. • Un des médecins est néanmoins référent du système d'information installé au sein du cabinet. • La culture de sécurité n'est pas développée au sein du cabinet : pas de recueil des EI, et donc pas d'analyse... pas de réflexion sur les actions d'amélioration potentielles à mettre en œuvre... • Pas d'organisation en place pour la validation des examens du praticien en vacances. • Pas de problème financier pour ce cabinet. • Il convient également de préciser que le LBM a été également questionné sur le principe d'une alerte téléphonique lors de résultats pathologiques : dans le dossier du patient, il a été noté que le LBM a appelé le cabinet à 2 reprises, mais que la ligne était occupée. Il n'est pas dans l'habitude du LBM de signaler le résultat pathologique de l'examen prescrit par courriel directement au prescripteur.
<p>Facteurs liés au contexte institutionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'équipe s'est remémorée au moins 3 erreurs de ce type ces 12 derniers mois, mais pour des résultats non pathologiques.