

Erreur administrative avec grosse perte de chance pour le patient

Par Bruno FRATTINI – Ingénieur 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 de 68 ans, cadre de la fonction publique en retraite.• Patient qui comprend parfaitement les informations délivrées par les médecins/chirurgiens...• Patient qui était en climat de confiance avec les professionnels de santé.• Patient qui n'avait cependant pas compris que sa lésion pouvait être potentiellement sérieuse.
Facteurs liés aux tâches à accomplir	<ul style="list-style-type: none">• Les résultats de l'examen anatomopathologique sont arrivés conformément au calendrier prévu.• Les résultats ont été envoyés au médecin traitant et au gastroentérologue.• Le spécialiste a donné les instructions nécessaires à ce que le patient soit convoqué pour organiser sa prise en charge.• La secrétaire a réalisé le courrier et l'a bien envoyé au patient.• Il y a bien eu un double de ce courrier adressé au médecin traitant.• Il n'y a pas de suivi organisé au niveau du secrétariat du secteur hospitalier quant aux convocations des patients le nécessitant.• Le praticien n'a pas d'alertes paramétrables sur le dossier médical pour sensibiliser sur l'absence de prise en charge adaptée aux résultats d'examens pathologiques reçus.• Les courriers retournés à l'expéditeur sont gérés par le vagemestre de l'établissement de santé. Il précise que les courriers sont restitués aux services adresseurs, chaque fois que l'enveloppe est identifiée par un tampon du service en question. Pour les plis sans expéditeur, il n'a pas toujours le temps de rechercher dans l'application logicielle de gestion des patients de la structure...• Lors de l'identification primaire réalisée à l'accueil du patient au bureau des entrées/admissions, l'adresse postale du patient n'est pas systématiquement vérifiée.• Lors de l'accueil du patient en secteur de consultation, l'adresse postale n'est pas systématiquement vérifiée.• Lors de l'envoi d'un courrier de convocation, il n'y a pas d'appel téléphonique pour prévenir le patient.• Lors de l'envoi d'un courrier de convocation, il n'y a pas de SMS d'alerte envoyé au patient pour lui indiquer qu'il va recevoir un courrier.

<p>Facteurs liés à l'individu (professionnels)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les professionnels impliqués dans cet incident sont des professionnels confirmés dans le poste et dans la tâche. • Les membres de l'équipe du service précisent que la période d'envoi du courrier est propice aux erreurs – début juillet – avec un début de vacances = quelques absences et des médecins traitants qui font le « forcing » pour une prise en charge rapide des patients avec la période d'août. Nombreux énervements relatés.
<p>Facteurs liés à l'équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La communication entre les professionnels est décrite comme fluide, très centrée sur la tâche à réaliser. • Les échanges avec le patient sont décrits comme qualitatifs et les professionnels de santé (médecin traitant et gastro-entérologue) ont décrit un patient qui semblait s'être approprié les informations données. • Les tâches sont réparties entre les membres de l'équipe en respectant les compétences de chacun. Aucune anomalie n'est relevée. • Le dossier patient informatisé ne peut pas être paramétré pour saisir des alertes sur le suivi des patients. • Dans le dossier médical du patient, on retrouve : <ul style="list-style-type: none"> - La traçabilité de l'exploitation des résultats de l'examen anatomopathologique par le praticien spécialiste. - La traçabilité de l'envoi du courrier de convocation du patient.
<p>Facteurs liés à l'environnement de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les procédures et protocoles validés de l'Institution sont accessibles sur le système de gestion documentaire. • Il n'y a pas de procédure concernant le traitement du courrier : l'institution a laissé chaque secteur s'organiser. • Le système d'information est opérationnel et les utilisateurs ne formulent pas de critiques négatives particulières. • Le dimensionnement des équipes n'appelle pas de commentaire particulier. • Le risque de perte de courrier n'est pas évoqué dans la cartographie de risques du service. • La charge de travail est décrite comme souvent très lourde... surtout pour cette période de l'année...
<p>Facteurs liés à l'organisation et au management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de santé affectés dans cette équipe sont des professionnels aguerris, avec une belle expérience pour toutes les tâches nécessaires à la bonne prise en charge des patients. • La fonctionnalité « paramétrage d'alerte » du dossier patient informatisé n'a pas été retenue lors de la procédure d'appel d'offres. • La sensibilisation à la culture de sécurité au sein de ce secteur n'est pas considérée comme optimale. • Les professionnels précisent ne pas prendre le temps de déclarer les événements indésirables ou les presque-accidents, car leur charge de travail est lourde...
<p>Facteurs liés au contexte institutionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le contexte financier de cet établissement est en équilibre. • Pas de déclaration d'EI recensé pour cette thématique et pour ce secteur depuis 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...