

Facteurs de la grille ALARM	Éléments de contexte - Causes identifiées
Facteurs liés aux patients	<ul style="list-style-type: none"> • Patient qui ne présente aucun antécédent pouvant influencer sa prise en charge. • Le diagnostic ne pose aucune difficulté de prise en charge : cette pathologie reste un standard pour un service d'Urgences. • Pas de problème de communication, ni relationnel signalé dans ce dossier.
Facteurs liés aux tâches à accomplir	<ul style="list-style-type: none"> • L'administration de tout traitement médicamenteux est soumise à une procédure institutionnelle. • La prescription du traitement est évaluée conforme. L'établissement bénéficie d'un Dossier Patient Informatisé (DPI). • Il n'y a pas de protocole établi dans le service pour les médicaments à risques : indications – dilution – surveillance spécifique • La perfusion a été préparée par une IDE, et administrée par une autre IDE. • L'IDE ayant préparé la perfusion, se souvient bien avoir cassé 10 ampoules de midazolam*, convenant qu'elle a confondu 50 ml et 50 mg. • De plus, la perfusion était partiellement identifiée : seul le nom du principe actif était mentionné : pas de dosage/dilution, pas d'heure de préparation, pas d'identification du préparateur...
Facteurs liés aux individus (personnel de la structure)	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel paramédical travaille en amplitude de 12 heures, et tous font de manière indifférenciée les rythmes jour/nuit. • L'IDE qui a préparé la perfusion de midazolam* sortait d'un cycle de nuit, et a enchaîné son cycle de jour avec seulement 24 heures de repos entre sa dernière nuit et sa première journée de travail : Elle a reconnu être très fatiguée car elle n'avait pu se reposer correctement du fait du changement de cycle. • L'IDE qui a branché la perfusion débutait son cycle de nuit. Elle n'a pas précisé être fatiguée, la nuit débutant. Mais signale une charge de travail importante ce jour-là : élément vérifié puisque le nombre de patients pris en charge ce jour était dans la borne haute des flux patients enregistrés.
Facteurs liés à l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La communication est qualifiée comme habituelle : pas de tension particulière malgré la quantité de travail. ▪ Les professionnels présents faisaient partie des effectifs du service. Pas de vacataires, pas d'intérimaires. ▪ Aucune problématique de communication avec le patient ou son entourage n'est à signaler avant la survenue de l'événement indésirable. ▪ La prise en charge de cette complication médicamenteuse n'appelle pas de remarque particulière : elle s'est révélée conforme aux bonnes pratiques après la réalisation d'un débriefing. La présence de personnels a participé à ce bon niveau d'efficacité.
Facteurs liés à l'environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Les conditions matérielles pour réaliser l'acte sont qualifiées de bonnes. • Les effectifs soignants recensés sur la période de cet EI sont réputés conformes pour la production de soins. • La charge de travail a été évaluée comme très lourde. • Le dossier patient est informatisé depuis près de 4 ans : l'ensemble des professionnels de santé du secteur est parfaitement formé à son utilisation.

<p>Facteurs liés à l'organisation et au management</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La culture de sécurité est modeste dans ce secteur : dans les suites de l'incident, un quick audit a été réalisé et a mis en évidence une méconnaissance des médicaments à risques utilisés dans le service. • Concernant les médicaments à risques, il n'est pas prévu dans le service de vérification croisée lors de leur préparation. • Il n'a pas été retrouvé de protocoles de service proposant une préparation des médicaments selon des dilutions standardisées. • Il n'a pas été retrouvé de protocoles de service décrivant les éléments de surveillance obligatoires lors de l'emploi de certains principes actifs. • Dans l'armoire à pharmacie du service, les médicaments à risques ne sont pas signalés.
<p>Facteurs liés au contexte institutionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'équilibre financier de l'établissement est précaire • Il y a peu de déclarations de ce type d'EI réalisées par les professionnels du service.