

Fiche Retour d'Expérience Groupes Qualité Pays de la Loire APIMED

Thématique : Gestion des erreurs médicales

Date : 23/03/2022

Contexte :

La HAS définit un évènement indésirable associé aux soins comme suit :

« Un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est un évènement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet évènement est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement. Il s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin et n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ».

Chiffres clés/indicateurs :

Recommandations/références existantes :

DIFFICULTES	LEVIERS D'AMELIORATION
<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté émotionnelle, sensation isolement, culpabilité • Passivité des patients dans leur prise en charge • Défaut d'utilisation des alertes • Défaut chaine des intervenants • Problèmes de confraternité • Surcharge de travail - retard - demandes multiples • Gestion des urgences rajoutées • Limite des connaissances - défaut de recours/accès spécialisé • Décalage entre erreur ressentie et erreur réelle • Erreurs administratives - difficultés des certificats 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue des dossiers • Intérêt réunions permettant de partager ses erreurs, mettre à distance • Meilleure utilisation des systèmes d'alerte • Responsabilisation, autonomisation du patient • Amélioration du lien ville-hôpital • Éviter la surcharge de travail - refixer les RDV gestion timing des cs - pédagogie vis à vis des patients • Possibilité recours à spé/téléexpertise • Travail communication autour des erreurs (choix des mots, attitudes...) • Cadre légal autour certificats • Recours à la présence d'un tiers médical en cas de consultation difficile (face famille revendicative par exemple)