

TOUL Santé

À l'hôpital, cherchez l'erreur !

Dans le cadre de la semaine de la sécurité des patients, le personnel de l'hôpital Saint-Charles a passé au crible une « chambre des erreurs », pour tenter de démêler bonnes et mauvaises pratiques.

Il fallait ouvrir l'œil, et le bon, mardi, dans cette chambre de la maternité de l'hôpital Saint-Charles. Une chambre témoin mise à disposition du personnel soignant (mais aussi administratif et logistique), et truffée d'erreurs à déceler. Pour un exercice en forme de première au sein du centre hospitalier toulousain, et visant à faire réviser au personnel les bonnes pratiques en matière de sécurité du patient.

« Dans cette pièce, composée d'un espace chambre et d'un espace soins juste à côté, 19 erreurs ont été volontairement commises ; aux professionnels de les repérer », résumait Emmanuelle Martin, qualitiennne, en voyant entrer les médecins, infirmières et autres salariés de l'établissement, questionnaire en main.

Avant de pénétrer dans cette chambre des « événements indésirables » (des erreurs imaginées par les services Qualité, Hygiène et Pharmacie), le personnel prenait connaissance du scénario : un patient de 80 ans est alité, hospitalisé suite à une chute. Le diagnostic a été posé (fracture du bassin, et dermabrasion à une jambe), il est déshydraté, dénutri et algique (il souffre), et son traitement est déterminé. Le hic : dans sa chambre, tout est loin d'être conforme aux normes et bonnes pratiques de sécurité. « Au total, il y a quatre catégories



Une chambre passée au peigne fin par le personnel, en quête des erreurs. Photo ER

d'erreurs », poursuivait Emmanuelle Martin, détaillant l'identité (ce qui touche à l'identité du patient), l'hygiène, la bienveillance (sonnette, barrière de lit...), et le traitement proprement dit (médicaments, et dispositif médical).

Un formulaire patient qui n'est pas le bon, des étiquettes collées sur des tubes d'analyse avant que le patient n'ait décliné son identité, un pansement décollé, une sonnette non accessible, une date de péremption dépassée ou encore des comprimés déconditionnés dans le pilulier (et

même du fromage dans la table de chevet !) : petites ou grosses, autant d'erreurs pouvant sauter aux yeux des uns, et passer inaperçues pour d'autres.

Les questionnaires remplis après 10 minutes d'observation en chambre, le bilan était dressé au moment du débriefing. Des résultats « qui pourraient nous permettre de déceler certaines lacunes, et d'ajuster notre dispositif de formation ou d'information interne », concluait Emmanuelle Martin.

S.C.

« Certains ont même remarqué des erreurs commises, alors que ce n'était pas fait exprès ! »
Mélanie Kayser
 Interne en pharmacie,
 au moment du débriefing