

L'hôpital traque les erreurs médicales

L'Hôpital neuchâtelois a mis en place des «chambres des erreurs» pour aider ses collaborateurs à détecter les problèmes qui peuvent aggraver la situation des malades dans leur lit. Reportage.

TEXTES NICOLAS.WILLEMIN@ARCINFO.CH / PHOTOS LUCAS.VUITEL@ARCINFO.CH

Maurice a 7 ans et il vient de subir une amygdalectomie, une ablation des amygdales. De retour dans sa chambre, en service de pédiatrie de l'Hôpital neuchâtelois (HNE) à Pourtalès, il a une perfusion et vient d'avoir un petit vomissement. Il reçoit la visite de Julian et Susana, deux aides infirmiers de l'hôpital qui viennent voir si tout se passe bien et si le traitement et les soins prévus sont administrés correctement.

En fait, si la chambre est réelle et que nous sommes bien en service de pédiatrie, Maurice n'est en fait qu'un mannequin en plastique. C'est pourtant l'acteur d'un scénario réaliste concocté par Isabelle Montavon, la coordinatrice qualité clinique sécurité patient de l'HNE à l'occasion de la Semaine d'action sur la sécurité des patients. Infirmière de formation, Isabelle Montavon a préparé un scénario avec une douzaine de petites erreurs. Sur la base d'un dossier médical fictif, toute une série de dangers et de risques ont été mis en scène. Une «chambre des erreurs» dans laquelle tous les collaborateurs de l'HNE sont invités à venir traquer les pièges qui leur sont proposés.

Tandem d'aides infirmiers

Jeune aide infirmier en fin de formation, Julian tourne dans plusieurs services de l'hôpital et n'a pas d'expérience en pédiatrie, contrairement à sa collègue Susana, également aide infirmière, qui est affectée à ce service. En une quinzaine de minutes, le tandem trouve la plupart des erreurs proposées, que ce soit sur Maurice lui-même, autour du



L'aide infirmière constate que la perfusion n'est pas conforme à ce qui était prévu.



Les deux collaborateurs de l'HNE étudient le dossier médical fictif du petit garçon.



L'aide infirmier Julian constate que le plateau-repas ne correspond pas à ce qui est prévu après une amygdalectomie.



La coordinatrice Isabelle Montavon fait la synthèse des erreurs constatées et «oubliées» par Julian et Susana.

lit ou dans le dossier médical informatisé.

Julian va ainsi rapidement se rendre compte que le tuyau de la perfusion tourne autour du cou de l'enfant. Par ailleurs, le produit prévu dans le dossier médical pour cette perfusion

et la vitesse du débit du goutte-à-goutte ne sont pas adéquats. Isabelle Montavon est un peu surprise: «Les aides infirmiers ne posent pas de perfusion, mais Julian a rapidement vu le problème.» Certaines erreurs préparées

sont faciles à trouver, d'autres plus difficiles. La sonnette du patient est difficilement atteignable pour Maurice, la barrière n'est pas montée, le plateau-repas ne correspond pas à une amygdalectomie, l'enfant n'a pas la tête un peu surélevée alors qu'il vient de vomir.

bracelet d'information au bras de Maurice. Il est resté sur la table de nuit, où le petit garçon pourrait par ailleurs atteindre une seringue, oubliée par mégarde.

L'exercice est terminé. Isabelle Montavon fait le point avec les

deux aides infirmiers. Ils ont décelé presque tous les pièges qu'elle avait préparés et ils en ont même trouvé d'autres involontaires. Par contre, ils ont juste raté le surdosage d'un antidouleur et l'absence de gouttes nasales.

Une semaine pour la sécurité des patients

C'est la première fois qu'Isabelle Montavon et sa petite équipe chargée du contrôle qualité et de la sécurité des patients à l'HNE testent l'exercice de la «chambre des erreurs». «Ces dernières années», explique-t-elle, «nous avons déjà participé à la semaine d'action, mais sous d'autres formes, en parlant du doute ou en évoquant le lien avec le médecin traitant.»

La Fondation Sécurité des patients Suisse, qui organise la semaine d'action dans notre pays, a proposé plusieurs scénarios de «chambres des erreurs» aux hôpitaux intéressés. «Nous avons choisi la chirurgie et la pédiatrie, mais dans ce dernier service, nous avons créé nous-mêmes le scénario», ajoute Isabelle Montavon.

Trois chambres des erreurs étaient proposées cette semaine aux collaborateurs de l'HNE: deux (pédiatrie et chirurgie) à Pourtalès et une (chirurgie) à La Chaux-de-Fonds. La fondation organise une semaine d'action annuelle depuis 2015, pour les prestataires de soins. Le but des «chambres des erreurs» est de renforcer la prise de conscience par les collaborateurs hospitaliers de la situation adéquate. «Par exemple, lorsqu'on reconnaît qu'un déambulateur dans une chambre n'est pas verrouillé et qu'on anticipe qu'il va dérailler lorsque le patient prendra appui dessus», relève le professeur David Schwappach, directeur scientifique de la fondation.

Une seringue oubliée

Les deux aides infirmiers poursuivent leurs investigations, y compris en épluchant le dossier médical. «Il n'y a pas eu d'appel aux parents après l'opération pour leur faire un point de la situation», relève Julian. «Effectivement, c'est une lacune», lui répond Isabelle Montavon un peu penaude. «C'est une erreur involontaire de notre part. Nous ne l'avions pas prévue dans le scénario. C'est cependant bien vu.» Julian et Susana ont également remarqué l'absence du

Une prothèse sur la fausse jambe

Julian, l'aide infirmier en formation, a également testé la «chambre des erreurs» en chirurgie. Cette fois, le mannequin s'appelle Dolores. C'est une septuagénnaire qui vient de recevoir une prothèse du genou. Là aussi, la sonnette est trop éloignée. Mais en plus, la potence est relevée, il n'y a pas d'étiquette sur le lit, le tube pour recevoir une prise de sang est au nom d'un autre patient, les béquilles sont mal réglées et on lui propose un yoghurt aux noisettes alors que le dossier médical précise qu'elle est allergique aux noix. Dans le dossier médical, il manque la thromboprophylaxie pour éviter la thrombose, impérative pour une telle patiente et l'évaluation de la douleur n'a pas été retranscrite. Plus embêtant, la croix faite avant l'opération pour indiquer le genou à opérer est sur la jambe gauche alors que la prothèse a été mise à droite.