

« Il était une fois la chambre des erreurs »

Centre Mutualiste de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles de KERPAPE

- Emmanuelle LE CAIGNEC - Pharmacien
- Céline BREGARDIS - Responsable qualité-risques

Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation Fonctionnelles de Kerpape

- SSR spécialisé neurologie, locomoteur, grands brûlés, cardiologie et pédiatrie
- 300 lits et places (HC et HTP)
- 70 métiers (dont kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthoprothésistes, orthophonistes, éducateurs, psychomotriciens...)
- Des secteurs spécifiques : balnéothérapie, auto-école, école intégrée, orthoprothèse

Plan

- Il était une fois...
- Objectifs
- La « chambre des erreurs »
 - Principe
 - Parcours de « l'enquêteur »
 - Exemple de modélisation
 - Organisation
 - Exemple de restitution
- Retour d'expérience

Il était une fois...

- ... le mystère de la « chambre des erreurs », une histoire de simulation avant l'heure
 - nov. 2011 : naissance au CMRRF de Kerpape, dans un contexte de :
 - Renforcement des exigences sur la qualité et gestion des risques
 - V2010
 - Local
 - Une volonté de collaboration entre les acteurs de la gestion des risques (service qualité-risques, pharmacie, EOH)

Il était une fois...

L'idée plait en interne pourquoi pas le diffuser?

- 2012 : émancipation, partage régional (UPHC) et via le réseau national GHMF
- 2013 : maturité et reconnaissance
 - Soutien OMEDIT et ARS Bretagne
 - Des communications
- Prix Poster du public aux Journées Internationales de la Qualité Hospitalière en Santé de novembre 2013, dans la catégorie « Mieux progresser ensemble »
- HAS, « initiatives & développement de pratiques collaboratives » avril 2014
- Revue « Le moniteur Hospitalier », octobre 2013
- Revue « La Pause des Hospitaliers » n°66, juin 2014
- De nombreuses communications par d'autres établissements de santé français et d'ailleurs (Suisse...), ainsi que des prix (FEHAP, SHAM)



Objectifs

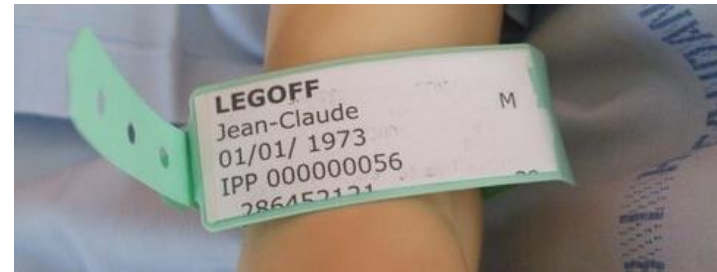
- Aborder et comprendre des situations à risque pour le patient
 - Acquérir et réactualiser des connaissances,
 - Analyser et d'améliorer ses pratiques professionnelles,
 - Eveiller l'intérêt et mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne du soin
- Cible : le maximum de professionnels de santé et patients/visiteurs

Plan

- Il était une fois...
- Objectifs
- La « chambre des erreurs »
 - Principe
 - Parcours de « l'enquêteur »
 - Exemple de modélisation
 - Organisation
 - Exemple de restitution
- Retour d'expérience

Principe de la "chambre des erreurs"

- Reconstitution d'une chambre de patient et d'une infirmerie avec
 - Des « écarts »
 - Des risques potentiels
- Prise en compte de domaines de risques
 - Prise en charge médicamenteuse
 - Prévention du risque infectieux
 - Identitovigilance
 - ...
- Participants volontaires
 - Ensemble du personnel (soignants, personnels administratifs et logistiques),
 - Patients
 - Visiteurs



Parcours de « l'enquêteur »

A l'entrée de la « chambre des erreurs »

1. Accueil du professionnel, patient ou visiteur et explications du principe de cet outil de simulation par une personne chargée de l'organisation
2. Lavage hygiénique des mains avec une solution hydro-alcoolique et de la fluorescéine
3. Remise du bulletin à renseigner

Le professionnel, patient ou visiteur devient alors un « enquêteur » et pénètre dans la « chambre des erreurs »

A l'intérieur de la « chambre des erreurs »

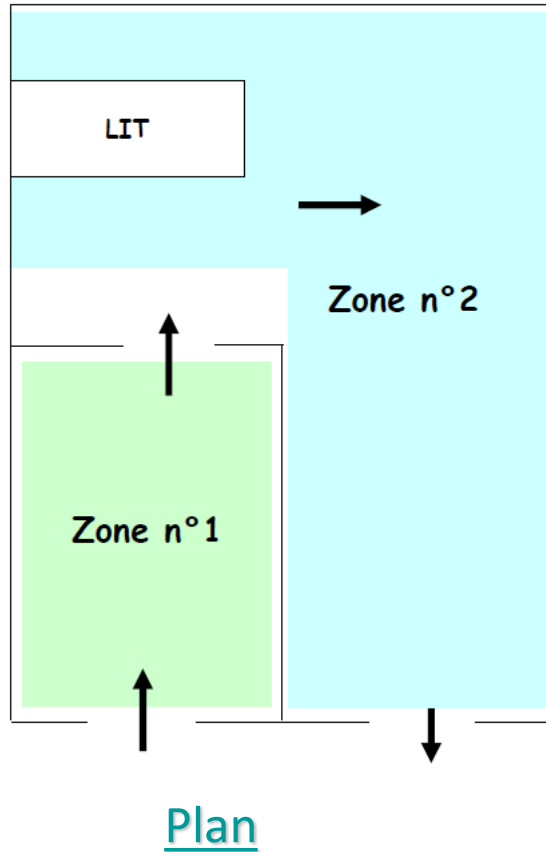
4. Parcours dans l'infirmierie et dans la chambre pour observations et recueil sur le bulletin des erreurs identifiées

A la sortie de la « chambre des erreurs »

5. Dépôt du bulletin renseigné
6. Evaluation de l'hygiène des mains par le caisson pédagogique en présence d'une personne chargée de l'organisation



Exemple de modélisation d'une "chambre des erreurs"



Zone 1 : reconstitution d'une infirmerie

- armoire,
- tiroir patient avec les médicaments préparés pour la semaine,
- ordonnance
- préparation d'une poche de soluté avec un antibiotique

Zone 2 : chambre du patient

- lit et mannequin
- un adaptable avec du matériel à UU utilisé
- les médicaments personnels
- un ordinateur de prescription
- un dossier médical

Exemple de modélisation d'une "chambre des erreurs"



Infirmierie



Chambre patient

Médicaments



Plaquette découpée, médicament déblistérisé

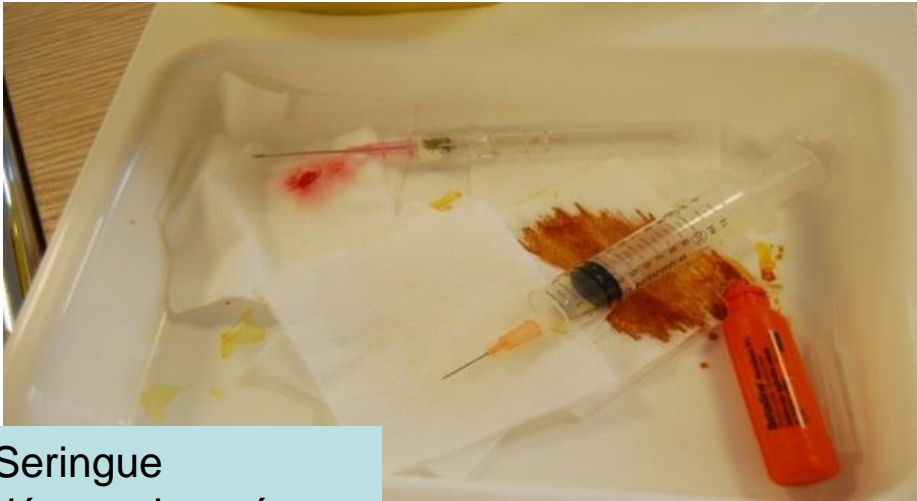


Stylo d'insuline sans étiquette patient



Dosage de médicaments mélangés dans l'armoire

Risque infectieux : précautions standard



Seringue décapuchonnée



Collecteur DASRI plein

Risque infectieux : précautions complémentaires gouttelettes



Absence de masque avant de rentrer dans la chambre



Du matériel et médicaments non destinés à la mise en œuvre des précautions gouttelettes sont disposés sur l'unité mobile de protection

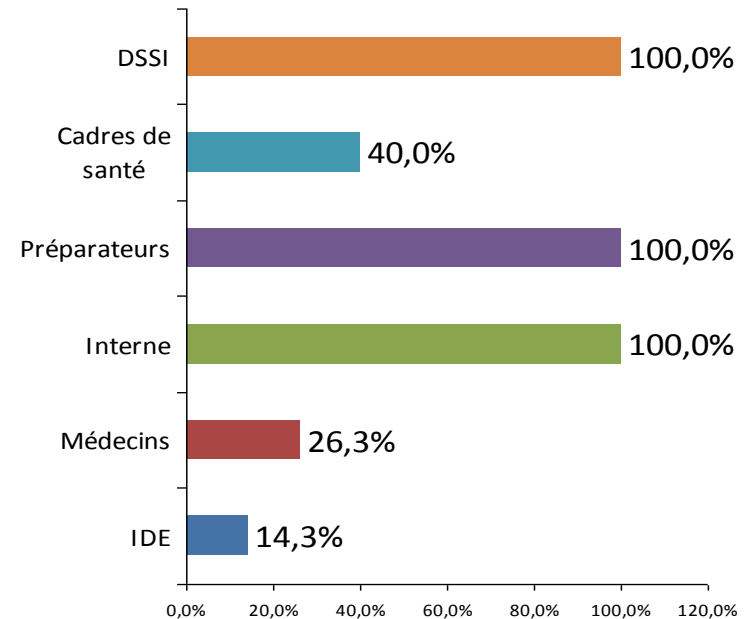
Organisation

- Moyens nécessaires : À prévoir selon les erreurs choisies
- Planification, prévoir :
 - La période d'ouverture
 - La présence de 2 personnes pour accueillir les participants et donner les explications
 - La communication préalable (contexte, principe, planning, signalétique)
- Restitution
 - Préparer un bulletin de réponse (éventuellement organiser un « concours » avec remise de lots)
 - Rédiger un document de synthèse avec les erreurs et les explications (diverses modalités de restitution sur les 3 années d'expérience)
 - Analyser les réponses (indicateurs, plan d'actions)

Exemple de restitution

- Participation des professionnels de santé (nombre total, taux par métier, taux par service, ...)
- Participation des patients et visiteurs

Exemple : Participation par catégories professionnelles au regard de l'effectif total:



Exemple de restitution

- Taux de détection des erreurs (par erreur, par thématique) +/- croisé avec les métiers :
 - Palmarès des erreurs les mieux détectées
 - Collecteur à urine à même le sol
 - Collecteur à aiguilles trop rempli, au-delà de la limite
 - Bistouri usagé sur un plateau de soins sur le chariot de soins
 - Point de ponction non visible d'un cathéter
 - Palmarès des erreurs les moins détectées
 - Discordance entre la prescription de précautions complémentaires et la signalétique sur la porte
 - Tenue à usage unique usagée laissée dans la chambre

Plan

- Contexte
- Périmètre de l'outil
- La « chambre des erreurs »
 - Principe
 - Parcours de « l'enquêteur »
 - Exemple de modélisation
 - Organisation
 - Exemple de restitution
- Retour d'expérience

Retour d'expérience sur l'outil

- Points critiques

- Impliquer les soignants / Faire comprendre l'importance de cet outil
- Erreurs « statiques »
- Situation de la chambre / Horaires d'ouverture

- Points positifs

- Outil facile à mettre en œuvre
 - ↳ Matériel facilement disponible
 - ↳ Temps de préparation acceptable par rapport à l'impact sur les « enquêteurs »
- Impact sur la culture de la qualité et de la sécurité en santé
 - Augmentation de la déclaration des événements indésirables
 - Réflexion sur les pratiques professionnelles (mise en place de groupe de travail spécifique)
 - Réajustement des formations et/ou sensibilisations

CONCLUSION

- La « chambre des erreurs » = un outil de formation qui s'adapte
 - Transposable dans tous types d'établissements (MCO, SSR, SM, HAD, médico-social, officines...)
 - +/- ciblé sur des domaines de risques ou erreurs spécifiques
 - chambre mobile,
 - Intégrant un scénario
 - Couplé à des e-learning
 - Pour la formation continue (ex : nouveaux arrivants, nouvelles procédures...) et la formation initiale (ex : IFSI)
- Réponse à un appel à projets de l'ARS Bretagne « Retours d'expérience sur des erreurs médicamenteuses et développement d'un outil de simulation en santé » - réalisation en 2014-2015

« ... qui ne demande qu'à se déployer avec votre participation ! »

Merci