

EFS/ES

Une collaboration efficace pour la récupération d'une erreur

5ème journée de transfusion pratique de la SFVTT
Jeudi 06 Octobre 2011
Institut Montsouris

Alerte

Appel de l'IDE du CHU qui réalise son contrôle à réception de 3 PFC commandés en UVI:

Discordance d'identité entre le bordereau de délivrance et l'identité du patient à transfuser

Les faits

- 2 commandes de PSL en UVI faxées simultanément à l'EFS pour 2 ES situés dans un rayon de 2 Km
 - 16h44 ES A : CGR + PFC + CP
 - 16h46 ES B : CGR + PFC + CP
- Réception des 2 commandes par une même technicienne :
 - Contrôle de la conformité de la commande,
 - Edition de la fiche transfusionnelle
- Prise en charge et préparation des PSL des 2 commandes par une 2^{ème} technicienne :
 - Sélection des CGR et CP, enregistrement, édition des documents, puis colisage
 - Mise en décongélation des PFC

■ Facteurs de risques

- 2 commandes simultanées en UVI / Contexte de stress
- Pour chaque ES : 3 types de PSL commandés imposant une délivrance en 2 temps
 - Les CGR et les CP délivrés immédiatement,
 - Délai de préparation pour les PFC,
- 1 seule technicienne pour la préparation des 2 commandes

Les faits (suite)

- Arrivée des coursiers des 2 ES / remise immédiate des CGR et CP au coursier de chaque ES dans des conteneurs comportant :
 - La fiche de délivrance/La fiche de traçabilité
 - Les PSL dans des conteneurs isothermes identifiés au nom de l'ES pour les CGR, boîtes en polystyrène non identifiées pour les CP
 - Bordereau de transport dûment rempli situé à l'extérieur du conteneur

PUIS...

Les faits (suite)

- Décongélation des PFC terminée
- PFC décongelés placés dans 2 conteneurs de transport identiques, stockés sur la paillasse près du guichet en attendant le retour des transporteurs:
 - Boîtes en polystyrène non identifiées au nom de l'ES.
 - Fiche de délivrance à l'intérieur du colis et fiche de transport à l'extérieur dûment remplie

- **Facteurs de risques:**
 - PFC des 2 commandes en attente sur la même paillasse dans des conteneurs identiques non identifiés
 - Conteneurs non conformes pour le transport :
 - Pas d'identification au nom de l'ES
 - Pas de fermeture hermétique

Les faits (suite)

- Retour simultané des 2 transporteurs pour transport des PFC
 - 1 Chauffeur de taxi et 1 coursier ES
- Remise du conteneur A non identifié au transporteur de l' ES B et inversement.
- Remise du bon de transport correspondant, sans contrôle de la destination du transporteur.

■ Facteurs de risques:

- Le contexte d'urgence vitale exonère le coursier de l'obligation de présenter le « document coursier ».

■ Procédure :

- Pas de notion de contrôle de la destination du coursier lors de la remise des PSL en UV (Implicite)
- Pas de notion d'un impératif d'identification du conteneur de transport dans lequel sont rangés les PSL à délivrer

Les faits (suite)

- Détection de l'erreur d'aiguillage lors du contrôle à réception des PSL dans l'ES A situé le plus près du site de délivrance de l'EFS (100m)
 - Incohérence d'identification du patient
 - Patient O et PFC AB
- Appel à l'EFS pour signaler l'erreur détectée et retour des PSL vers l'EFS
- Appel immédiat de l'EFS à l'ES B pour informer de l'erreur (PFC O / patient AB)
 - les PFC ne sont pas transfusés → retour à l'EFS

- **Points positifs:**

- Efficacité du contrôle de concordance au niveau de l'ES A
- Réactivité de l'EFS pour alerte de l'ES B

Conséquences

- Patients : pas de conséquences cliniques
- PSL : pas de destruction
- Cout d'un transport supplémentaire

Fiche d'analyse des causes

Causes immédiates (défaillances actives ou immédiates ou défaut de soins)	EV	NEV
1- Inversion des colis	X	
2- Pas de contrôle de la destination des coursiers lors de la remise des colis	X	

Causes profondes	EV	NEV
<p>Liées à l'environnement (matériel ou conditions de travail)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 commandes en UVI simultanées concernant 3 types de PSL, imposant une délivrance en 2 temps ▪ Distance comparable des 2 ES par rapport à l'EFS ▪ Présence simultanée des 2 transporteurs ▪ Conteneurs de transport des PFC et CP non identifiés 	<p>X</p>	<p>X X X</p>
<p>Liées à l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectif suffisant, mais collaboration perfectible en journée dans ce contexte 	<p>X</p>	
<p>Liées aux tâches à accomplir</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La procédure ne précise pas la notion de conteneurs isothermes identifiés pour le transport des PFC ▪ La procédure ne précise pas l'obligation de contrôle de la destination du coursier (implicite?) 	<p>X X</p>	

Causes profondes	EV	NEV
Liées à l'organisation : NON		
Liées à l'individu : NON Personnel expérimenté, formé, 30 années d'expérience		
Liées au contexte institutionnel : NON		
Liées aux patients: NON		

Actions correctives

- Objectif:

- ⇒ Renforcer la sécurité de l'étape ultime de la délivrance représentée par la remise du colis au coursier.

- ⇒ Assurer la mise en conformité avec la réglementation en vigueur.

Actions correctives

- Actions identifiées:

- ⇒ Sensibilisation du personnel concernant :

- ⇒ La collaboration en cas d'UV simultanées

- ⇒ La nécessité de contrôle de la destination du transporteur, en particulier en UV

- ⇒ PSL préparés en attente de distribution stockés dans des conteneurs identifiés

- ⇒ Mise en conformité des conteneurs de transport de PSL avec la réglementation

- ⇒ Modification des procédures de délivrance en ajoutant la notion du contrôle de la destination du transporteur en UV

Actions correctives

- Moyens :
 - ⇒ Présentation en réunion de distribution régionale EFS
 - ⇒ Présentation en CSTH des 2 ES concernés (demande d'investissement dans des conteneurs conformes identifiés)
 - ⇒ Sensibilisation des ES à la déclaration des dysfonctionnements mettant en cause l'EFS dans un objectif d'amélioration des pratiques

- Suivi:
 - ⇒ Suivi des déclarations de FIG ou fiches d'amélioration concernant les erreurs de remise au coursier.

Au total

- **Processus de délivrance :**
 - Réglementé
 - Sécurisé par l'outil informatique
 - Cadré par l'existence de procédures
- Toutefois l'ultime étape relève de l'**intervention humaine exclusive. Les procédures réglementaires ne permettent pas d'exclure une défaillance attentionnelle.**
- Nécessité d'une collaboration EFS/ES,
 - permettant une **récupération des erreurs**, efficace dans ce cas.
 - pour la mise en place **d'actions correctives**

CAS PRATIQUES :

**ERRARE HUMANUM EST,
PERSEVERARE DIABOLICUM**