

# Sécurité des soins et erreur humaine en réanimation médicale

## Facteurs de risque et impact psychologique sur les professionnels de soins

A. Laurent<sup>1</sup>, L. Aubert<sup>1</sup>, K. Chahraoui<sup>4</sup>, A. Bioy<sup>4</sup>, M. Bonnet<sup>1</sup>, D. Ansel<sup>1</sup>, D. Mellier<sup>1</sup>, D. Truchot<sup>1</sup>, J.-R. Binet<sup>5</sup>, J.P. Quenot<sup>3</sup>, G. Capellier<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Université de Franche-Comté, Laboratoire de psychologie (EA 3188) ; <sup>2</sup> CHRU Besançon, chef de service de réanimation médicale ; <sup>3</sup> CHU Dijon, chef de service de réanimation médicale ; <sup>4</sup> Université de Dijon, Laboratoire de psychopathologie et psychologie médicale (EA 4452) ; <sup>5</sup> Université de Franche-Comté, directeur du centre de recherches juridiques (EA 3225).

### Etats des lieux

#### La sécurité des soins une priorité de santé publique.

La sécurité des soins est devenue une priorité de santé publique dans les pays industriels. En 1999, le rapport de l'institut de médecine américain estimait que 44 000 à 98 000 décès par an seraient dus à une erreur.

En France, 120 000 à 190 000 erreurs surviennent pendant l'hospitalisation pourraient être évitées chaque année (Michel et al, 2005).

#### Les services de réanimation, des services à haut risque.

Les services de réanimation font partie des services à haut risque de survenue d'erreur pour les raisons suivantes (Tummers et al, 2002) :

- L'importance en quantité et en qualité des activités effectuées ;
- La complexité des procédures diagnostiques et thérapeutiques réalisées ;
- Le statut précaire des patients hospitalisés.

#### L'erreur humaine une réalité professionnelle difficilement acceptable.

Les nouvelles technologies, la formation des professionnels de soins ont pour objectifs d'atteindre la perfection. Les patients eux-mêmes ont besoin de considérer les professionnels de soins comme infaillibles.

**“Bien que les patients soient les premières victimes de l'erreur médicale, les médecins sont les victimes secondaires” (Wu, 2000).**



Credit photo : www.PierreJarlan.com

### Ici et maintenant

#### Objectifs

- Evaluer la perception de la sécurité des soins des professionnels de réanimation médicale.
- Comprendre l'impact psychologique de l'erreur et du risque de l'erreur chez les professionnels

#### Où

- Services de réanimation des CHU de Besançon et de Dijon

#### Qui

- Médecins, internes et infirmiers des services de réanimation médicale.
- Nombre total des professionnels dans les deux services : 116.
- Taux de participation 64 % avec 74 répondants.

#### Outils

- **Entretien clinique semi-directif** sur le vécu et l'impact de l'erreur en réanimation.
- **Questionnaire** Mesure de la culture de sécurité des soins en milieu hospitalier, Occeci et al (CCECQA).

Tableau 1 : Scores (%) aux 10 dimensions de la culture de sécurité des soins : questionnaire "mesure de la culture de sécurité des soins en milieu hospitalier" (CCECQA).

Dimensions "mesure de la culture de sécurité des soins en milieu hospitalier" (CCECQA)	% des sujets ayant répondu favorablement aux items
1. Perception satisfaisante de la sécurité des soins	36.7
2. Signalement des événements indésirables	50.5
3. Supérieurs hiérarchiques impliqués dans la sécurité des soins	62.5
4. Amélioration continue de la sécurité des soins dans le service	43.7
5. Travail d'équipe dans le service	67.4
6. Liberté d'expression	47
7. Réponse non punitive à l'erreur	35.9
8. Ressources humaines suffisantes	27.3
9. Soutien de l'établissement pour la sécurité des soins	14.4
10. Travail d'équipe entre les services	28.5

Score < 50 % : dimension à améliorer

#### Le vécu du risque de l'erreur différent selon les catégories socio-professionnelles

90 % des internes ne perçoivent pas le risque d'erreur au début de leur carrière. Ils se sentent suffisamment bien encadrés par leur hiérarchie et la question du risque ne se pose pas.

*“ au début, on a cette espèce de confort, euh qu'on a toujours un chef avec nous donc si on arrive pas à faire quelque chose, ou si on a un doute sur quelque chose, on a toujours un grand auquel poser la question ”*

Pour les internes et les médecins plus le niveau de responsabilité augmente et plus la perception du risque d'erreur s'accroît.

*“ je savais que y'avait toujours quelqu'un pour passer la main... t'as toujours quelqu'un pour t'aider... je savais qu'il y'avait quelqu'un derrière moi pour récupérer mes conneries... parce que là maintenant y'a plus... le garde-fou c'est moi donc oui. Oui bien sûr qu'on appréhende l'erreur ”*

100 % des infirmiers considèrent le risque d'erreur comme imprévisible et inévitable. Le risque de l'erreur fait partie intégrante de l'acte de soins. 50 % des infirmiers ne se sentant pas assez formés et encadrés.

*“ Y'a tellement moyen de faire des erreurs sur tout, parce que les patients ils ont beaucoup de matériel sur eux, parce qu'ils sont*

*graves parce que voilà... ils ont tous des voies centrales, j'in c'est... la moindre erreur... par exemple un petit bouchon dévissé avec le robinet qui est pas tourné dans le bon sens, l'air s'infiltré et puis ça y'est quoi ”*

#### Impact psychologique de l'erreur vécue

Suite à une erreur, le vécu de culpabilité est exprimé par 56.6 % des professionnels.

*“ On le vit très très mal parce que parce que parce que c'est de notre faute et que et que c'est pas enfin c'est pas excusable quoi c'est enfin y'a... on a aucune excuse, on peut s'en prendre qu'à soi-même ”*

Cette culpabilité peut-être associée à des ruminations et pour 43 % des professionnels l'erreur reste ancrée dans la mémoire.

*“ j'y pense toujours, à chaque fois que je pose une jugulaire ! J'y repense ”*

L'erreur est accompagnée pour 33,3 % d'une crainte de la réaction du groupe, de la perte de confiance de la hiérarchie ou de l'équipe.

*“ Les médecins sont très exigeants, on a pas le droit à l'erreur, les collègues sont exigeants et euh tout le monde est exigeant ”*

### La suite de l'étude

**Elaboration d'une échelle de stress spécifique** en réanimation avec pour spécificité la prise en compte des dimensions liées au risque de l'erreur et de l'erreur humaine.

**Comparaison internationale France/Australie/Canada** et mesurer l'impact des différences organisationnelles, culturelles et médico-légales sur la sécurité des soins et la santé mentale des professionnels de réanimation.

### Les actions à mettre en place

#### Formation

Développement et sensibilisation des professionnels sur les dimensions à risque dans le cadre de leur formation initiale.

#### Encadrement

Réflexion et développement d'un encadrement différencié dans les services de réanimation.

#### Accompagnement

Mise en place d'un accompagnement psychologique spécifique des professionnels en difficulté dans le cadre de leur travail.