

# VOTRE SÉCURITÉ

**La gestion de nos évènements indésirables en 4 étapes :  
Retour d'expérience sur une erreur médicamenteuse.**



**Nos équipes se mobilisent !  
Les évènements indésirables sont pris au sérieux  
et font l'objet d'une attention particulière**

**1**

## **TRANSPARENCE**

Le médecin et toute l'équipe sont alertés.  
Le patient est informé.  
L'évènement est signalé en interne.

**2**

## **APPRENTISSAGE PAR L'ERREUR**

- Déclenchement d'une réunion d'équipe.
- Concours d'autres professionnels et experts (pharmacien, gestionnaire des risques, qualifié, vigilant, hygiéniste...)
- Analyse des problèmes et recherche de solutions.
  - Que s'est-il passé ?
  - Quels éléments ont contribué à la survenue de cet évènement ? Revue des pratiques professionnelles (identification, circuit du médicament), l'organisation du service (communication, équipe...), l'environnement (interruption des tâches, charge de travail...), les procédures...
  - Que doit-on mettre en place pour prévenir la récurrence d'un tel évènement ?

**3**

## **AMÉLIORATIONS**

- Revue de toutes les barrières de sécurité à renforcer ou les nouvelles à mettre en place.
- Renforcement des procédures de :
  - Vérification de l'identité du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
  - Sécurisation du circuit du médicament à toutes ses étapes : prescription par le médecin, analyse et dispensation par le pharmacien, administration par l'infirmière.
- Amélioration de la communication et du travail d'équipe.

**4**

## **RETOUR D'EXPÉRIENCE**

- Communication des actions menées à toute l'équipe et retour d'expérience fait à d'autres équipes.
- Evaluation des actions mises en place pour s'assurer qu'elles sont appliquées et efficaces.

**APPRENONS DE NOS ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES  
ET ÉVITONS LEUR RÉCIDIVE**

**Nos équipes veillent à l'amélioration continue  
de la qualité et de la sécurité des soins.**