

JAMES REASON

IDENTIFICATION DES FACTEURS DANS CHAQUE TRANCHE DE GRUYÈRE

FACTEURS LIÉS AU PATIENT

Évaluation insuffisante du patient du fait d'un problème de contact – de langue étrangère – de famille indisponible, etc.

Existence d'un problème pathologique précis ayant contribué à la survenue de l'EIG.

Gravité – complexité – urgence.

FACTEURS LIÉS AUX ACTEURS

Fatigue – maladie – stress – faim ou soif – etc.

Formation – compétence – remise à niveau insuffisante ou inadaptée pour effectuer la mission, la ou les tâches confiées.

Formation – compétence – remise à niveau insuffisante ou inadaptée pour gérer l'accident.

FACTEURS LIÉS À L'ÉQUIPE

Composition de l'équipe présente inadaptée à la situation.

Le dossier n'était pas pour vous complet, accessible, lisible, compréhensible.

Par rapport à l'accident, les éléments médicaux importants du dossier n'étaient pas suffisamment mis en évidence – signalés – faciles à identifier (ex. allergie, hyperkaliémie, etc.).

Les différents acteurs n'étaient pas d'accord dans l'interprétation des résultats des examens complémentaires.

Vous étiez avec un aide – collègue que vous ne connaissiez pas – qui venait d'arriver – avec lequel vous n'aviez jamais travaillé.

Il y a eu, selon vous, une mauvaise communication, insuffisante entre vous-même et les membres de votre équipe.

Il y a eu, selon vous, une communication mauvaise, insuffisante entre vous-même et les membres d'une autre équipe que la vôtre.

Il y avait une incompatibilité personnelle entre des membres de l'équipe qui a pu, selon vous, contribuer à cet accident.

Pendant l'accident, vous n'avez pu obtenir les avis médicaux – conseils – aides dont vous aviez besoin.

FACTEURS LIÉS AUX TÂCHES

Les tâches à accomplir n'étaient pas formalisées par des procédures.

Il y a eu défaut d'application de la procédure existante.

La procédure existante n'est pas suffisamment complète – valide – actualisée – adaptée – satisfaisante.

La diffusion de l'information sur ces procédures – techniques – équipements utilisés n'est pas suffisante.

Les examens complémentaires nécessaires (biologie, radiologie...) ou leurs résultats n'ont pas été obtenus dans un délai « normal ».

FACTEURS LIÉS À L'ENVIRONNEMENT

Environnement gênant (bruit, difficultés d'accès « à la tête du patient », nombre de prises électriques insuffisantes...).

Vous avez manqué de médicaments – dispositifs médicaux.

Une ou plusieurs parties de l'équipement ne marchaient pas bien – sont tombées en panne – n'étaient pas adaptées à la situation – n'avaient pas leurs notices...

Vous ne disposiez pas de tout le monitoring dont vous aviez besoin.

Vous avez été soumis à une pression de la part de collègues pour faire cet acte (drainage, trachéotomie, pose de KTC...), l'acte a été décidé dans la précipitation.

Vous étiez face à une surcharge inhabituelle de travail.

Vous étiez en même temps tenu de faire autre chose (ex. terminer un article, préparer une réunion, aller voir un malade en salle, etc.).

Il y a eu de nombreuses interruptions dues au téléphone pendant la réalisation des tâches.

FACTEURS LIÉS À L'ORGANISATION

Les problèmes d'effectif sont habituels dans le service.

Vous pensez que vous ne connaissiez pas assez le service avant d'être autonomisé à ce poste.

L'information du patient a été incomplète par manque de temps.

Il y a eu un délai dans la prise en charge sans raison médicale justifiée.

L'interaction avec les autres services (biologie, EFS, radiologie, etc.) est mal organisée.

Il n'y avait pas de personne responsable en priorité du malade clairement identifiée par les différentes équipes.

Selon vous, les avis – opinions – que vous avez pu émettre n'ont pas été pris en compte et vos compétences reconnues.

Selon vous, on n'a pas consulté – appelé la bonne personne au bon moment à chaque fois que cela a été nécessaire.

Un EIG et/ou des facteurs évoqués comparables ont déjà été signalés dans le service.

FACTEURS LIÉS AU CONTEXTE INSTITUTIONNEL

Les ressources sanitaires de l'hôpital vous paraissent globalement insuffisantes.

La sécurité et la gestion des risques ne vous paraissent pas perçues comme des objectifs importants au niveau de l'hôpital.