



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DU CANCER DE TOULOUSE
Oncopole



Les outils de la fiabilisation de la communication applicables à la sécurité transfusionnelle ?

Audrey Eche-Gass & David VERGER
Institut Universitaire du Cancer Toulouse Oncopole





Risques liés à la transfusion

Risques dans le process transfusionnel

Quelques chiffres

2016 : 18 683 déclarations (+ 2,6 %)

Entre le 01/01/2016 et le 31/12/2016 et déclarés avant le 01/01/2017:

■ **EIR** : 8 305

■ 264,8 pour 100 000 PSL cédés / 159,5 pour 10 000 patients transfusés

■ **EIGD** : 5 454

■ 188,9 pour 100 000 prélèvements / 34,1 pour 10 000 donneurs

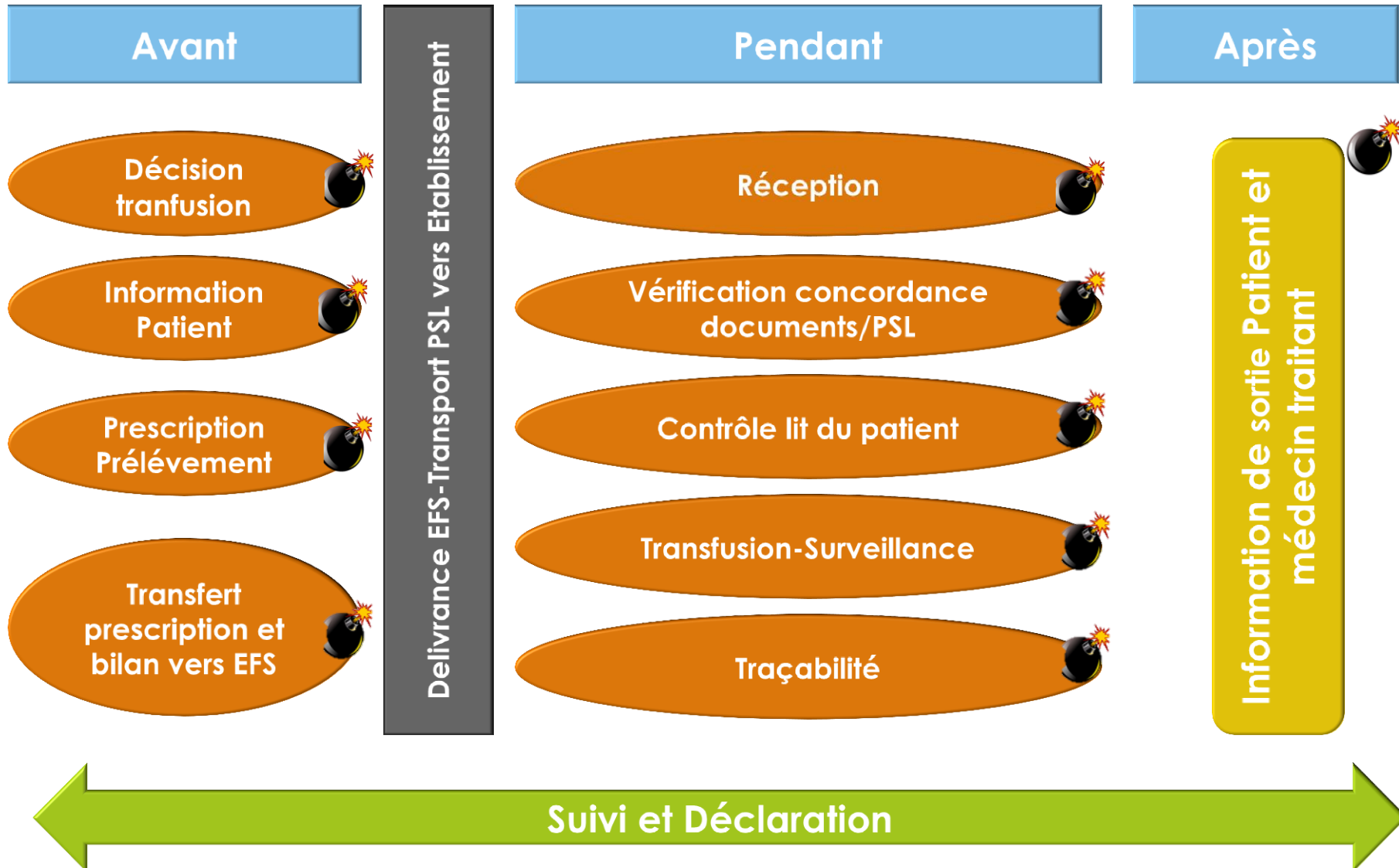
■ **IG** : 2 335 déclarations

■ **IPD** : 1 876

■ 65,2 pour 100 000 dons / 11,7 pour 10 000 donneurs

Risques dans le process transfusionnel

Etablissement de santé



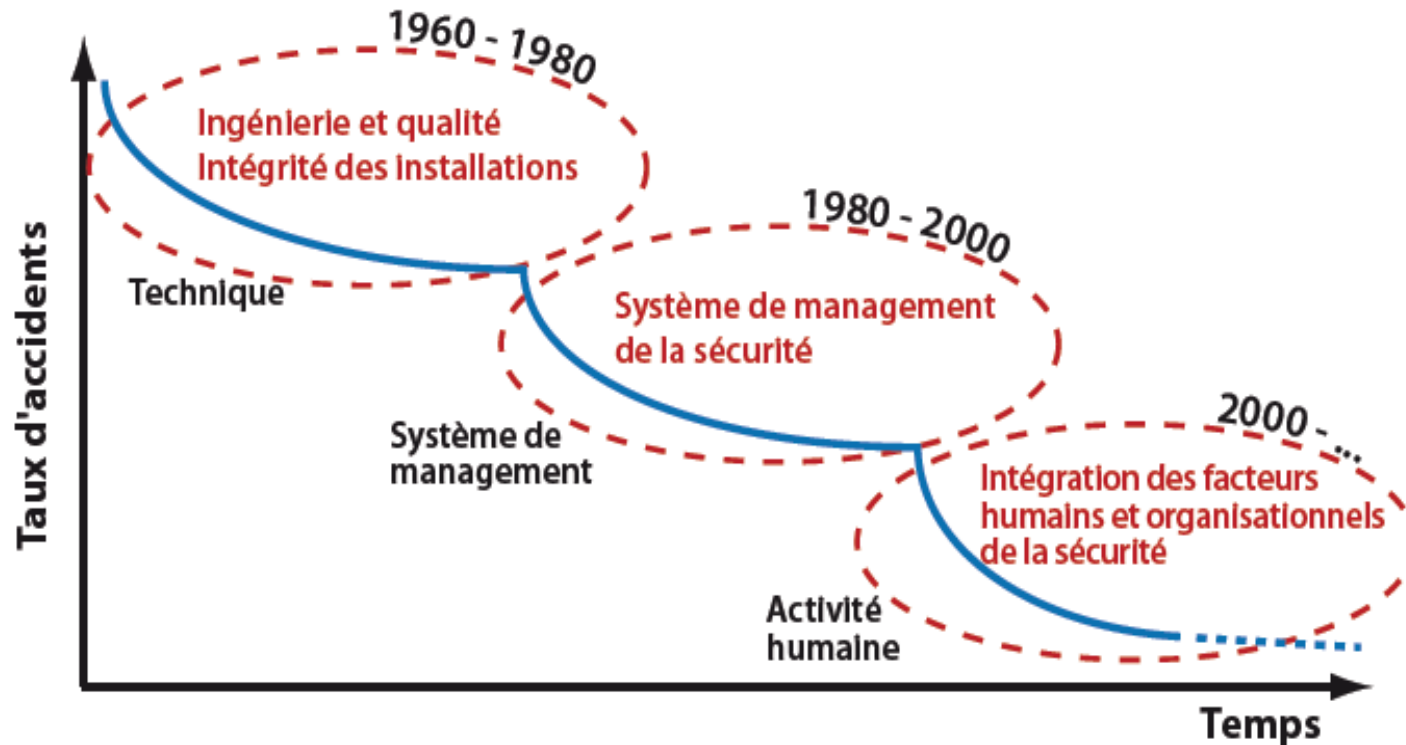
Risques dans le process transfusionnel

En 2018, les risques potentiels

Tous Identifiés?
Qu'est ce qui
pourrait bien
arriver?



Approches successives de la sécurité industrielle



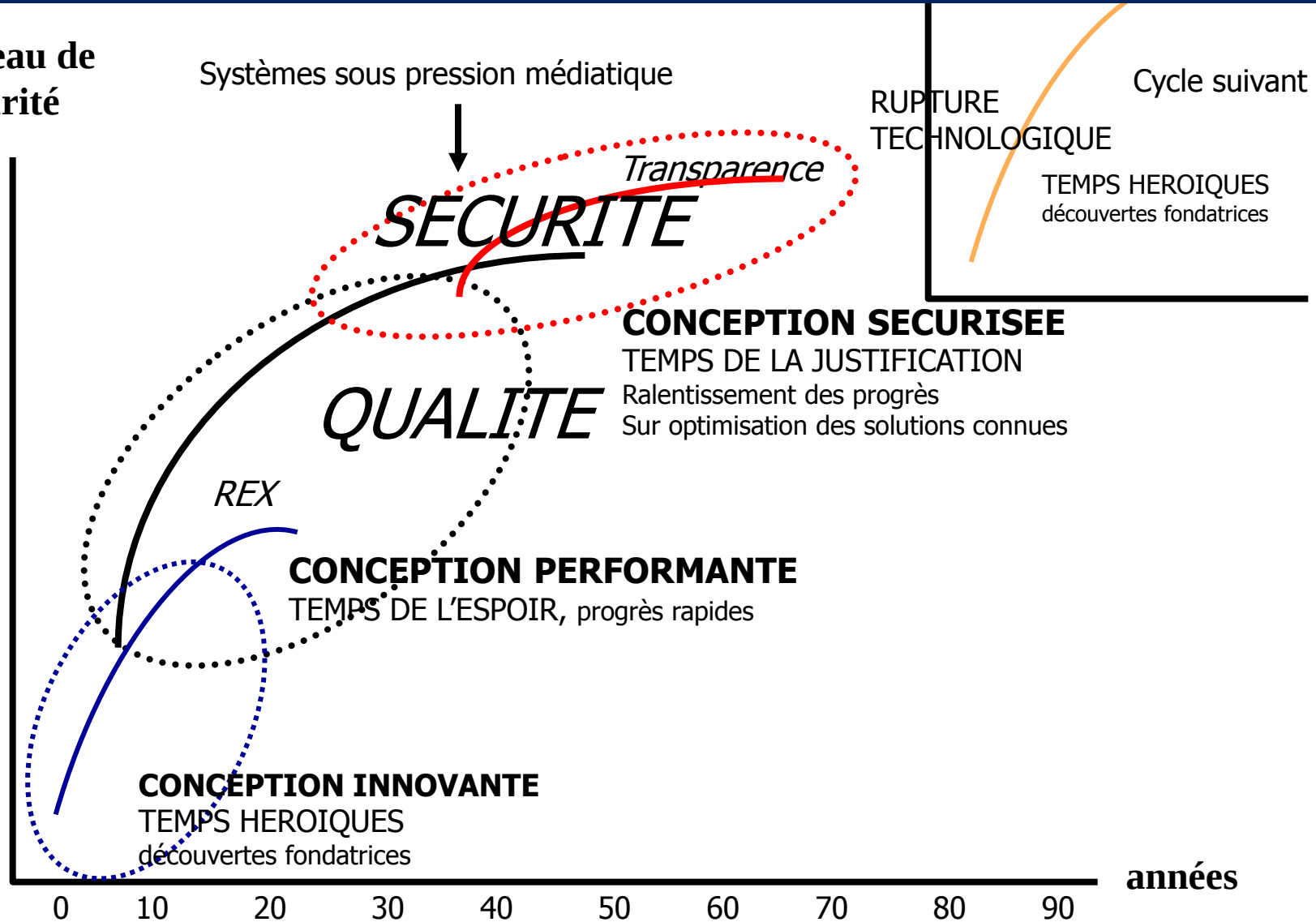
Où situer le monde de la santé ?



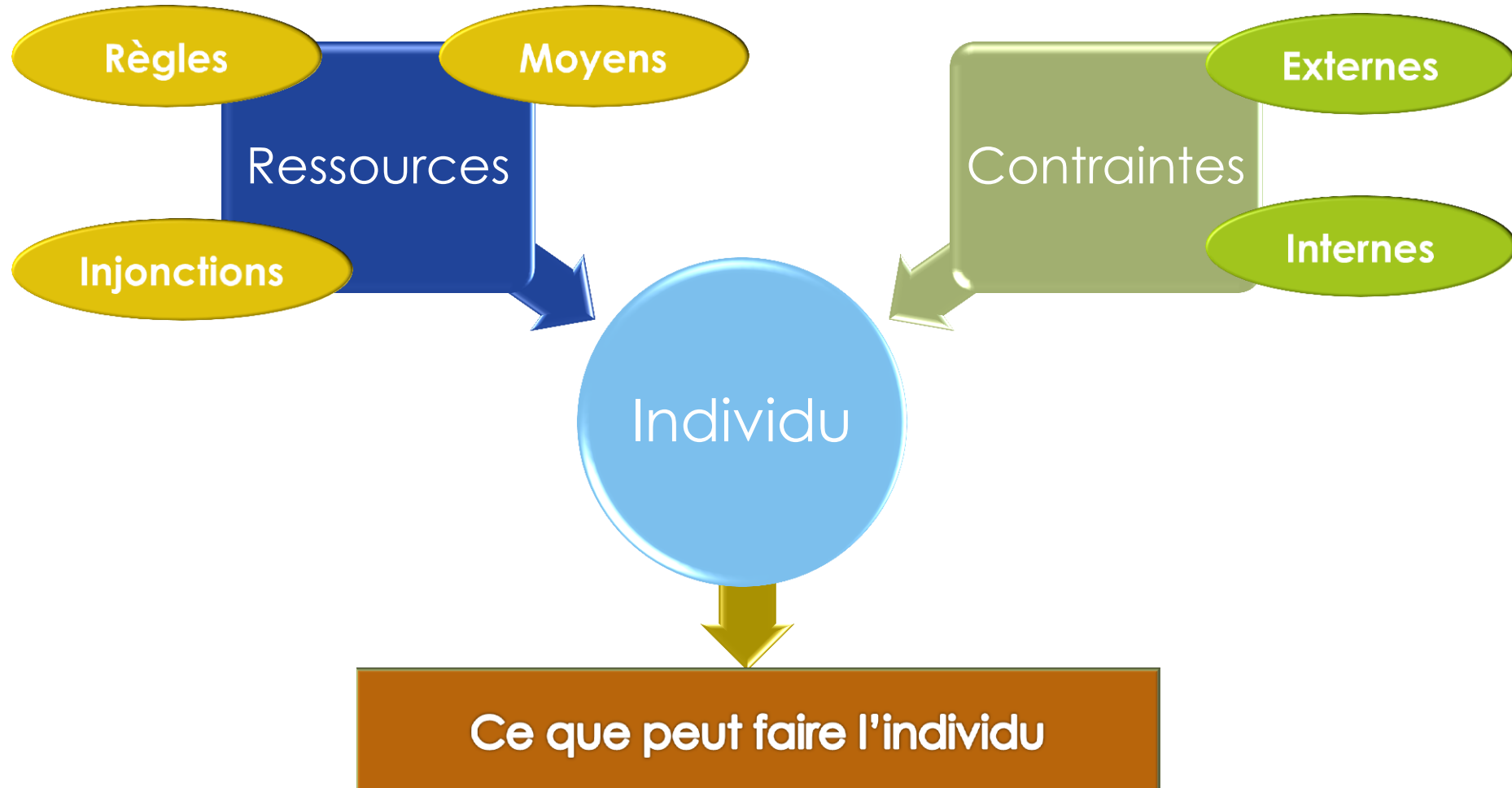
Homme vs Processus

Evolution des processus à risque

Niveau de
sécurité



Une situation de travail c'est...



Situation de travail

- Grande diversité et grande variabilité
- Situations toujours identiques et toujours différentes
 - Acte toujours identique, individu habitué mais situations de travail différentes
- La tâche varie tout le temps / à un état normal
- Une situation de travail
 - Fait appel à des schèmes communs
 - Le professionnel s'adapte du fait de situations semblables

Conséquences de défauts dans la situation de travail : les ACV

■ Adaptation

■ Contournement

■ Violation



ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG - PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE
ORDONNANCE DE PRODUITS SANGUINS LABILES

ALBI : 05 43 48 84 51 ALES : 04 46 78 37 37 AUCH : 05 42 61 46 33
BAGNOLS : 04 66 79 10 10 BEZIEUX : 04 47 30 99 24 CAHORS : 05 45 22 38 38
CARCASSONNE : 04 68 24 21 89 CASTRES : 05 43 71 63 26 MONTPELLIER : 04 67 61 44 34
NARBONNE : 04 66 49 27 68 MONTAUDARI : 05 43 91 80 00 PERPIGNAN : 04 68 52 61 48
RODEZ : 04 68 41 58 94 NÎMES : 04 64 04 77 78 TARbes : 05 42 34 85 56
TOULOUSE PURPAN : 05 45 75 29 00 SÈTE : 04 47 51 15 16
TOULOUSE RWHL : 05 61 53 12 12

N° de la DEMANDE :
N° de la FACTURE :

Établissement : Oncope - Service : H05 ES33
Téléphone : 55105 Code UF :

RENSEIGNEMENTS PATIENT (À REMPLIR OBLIGATOIREMENT)

M. ☒ Mme ☐ Mlle ☐
Nom de NAISSANCE : VERGER
Prénoms : David
Nom USUEL / MARITAL :
Né le : 02/06/1992 Sexe : ST
Domicile : UCT - Oncope

Badge DEMANDEUR
Badge PATIENT

FOURNITURES
Transfusions ☐ Nombre : Centres pré-transfusionnels ☐ Nombre :

PRESCRIPTEUR
Date de la demande : 13/04/2018
Nom du prescripteur : A. ECHER GARY
Signature : [Signature]

CONCENTRÉ GLOBULES ROUGES

ADULTE	AUTOLOGUE	Qualification / Transformation
Nombre : <u>2</u>		☐ Phéno RH KEL1 compatible ☐ Irradié ☐ Compatibilité (Si RH +) ☐ Déplasmatisé ☐ CMV Négatif

PLASMA

SÉCURISÉ	VIRO-ATTÉNUÉ	AUTOLOGUE	PLAQUETTES : 0,5 à 1 x 10 ¹¹ / 10 kg de poids soit 1 à 2 U / 10 kg de poids
			Préciser le nombre d'unités hémostatiques : CPA CPS
Nombre :			Qualification / Transformation ☐ CMV Négatif ☐ Irradié ☐ Déplasmatisé

Indications ☐ Coagulopathie grave ☐ Déficit complexe ☐ Hémorragie aigüe

Données Patients : Poids : 70kg Hg : 100g/l Num. plaq. : 150000 Taille de la note : [Signature]

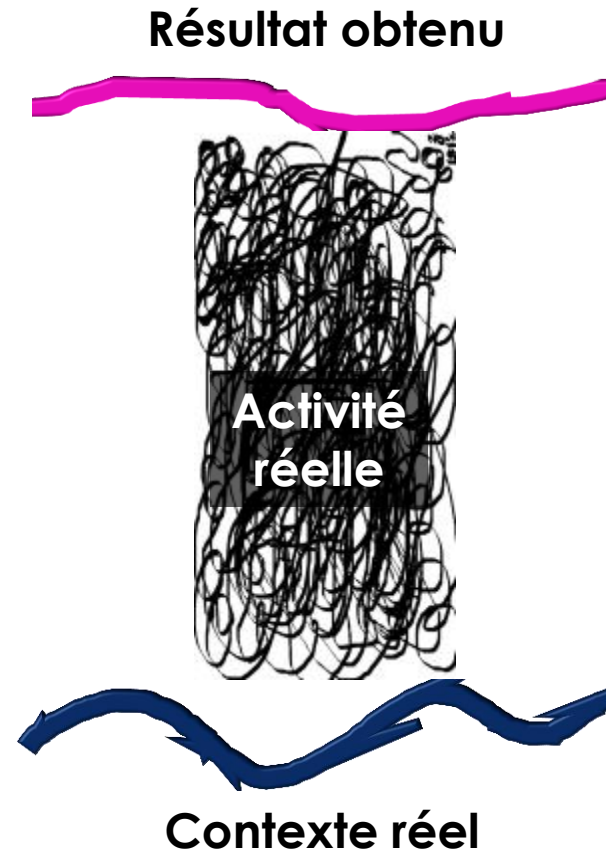
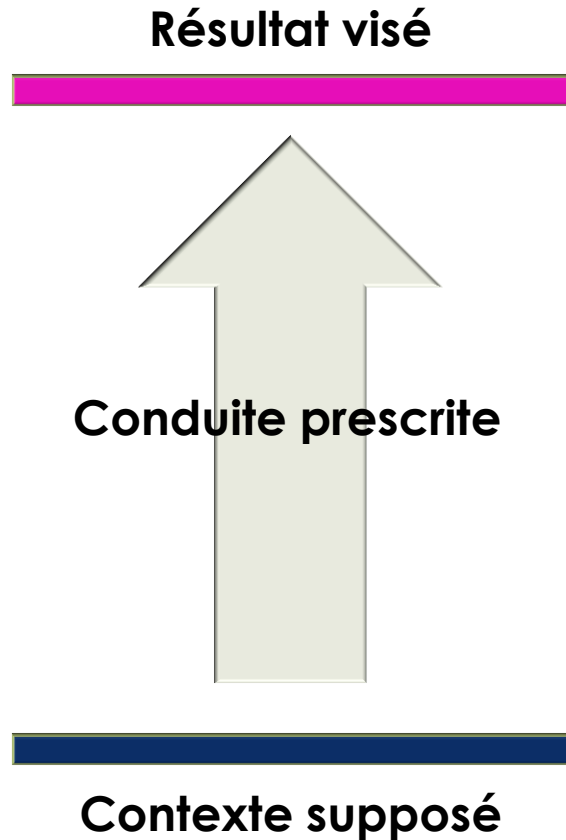
Joindre un document de groupe ABO-RH1 et phénotypes RH KEL1 et le résultat de la dernière RAI.
À défaut, joindre les prélèvements nécessaires pour les effectuer (+ demandes d'analyses)

Délivrance immédiate : 13/04/18 ☐ URGENCE VITALE IMMÉDIATE
Délivrance soumise le : _____ heures ☒ URGENCE VITALE
Réservation pour le : _____ heures ☐ URGENCE RELATIVE

Les produits seront réservés 24 heures au-delà de cette date.

Signature du médecin : [Signature]

Situation de travail et donc !



L'erreur humaine

■ Un mythe : « L'erreur est liée à l'Homme »

La performance humaine

- est variable
- dépend des conditions



Changement de point de vue:

- De l'erreur humaine à la variabilité de performance



Il faut:

- Passer de l'étude des processus internes (l'individu)
- Aux variables externes



C'est dans la situation que se trouvent les facteurs de performance !

Outils de fiabilisation de la communication: les objectifs annoncés

- **Fiabiliser la communication pour maîtriser les risques aux étapes critiques de la prise en charge=> optimiser la situation de travail**



Vision de la sécurité 2016-2020

Etre fier du travail accompli en sécurité pour eux, pour moi, pour nous

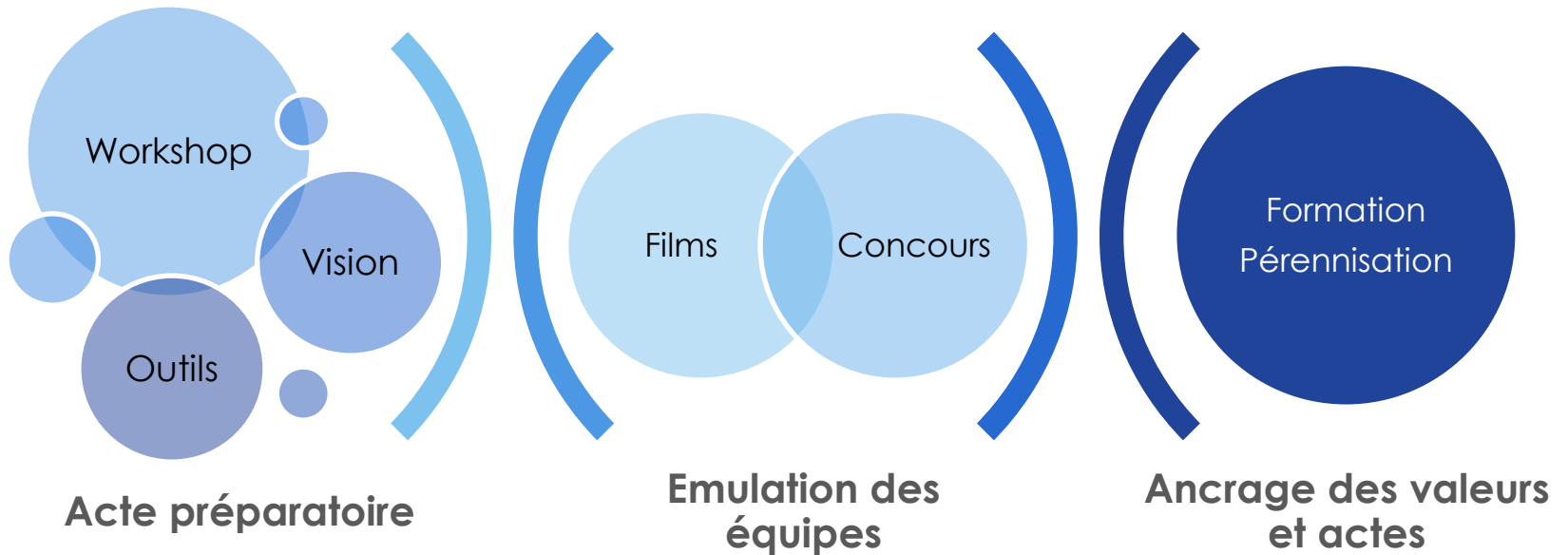
Etre individuellement responsable de la sécurité

Etre collectivement responsable de la sécurité





Le programme mis en place





Emulation des équipes: le Défi

- Sur la base d'une identité commune à partager
 - Affichage d'un slogan
 - Annonce du dispositif
 - Identification visuelle des participants (badge slogan) et remise des livrets
- Tournage de films dans chaque service volontaire
 - En mode léger (smartphone)
 - Autonomie (hors cadre)
 - Et le bêtisier !
- L'enjeu du Défi
 - Participer
 - Au mieux gagner



Les outils



Minute d'arrêt



Communication 3 temps



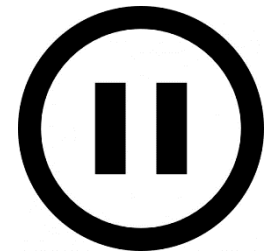
Contrôle croisé



Préjob Briefing



Debriefing



Safety Briefing



Emulation des équipes: le Défi

1^{er} Imagerie interventionnelle –

préjob briefing - cimentoplastie

2cd Bloc opératoire

Safety briefing - bug d'Hemobank

Coup de cœur

Oncologie 2A - minute d'arrêt - parcours



Le 2cd prix en lien avec l'hémovigilance !





Un appel à l'action

Une proposition à vous faire...

- Appliquer les outils de fiabilisation de la communication à la transfusion
- 1 groupe en Occitanie
- Quelques idées d'application ?

Réunion 1

Parler des outils et indicateurs

Déterminer les actes pertinents

S'engager à tester

Tests dans nos établissements

Réunion 2

Débrief sur les résultats
Implémentation/
accompagnement ARS