

# Formations universitaires et gestion des événements indésirables en stages ambulatoires en MG



Dr Farge Thierry, Dr Kempf Taiana, Dr Frost Fanny

Deux enquêtes qualitatives  
Vingt-sept internes en stage ambulatoire en région Rhône-Alpes

13 internes en stage niveau 1  
14 internes en niveau 2



E4 « je m'autorise à ne pas être tout puissant »  
E13 « quand il y a une erreur médicale, c'est souvent toute la chaîne des professionnels de santé qui est en cause »  
E 25 « il y a toujours un contexte particulier qui nous pousse à commettre un erreur »

**Définition :** Un événement indésirable est un événement ou une circonstance lié aux soins, qui aurait pu entraîner ou a entraîné une atteinte pour un patient et dont on souhaite qu'il ne se reproduise pas de nouveau. (définition issue de l'étude ESPRIT)

## Lexique

**DES :** Diplôme d'études spécialisées (ex-internat) en 3 ans

**MSU :** Maître de stage Universitaire (médecin généraliste agréé)

**Stage niveau 1 :** interne chez un MSU avec mise en autonomie progressive (2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> année)

**Stage niveau 2 :** interne en autonomie totale avec supervision indirecte par le MSU (3<sup>e</sup> année)

## Conditions de survenue des événements indésirables lors des stages

### 1° Environnement de travail

#### ➤ charge de travail et organisation des gardes

- Stress de la salle d'attente pleine
- Consultations sans rendez-vous
- Fin de journée, fin de semaine

#### ➤ Équipement

- Locaux inadaptés, équipement et matériels hors services

#### ➤ support administratif et gestionnaire

- Interruptions téléphoniques liées à l'absence de secrétariat

### 2° Facteurs d'équipe

#### ➤ communication verbale

- Mauvaise relation entre sénior et interne
- Mauvaise communication entre professionnels

#### ➤ communication écrite

- Dossiers incomplets ou indisponibles

#### ➤ Supervision

- Peu ou pas de disponibilité du sénior
- Responsabilités non définies entre interne et maître de stage
- Malaise lié à la supervision directe

### 3° Facteurs individuels

#### ➤ connaissance et dextérité

- Difficultés à gérer ses connaissances
- Risque de trop relativiser pour rassurer
- Manque de rigueur
- Ne pas écouter les signaux d'alerte
- Différence entre théorie et pratique

#### ➤ santé physique et mentale

### 4° Facteurs liés au patient

#### ➤ langage et communication

- Pression de la part du patient
- Bruit et agitation des accompagnants
- Patient professionnel de santé : exigence accrue

#### ➤ Personnalité

- Étiquette d'un patient « psychiatrique »
- Parole profuse, ne répond pas aux questions

## Savoir parler de l'événement indésirable avec le médecin sénior (MSU)

### ➤ Objectifs :

- se rassurer
- Améliorer sa pratique
- Assurer la continuité des soins
- Limiter les conséquences
- Avoir d'autres opinions
- Garder la confiance du médecin
- Se préparer à en parler au patient
- Évacuer sa colère
- Se recentrer sur son rôle
- Par devoir

### ➤ Freins :

- Peur d'être sanctionné
- Relation défavorable avec le sénior
- Honte
- Relation hiérarchique
- Envie de plaire
- Gravité de l'erreur
- Sénior impliqué dans l'EI
- Ne pas montrer ses faiblesses
- Absence de supervision systématique
- Difficulté à admettre l'erreur

### ➤ Facteurs favorisants :

- Climat d'écoute sans jugement
- Bonnes relations avec le sénior
- Praticiens ouverts à la critique
- Relation d'égalité
- Maître de stage formé

## Formations au cours du DES (améliorations proposées )

### Stages ambulatoires niveau 1 et 2

- Bénéficier d'une supervision indirecte systématique
- Définir un temps de consultation minimum dans le carnet de bord
- Adapter le planning de consultations à l'interne et uniquement sur rendez-vous
- Définir les responsabilités de manière claire
- Former les maîtres de stage à la supervision de l'événement indésirable
- Savoir annoncer un événement indésirable
- Favoriser des petits groupes de parole (ex. tutorat)
- Mettre un site déclaratif dédié

### Formations au cours du DES de Médecine Générale à Lyon :

- un séminaire sur l'erreur médicale
- un atelier sur la sécurité du patient

### Enseignement facultaire

- Mettre une formation à la sécurité dès le deuxième cycle
- Renoncer à la culture du blâme et de la culpabilité
- Favoriser la parole sur l'événement indésirable
- Identifier l'erreur pour la partager et la comprendre
- Raisonner sur l'approche systémique
- Promouvoir la culture d'apprentissage par l'erreur
- Intégrer la gestion d'un EI dans la marguerite des compétences