

# Évènements indésirables & erreurs en santé : éléments de réflexion

**Docteur Marc CHANELIERE**

[\(marc.chaneliere@univ-lyon1.fr\)](mailto:marc.chaneliere@univ-lyon1.fr)

- Personnalité qualifiée HCSP - Commission spécialisée système de santé et sécurité des patients (Cs-3SP)
- Participation à plusieurs études en lien avec la sécurité du patient
  - Comité de pilotage étude ESPRIT\*
  - Investigateur principal étude PRisM\*
  - Comité de pilotage étude ENEIS3\*

\* Financement public

Bonjour Madame,  
que puis-je pour  
vous ?

J'ai de la fièvre, ça fait 2  
jours. Et j'ai mal à la  
gorge quand j'avale.

J'ai des « ganglions »  
autour du cou, mais  
pas de toux.

Avez-vous d'autres  
signes ?  
De la toux ?

Bien, alors je vais  
vous examiner

Humm, c'est  
angine, sûrement  
bactérienne ...

J'en étais sûr: le  
test rapide le  
confirme !

Merci beaucoup.

Voilà, avec cet antibiotique,  
tout ira mieux dans  
quelques jours.

Docteur! J'ai des plaques,  
partout, comme dans la  
**leucémie** de ma sœur...



2 jours plus tard...

C'est affreux ! Ca fait  
comme ma sœur jumelle,  
en plus, moi ça me gratte...  
terriblement



Calmez-vous. Je vais vous  
examiner, venez avec moi...  
Je vais ouvrir votre dossier



Ca ressemble...  
euh plus à une  
allergie...



... à  
l'antibiotique  
que j'ai prescrit



... auquel il est  
noté que vous  
êtes allergique !



Comment j'ai  
pu passer à  
côté !



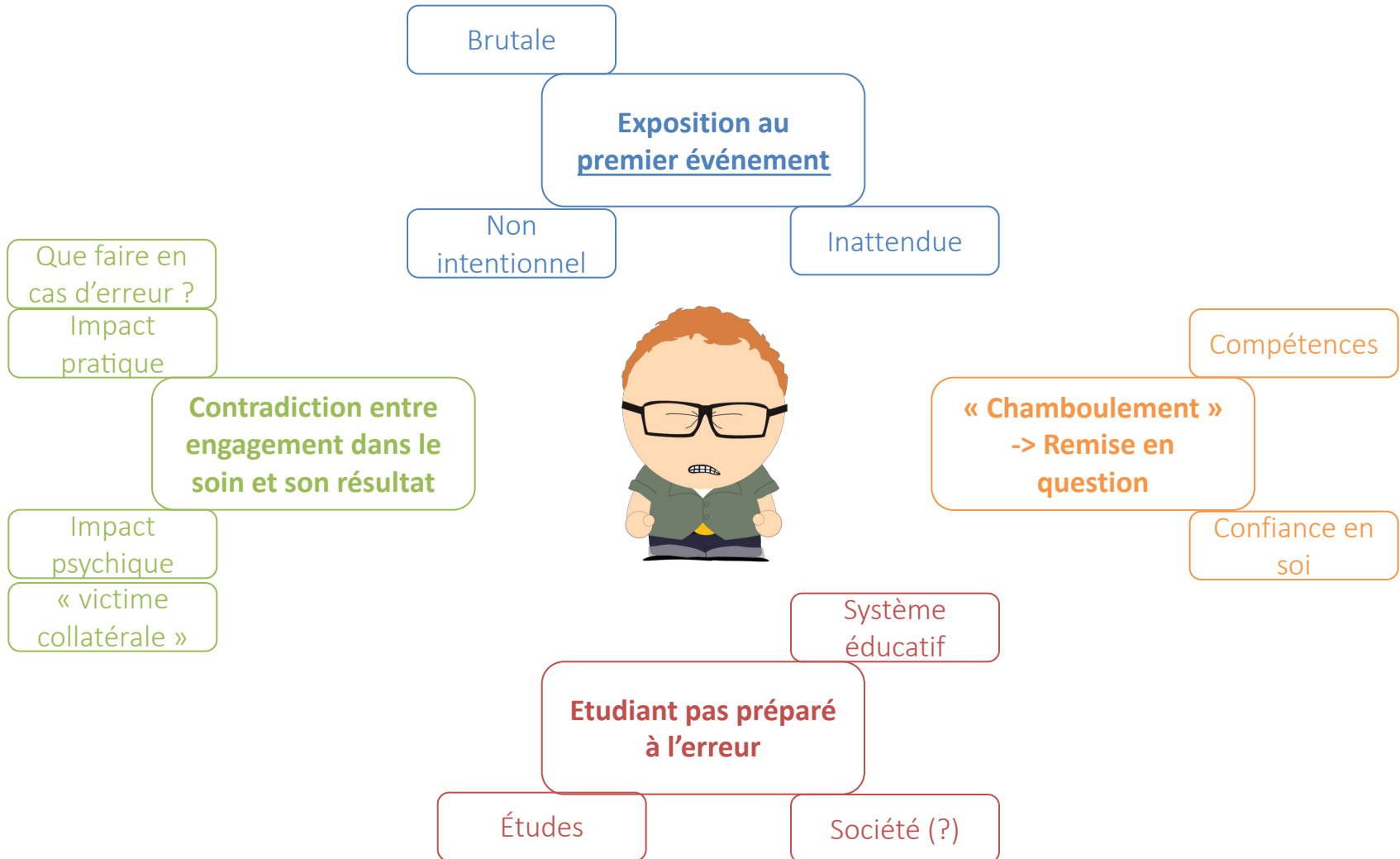
... tout le monde  
peut se tromper.  
Merci de m'avoir  
reçu et expliqué...



C'est une erreur de ma part.  
Je suis vraiment désolé... Je  
vais vous donner un autre  
traitement mais ...









**Risque ?  
Erreur ?  
Faute ?**





DICTIONNAIRE DE  
L'ACADÉMIE  
FRANÇAISE



MOT À RECHERCHER



## RISQUE nom masculin

xvi<sup>e</sup> siècle, au féminin ; xvii<sup>e</sup> siècle, au masculin. Emprunté de l'italien *risco*, issu du latin médiéval *risecum*, « ce qui coupe », puis « écueil ; risque », lui-même dérivé de *secare*, « couper, déchirer, écorcher ».

- Danger, péril éventuel dont la survenue est plus ou moins prévisible. *L'affaire présente des risques, expose à de grands risques. Risque de contamination. Il a pris des risques excessifs, inconsidérés. Elle court le risque de ne pas être crue, qu'on ne la croie pas. Cela n'est pas sans risque. Les risques du métier. Les facteurs de risque. Avoir le goût du risque.*
  - Par métonymie. Probabilité qu'advienne un tel danger, un tel péril. *Le risque est faible, négligeable. Mesurer, évaluer les risques.*



DICTIONNAIRE DE  
L'ACADÉMIE  
FRANÇAISE



MOT À RECHERCHER



erreur

## ERREUR nom féminin

x<sup>e</sup> siècle, *error*. Emprunté du latin *error*, « action d'aller çà et là », d'où « incertitude, ignorance, erreur ».

1. Vieilli. Action d'errer çà et là, à l'aventure. *Les erreurs d'Ulysse*. Fig. Vagabondage de l'esprit, de l'imagination.
2. Action de se tromper, de s'écarter de la vérité. *Commettre une erreur grossière, une erreur commune, une regrettable erreur. L'élève a fait une erreur grave dans son addition. Être sujet à l'erreur. C'était une erreur d'ajouter foi à ses allégations. La science procède par essais et erreurs. Être source d'erreur. On l'a convaincu de son erreur, on lui a fait admettre qu'il n'était pas dans le vrai.*



## DANGER nom masculin

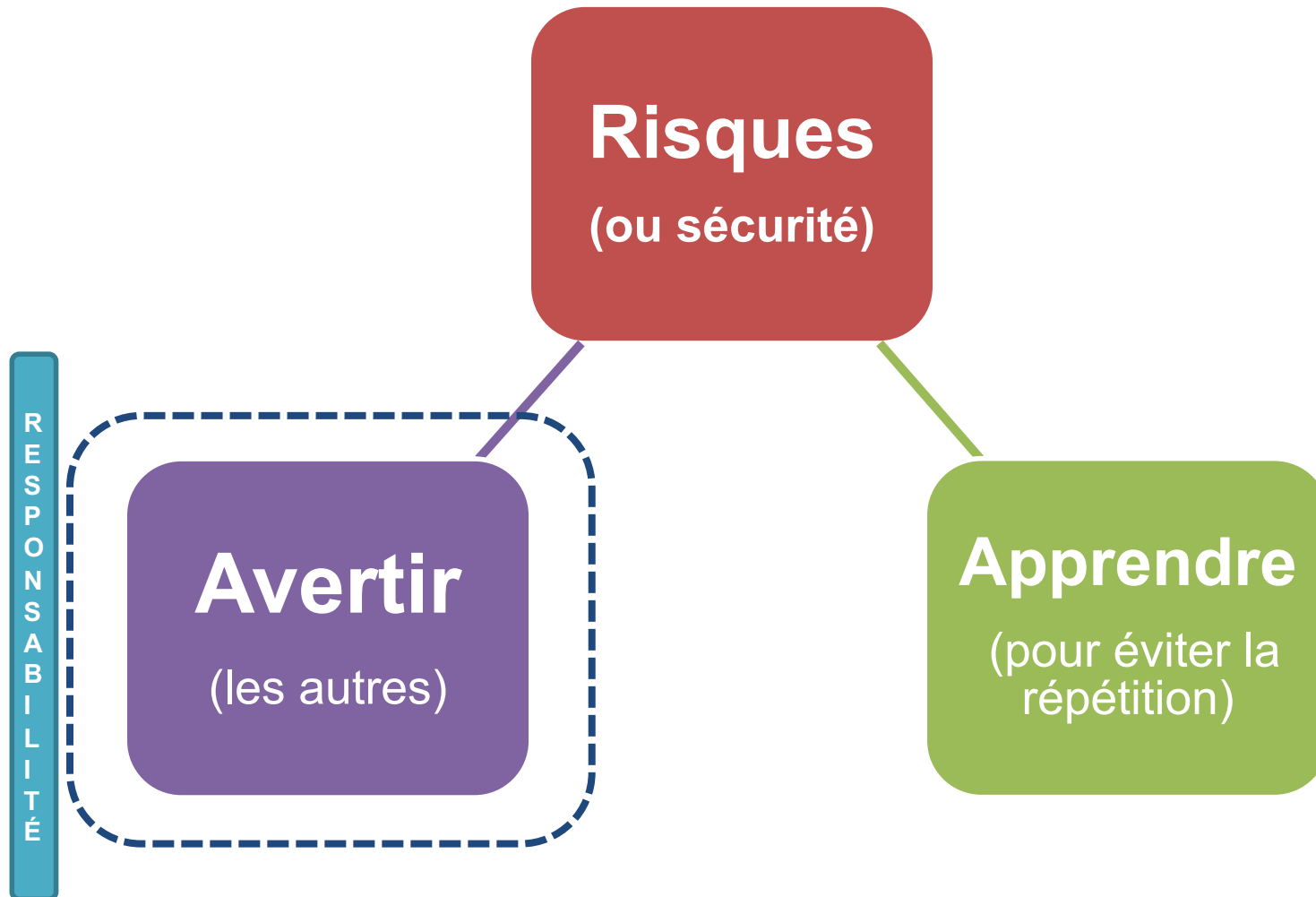
XII<sup>e</sup> siècle, *dongier*. Dérivé du bas latin \**domniarium*, « pouvoir », de *domnum* pour *dominus*, « seigneur ». Du sens de « pouvoir, domination » est issu celui de « péril », à partir de l'expression *estre en dangier*, « être au pouvoir, à la merci de quelqu'un ».

1. Ce qui constitue une menace pour la santé, la sécurité, les intérêts, l'existence de quelqu'un. *Un danger imminent, inévitable, imprévu. Cela vous ferait courir un grand danger. Échapper à un danger. Tout danger est écarté. Braver, affronter le danger. S'exposer au danger. Cela n'est pas sans danger. Il y a du danger à traverser cette rivière, ce désert.*

2. Situation où une telle menace se fait sentir. *Mettre en danger, hors de danger. Être en danger de mort, en danger de mourir. Déclarer la patrie en danger. Garder son sang-froid au plus fort du danger. Par extension (souvent au pluriel). Ce qui peut avoir une conséquence fâcheuse. Les dangers que l'inflation fait courir à l'économie. Les dangers d'une alimentation mal équilibrée.*







# Avertir les autres d'un danger: c'est « naturel » (1)



Se protéger soi et les autres





ex ante ( a priori )



Ex post ( a posteriori )



## Avertir les autres d'un danger: c'est « naturel » (4)



En continu

# Avertir les autres d'un danger: c'est « naturel » (5)

---



# Seulement « Naturel », vraiment ?



# Et pourtant ... tout n'est pas si simple



Situations variées: contexte, type de prise en charge, existence ou non d'un dommage, caractère révélé ou non etc.

- Madame T. 88 ans vous raconte sa « mésaventure »
- *« Je suis tombée du lit à l'hôpital - où j'étais rentrée pour ma fracture du bras »*
- *« Mais j'ai eu de la chance - comme m'a dit le chirurgien : je me suis juste cassée le col du fémur alors ils ont pu m'opérer tout de suite »*
- *« J'étais un peu embrouillée avec les cachets contre la douleur pour mon bras – à ce qu'on m'a dit ... c'est pour ça »*
- *« Comme m'a dit l'infirmière, heureusement vous vous êtes cassé la hanche en chirurgie, c'était le meilleur endroit ! »*

- Vous recevez un résultat d'examen sanguin anormalement élevé (coagulation du sang)
- Vous tentez de joindre le patient: sans succès !
- Vous contactez – inquiet - sa fille qui vous explique que son papa n'a plus le téléphone « *car ça coûte cher pour ce qu'il en fait* » « *qu'elle a oublié de vous le dire - sûrement* »
- Elle vous remercie d'avoir appelé et se rend chez son papa – qui habite à côté – pour modifier le traitement. Elle se demande si la prochaine fois ça ne serait pas plus simple pour vous de passer directement chez son père...

- Monsieur P. a pris rendez-vous avec son épouse ; ils sont en colère et vous en veulent beaucoup: « *Docteur, à cause de vous: j'ai un cancer de l'estomac !* »
- « *Mon mari, il vous avait bien dit qu'il avait mal à l'estomac, de temps en temps, il y a 6 mois et vous lui avez juste donné un médicament contre l'acidité.* »
- L'examen était sans particularité il y a 6 mois et le patient n'a consulté de nouveau que 4 mois plus tard ; devant cette plainte persistante, vous l'avez adressé chez un collègue gastro-entérologue

- Madame G. 78 ans vient en consultation pour renouveler son traitement. « Je n'ai plus mal aux articulations » mais « *je gonfle avec le nouveau médicament de votre collègue* ». Elle présente effectivement de gros œdèmes des 2 jambes.
- En regardant son dossier, vous constatez que le remplaçant qui l'a vu 1 mois auparavant lui a prescrit un anti-inflammatoire. Vraisemblablement, il y a une erreur sur cette ordonnance qui mentionne « 1 cp de diclofenac 3 fois par jour pendant 3 mois. »
- La prise de sang révèle une dégradation de sa filtration rénale, certainement consécutive au traitement



- Monsieur L. 28 ans revient en consultation « *vous vous êtes trompé : j'ai pris le traitement comme il faut, mais j'ai eu des plaques* »
- « *Je n'avais jamais eu ça !* »
- « *En plus c'était la première fois que je prenais ce médicament pour la tension* »
- *Vous vérifier que dans son dossier rien n'indique d'allergie à un traitement médicamenteux.*

- Situations fréquentes et variées
- A l'hôpital comme en « ville » (soins primaires)
- Gravité potentielle ou avérée parfois très importante (domaine particulier en lien avec la santé)
- Caractère non intentionnel  $\neq$  négligence (-> faute ...)
- Dilemme éthique:
  - Dire ou ne pas dire ?
  - Résilience dans la relation de soin ?

# Pourtant les évènements indésirables ... dans la vie quotidienne ...







## ... et encore des erreurs...





- Vie quotidienne:
  - Erreurs fréquentes, comme inéluctables (« errare humanum est »)
  - Erreurs comme un mal nécessaire
  - Amélioration (sport)
- Contexte scolaire – académique – contexte de soins:
  - Souvent erreurs comme source de sanctions
  - Erreurs comme sources de stress / dégradation performances (?)
- Absence d'erreur :
  - Comme une norme sociale ?
  - Expression d'une intolérance au risque ou santé comme un domaine particulier



## Coronavirus : les chiffres anglais sous-estimés à cause d'une erreur sur Excel

Entre le 25 septembre et le 2 octobre, plus de 15 000 cas de coronavirus n'ont pas été signalés en raison d'un problème informatique, souligne la BBC.  
Par LePoint.fr

Modifié le 06/10/2020 à 07:40 - Publié le 05/10/2020 à 22:51 | Le Point.fr



## Marseille : le doigt d'une enfant amputé par erreur ?

Les parents d'une fillette de quatre ans se battent pour faire reconnaître ce qu'ils pensent être une erreur médicale.  
Lina a été amputée de deux phalanges de son doigt à l'hôpital de la Timone à Marseille.

Publié le 22/09/2020 à 09h47



## Écosse : la police annonce par erreur la mort d'un adolescent à ses parents

Yahoo Actualités  
Yahoo Actualités 8 octobre 2020

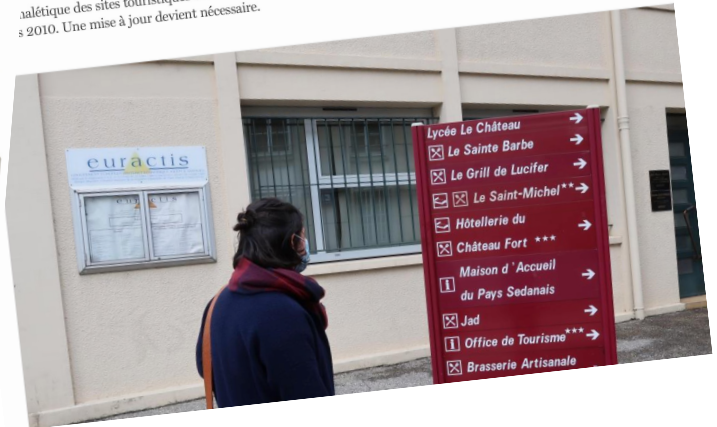


Suite à un accident de ...  
adolescent

## Sedan: les panneaux induisent les touristes en erreur

MIS EN LIGNE LE 8/10/2020 À 18:15 / CAMILLE GAUBERT

Malgré la pandémie des sites touristiques et de certains commerces de Sedan n'a pas été réactualisée depuis 2010. Une mise à jour devient nécessaire.



Safari
Fichier
Édition
Présentation
Historique
Signets
Développement
Fenêtre
Aide

ladepeche.fr

Mar. 15 févr. à 22 17

Un patient de 36 ans subit trois chimios, le retrait de sa vessie et de sa prostate : l'hôpital avait fait une erreur - ladepeche.fr

La théorie des multivers explique la masse du boson de Higgs - Sciences et Avenir

MA VILLE
FRANCE - MONDE
FAITS DIVERS
SPORT
ÉCO
TV - PEOPLE
SANTÉ
SORTIES
IMMO
SERVICES
ANNONCES
AVIS DE DÉCÈS

LADEPECHE.fr

6° / 11° Toulouse
Rechercher
Journal
Mon compte
S'abonner

mardi 15 février 2022, Saint Claude

Accueil / France - Monde / Justice

# Un patient de 36 ans subit trois chimios, le retrait de sa vessie et de sa prostate : l'hôpital avait fait une erreur

L'hôpital de Cournouaille à Quimper. / Google street view

Nos dernières vidéos

Saint-Laurent-de-La-Salanque. Explosion mortelle : L'identification des corps en cours, l'enquête se poursuit

Publié le 15/02/2022 à 14:23 , mis à jour à 21:10

L'hôpital de Quimper a été lourdement condamné par la cour

Justice, Santé, France - Monde

Les tops de la semaine

Lus
Commentés

1
International. Crise ukrainienne : on sait pourquoi Vladimir Poutine a tenu Emmanuel Macron à distance

2
Coronavirus - Covid 19. Covid-19 : ce que l'on sait sur le variant hybride "Deltacron", identifié au Royaume-Uni

3
Pass vaccinal. Pass vaccinal : on vous explique pourquoi il n'est plus valide pour près de cinq millions de Français depuis ce mardi

4
Cauchemar en Cuisine. Cauchemar en cuisine : face à un restaurateur borné, Philippe Etchebest abandonne pour la première fois

5
Musique. Victoires de la musique 2022 : la grosse boulette d'Angèle sur "Bruxelles je t'aime"

Chat

The screenshot shows the Ladepeche.fr website interface. The browser is Safari, and the address bar shows 'ladepeche.fr'. The page has a navigation bar with categories like MA VILLE, FRANCE - MONDE, FAITS DIVERS, SPORT, ÉCO, TV - PEOPLE, SANTÉ, SORTIES, IMMO, SERVICES, ANNONCES, and AVIS DE DÉCÈS. The main article is titled 'La pathologie était bénigne' and discusses a medical error where a patient was incorrectly diagnosed with cancer. The sidebar on the right contains three news items, each with a red circular icon and a 'Justice' label.

**LADEPECHE.fr**

6° / 11° Toulouse

Rechercher Journal Mon compte S'abonner

mardi 15 février 2022, Saint Claude

### La pathologie était bénigne

Quelques mois plus tard, après l'analyse des prélèvements, le diagnostic initial de cancer de la vessie est remis en cause. Le patient souffrait en réalité d'un pécome vésical d'une forme rare. La littérature médicale ne recense en effet que cinq cas connus. La pathologie est en réalité bénigne. Tous les traitements subis par le patient n'étaient pas justifiés, a estimé le CHU de Nancy où l'homme vit aujourd'hui, raconte [Actu.fr](#).

Le patient, un maçon âgé aujourd'hui de 47 ans, divorcé et père d'un enfant, demandait 815 336 euros en réparation des préjudices subis par le traitement subi inutilement. Il réclame notamment 44 000 euros pour ses seuls "frais liés à l'utilisation d'un médicament type Viagra". Il souffre en effet de troubles érectiles. Il n'a pas repris son activité professionnelle et s'est vu reconnaître un taux d'incapacité supérieur à 80 %.

### Son indemnisation réévaluée

En juin 2020, le tribunal administratif de Rennes condamne l'hôpital à lui verser 183 213 euros et 60 398 € à la Caisse primaire d'assurance maladie. La Cour administrative de Nantes a réévalué l'indemnisation : le patient

**Justice.** Il finit mort sur un tournage : la famille d'Halyna Hutchin porte plainte contre Alec Baldwin

**Justice.** Un patient de 36 ans subit trois chimios, le retrait de sa vessie et de sa prostate : l'hôpital avait fait une erreur

**Justice.** Le procès de Claude Guéant pour "escroquerie" de frais de campagne renvoyé au 11 octobre

Chat



Safari
Fichier
Édition
Présentation
Historique
Signets
Développement
Fenêtre
Aide

ladepeche.fr

Mar. 15 févr. à 22 17

Un patient de 36 ans subit trois chimios, le retrait de sa vessie et de sa prostate : l'hôpital avait fait une erreur - ladepeche.fr

La théorie des multivers explique la masse du boson de Higgs - Sciences et Avenir

MA VILLE
FRANCE - MONDE
FAITS DIVERS
SPORT
ÉCO
TV - PEOPLE
SANTÉ
SORTIES
IMMO
SERVICES
ANNONCES
AVIS DE DÉCÈS

LADEPECHE.fr

6°/11° Toulouse
Rechercher
Journal
Mon compte
S'abonner

mardi 15 février 2022, Saint Claude

cours, l'enquête se poursuit

15/02/22

Ariège. Une toile de...

Luca Parmitani

L'essentiel

L'hôpital de Quimper a été lourdement condamné par la cour administrative d'appel. Un patient avait subi trois chimiothérapies à la suite d'un diagnostic de cancer de la vessie.

C'est une victoire après un long combat. Un homme de 36 ans a obtenu justice et réparation après une erreur de diagnostic de l'hôpital de Quimper. La cour administrative d'appel de Nantes a condamné le centre hospitalier de Cornouaille à l'indemniser.

PUBLICITÉ

Nouvelle Alpine A110 GT

Alpine - Sponsored

Découvrir Plus

L'affaire remonte à 2011. Un homme de 36 ans constate la présence de sang dans son urine. L'hôpital pratique un neuroscanner qui met en évidence, dit l'hôpital à l'époque, une tumeur de la vessie et des lésions suspectes métastatiques. Immédiatement des séances de chimiothérapie sont mises en place. Le patient suit trois séances entre août et novembre de la même

À lire aussi de Justice

1

**Procès Nordahl Lelandais.**  
REPLAY. Procès Lelandais: "Je fais n'importe quoi..." Face à un expert psy, l'accusé raconte le meurtre de Maëlys et les instants qui ont suivi

2

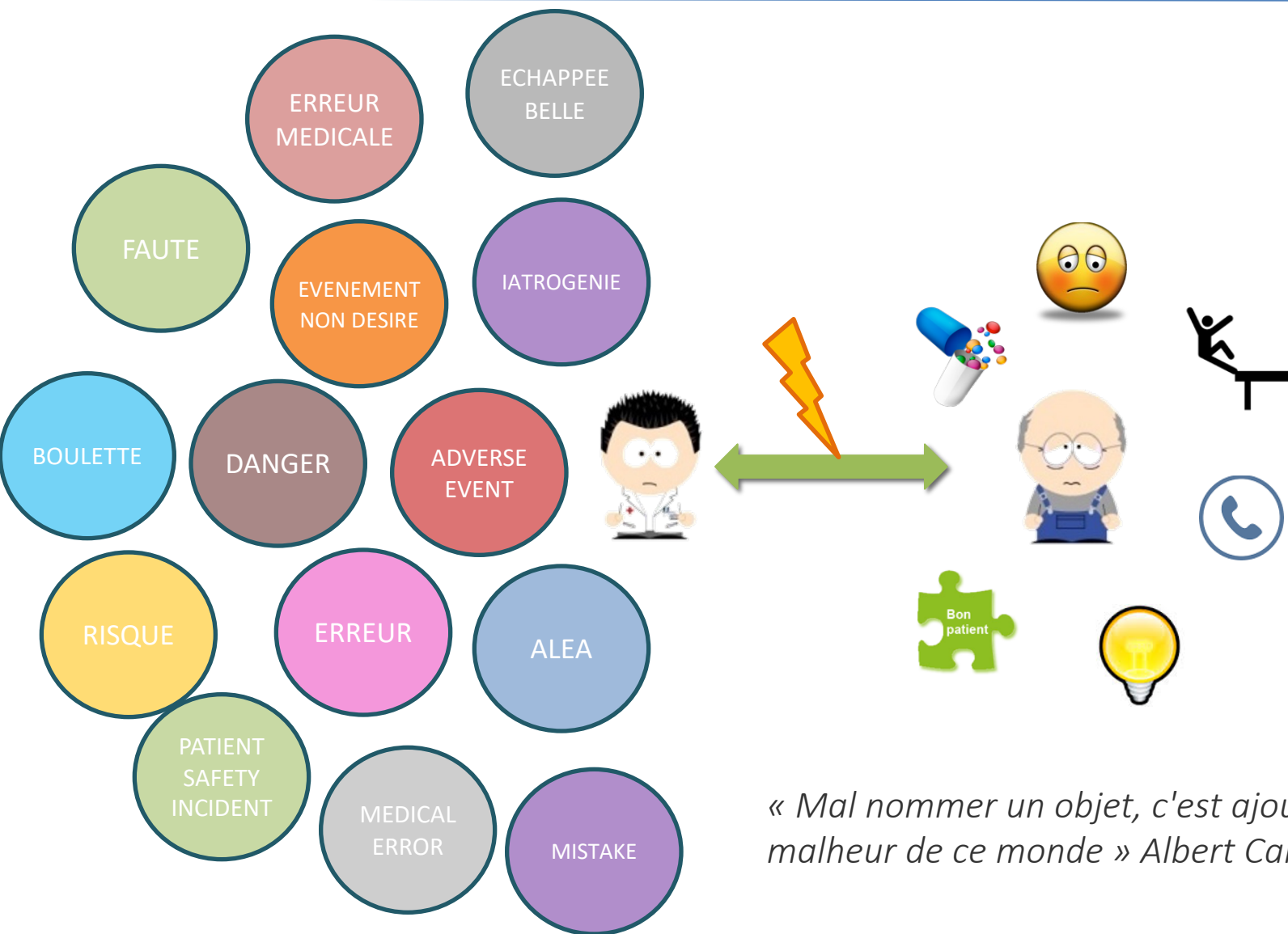
**Attentats du 13 novembre 2015.** Jawad Bendaoud définitivement condamné à verser des dommages et intérêts aux victimes du 13-Novembre

Chat

# Et pourtant ... tout n'est pas si simple (bis)

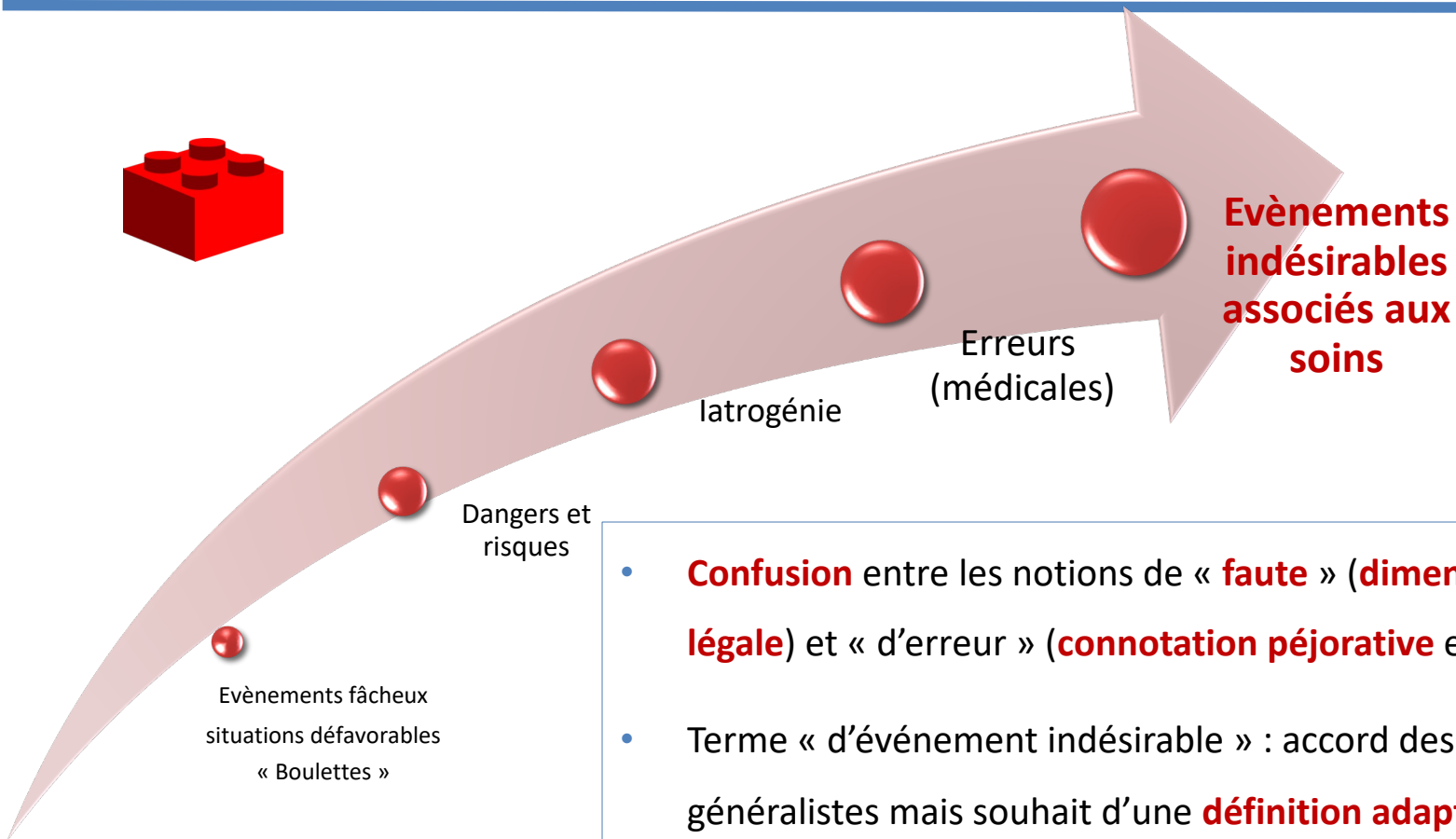


Situations empreintes d'une évocation  
malaisées (biais de désirabilité),  
comment en parler / quels mots, quelle  
attitude avec le patient (rupture de la  
relation de soin)

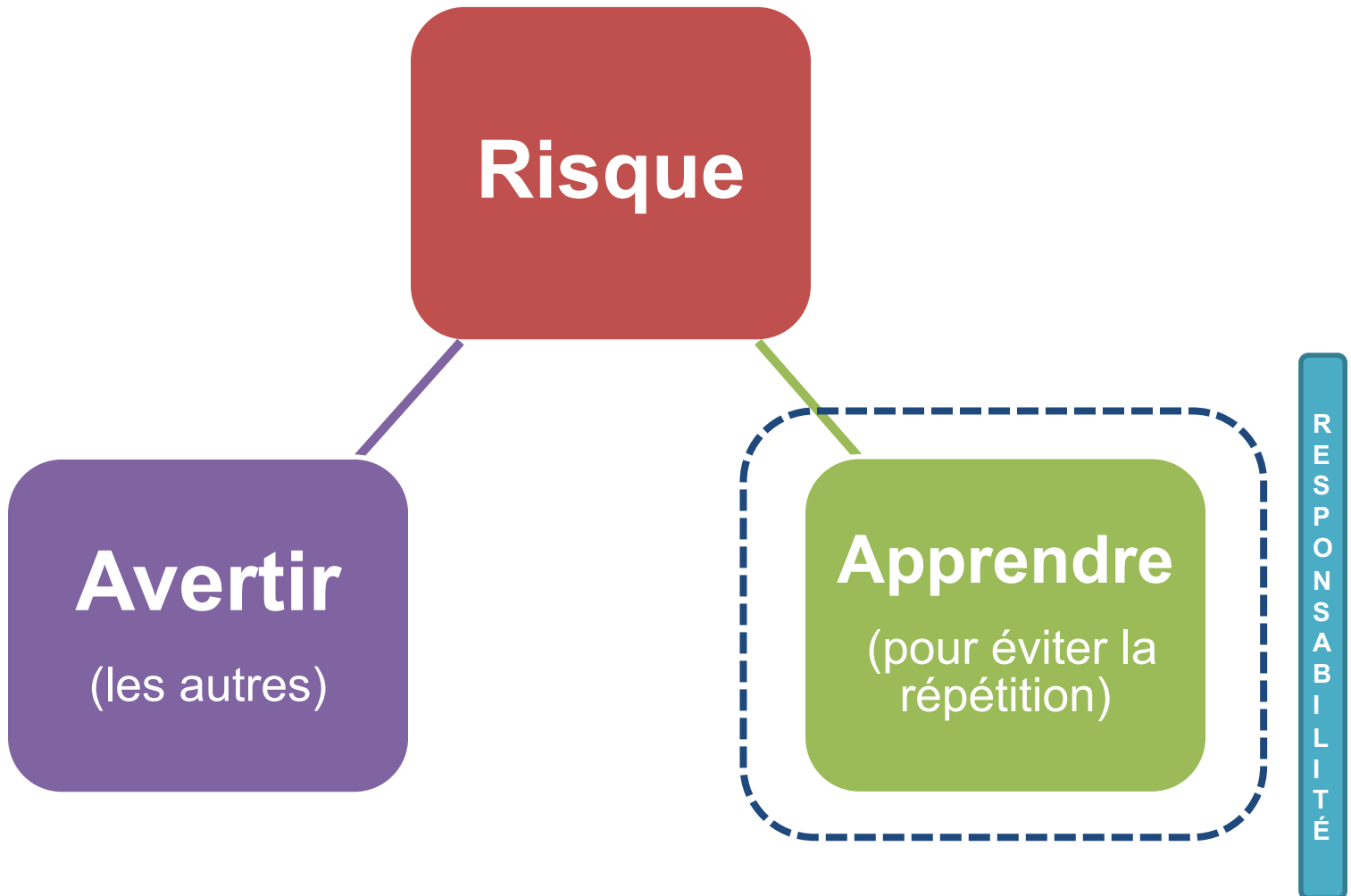


« Mal nommer un objet, c'est ajouter au malheur de ce monde » Albert Camus





- **Confusion** entre les notions de « **faute** » (**dimension médico-légale**) et « d'erreur » (**connotation péjorative** et de gravité)
- Terme « d'événement indésirable » : accord des médecins généralistes mais souhait d'une **définition adaptée à la ville**
- **Des conséquences sur le médecin et sa pratique**



« L'erreur n'est pas l'ignorance, on ne se trompe pas sur ce qu'on ne connaît pas, on peut se tromper sur ce qu'on croit connaître. Un élève qui ne sait pas additionner ne fait pas d'erreurs d'addition et celui qui ne sait pas écrire ne commet pas de fautes d'orthographe. C'est une banalité.

**Toute erreur suppose et révèle un savoir. »**

- A. Scala (1995), Le prétendu droit à l'erreur in Collectif, Le rôle de l'erreur dans la relation pédagogique

14 fautes  
0/10

Vendredi 2 décembre

Zicée

11/2 de la pâtisserie humaine parfume  
les nez unés le parfume

11/2 des buche de Noël que des comis posait sur  
des liens entraient ils achetaient

11/2 des rayons. Les liens entré. Il achetait les  
éclair repartaient

11 toutes, les éclair, les babas. Puis ils repartaient  
vite vers logis chauds vers

x 11/2 11 vites ver les logis bien chaud, ver  
les repas de Noël.

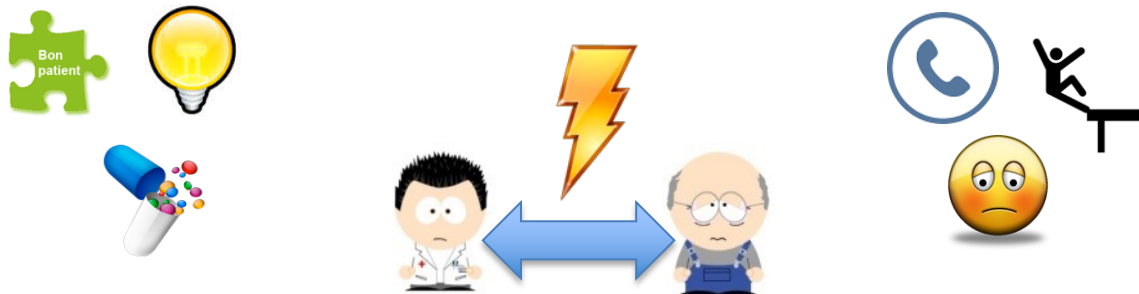


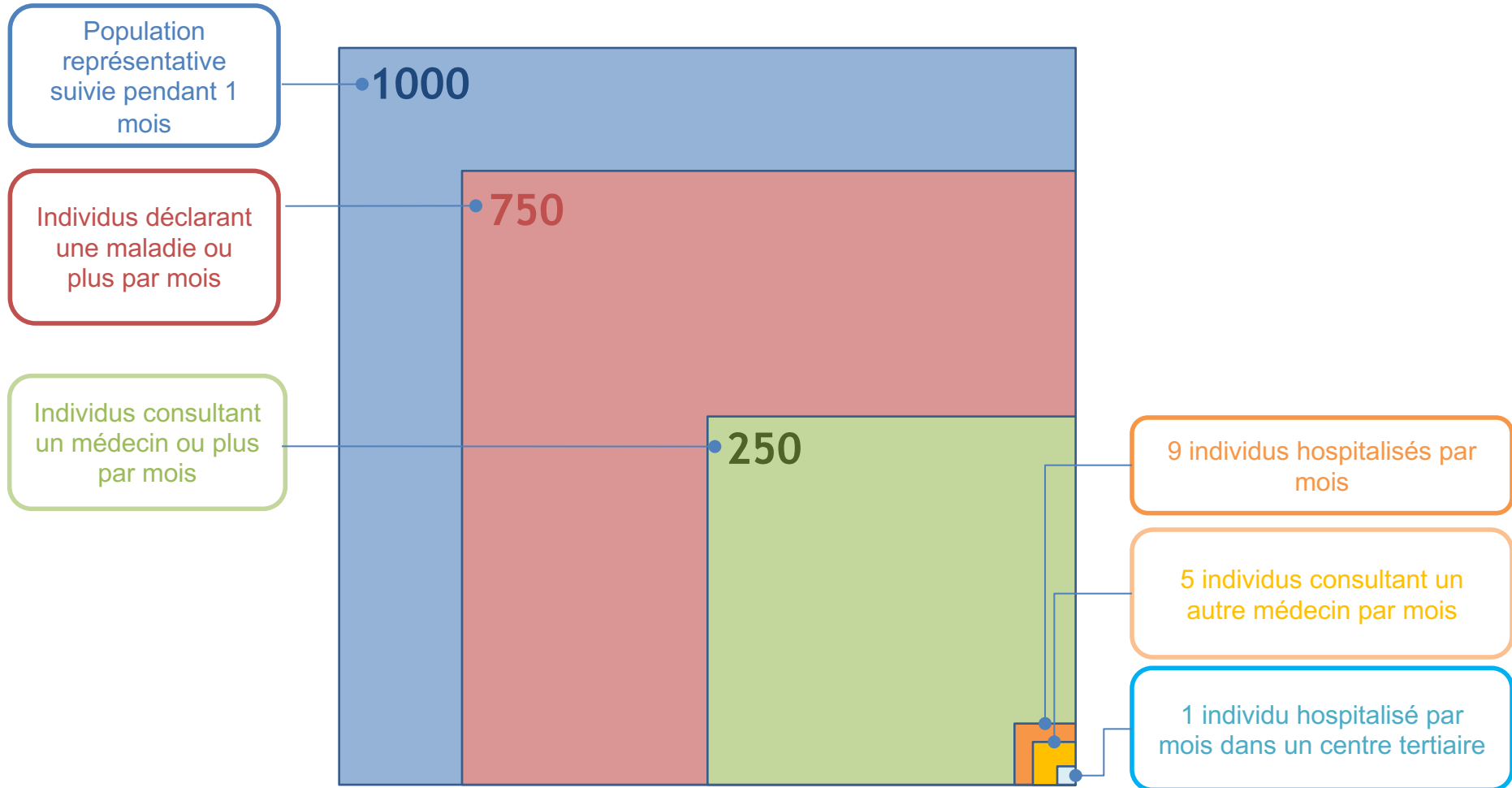






- Evènement Indésirable Associé aux Soins (EIAS)  
« évènement ou une circonstance associé aux soins qui aurait pu entrainer ou a entrainé une atteinte pour un patient et dont on souhaite qu'il ne se produise pas de nouveau » (ESPRIT 2013 – HAS octobre 2014)
- Les EIAS sont fréquents en soins primaires
  - 1 EIAS / 2 jour, détecté par MG (ESPRIT) ; 1 EIAS / jour, détecté par MG (ECOGEN) ; 3 EI / jour, revue littérature internationale (2012)





« Soins délivrés en dehors d'un établissement de santé »

- **Soins en établissement de santé**

- Unité de lieu
- Unité de temps (séjour)
- Unité d'acteurs



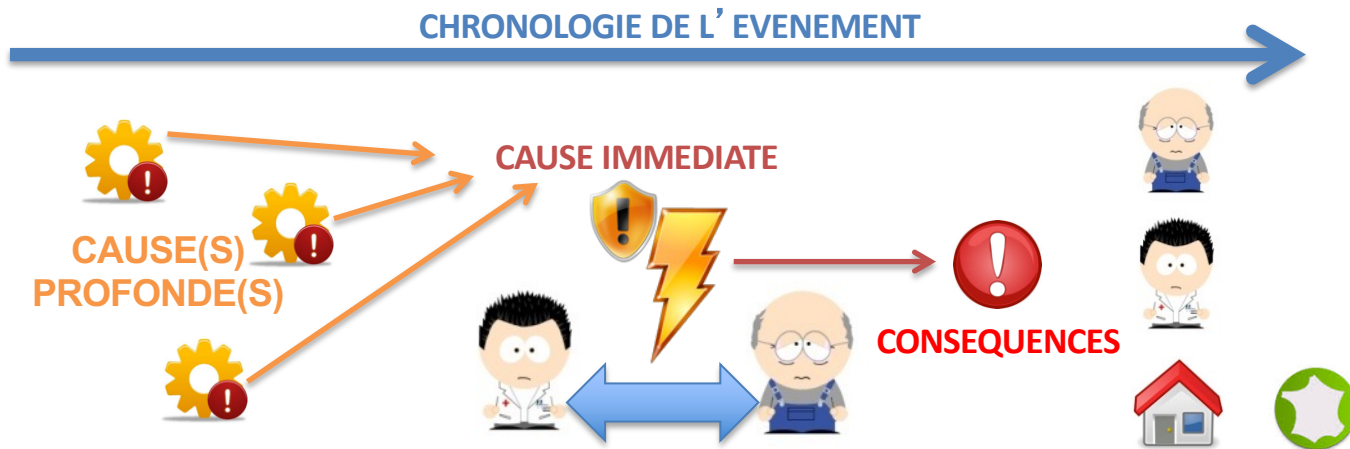
- **Soins en ville**

- Lieux multiples
- Horizon temporel différent
- Multiplicité des acteurs / « équipes informelles »

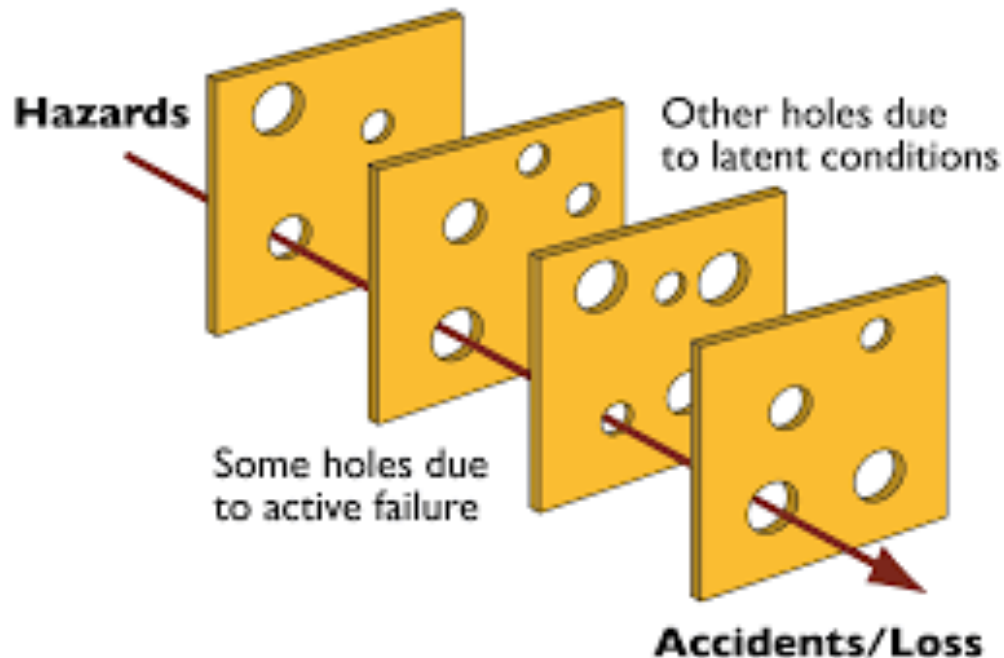




- Les EIAS signalés par les MG sont dans  $\frac{3}{4}$  des cas sans conséquence... mais plus souvent encore, pas sans cause



- Pourtant il est important d'apprendre de nos erreurs en santé
- Comment faire ?





# Apprendre... à plusieurs



- Rechercher toutes les causes (celle immédiate et les profondes)
- Pour chaque cause, rechercher les facteurs favorisants / dysfonctionnements / défaillances
  - Se poser la question « pourquoi? » pour chacun
  - Répéter l'opération (méthode des « 5 pourquoi? »)
- Rechercher aussi les « **barrières** » qui ont fonctionné
  - Éléments de récupération / d'atténuation
  - annonce au patient: respect, transparence, bienveillance (honnêteté), continuité / suivi (remédier)
- Elaborer des mesures correctives
  - Au regard des vulnérabilités identifiées



- Mythe d'une médecine moderne « zéro risque » : un danger (ancien – Hippocrate déjà)
- Cadre conceptuel précis : erreur ≠ faute
- Nombreuses ruptures en lien avec la survenue de l'erreur /  
EIAS: plusieurs victimes
  - Avec le patient : dommage ou pas ? quid de la relation de soin ?
  - Avec les autres professionnels : « crédibilité »
  - Avec soi même: Burn-out et confiance en soi
  - Avec le système de santé: qualité / sécurité, coût – efficience...

- « Errare humanum est (sed) persevere diabolicum »
- Curriculum caché +++
- « Enfer pavé de bonnes intentions »:
  - Recommandation d'hier -> Erreur d'aujourd'hui
  - Avertir -> Déclarer -> pharmacovigilance (par exemple) : des limites
- Le patient : acteur de sa sécurité (et celle des autres)
  - Échanger
  - La relation résiliente face à l'erreur



**Merci de votre attention**

Marc Chanelière, Prendre soin des patients en toute sécurité, Editions Le Coudrier, 15 octobre 2019, 172 pages