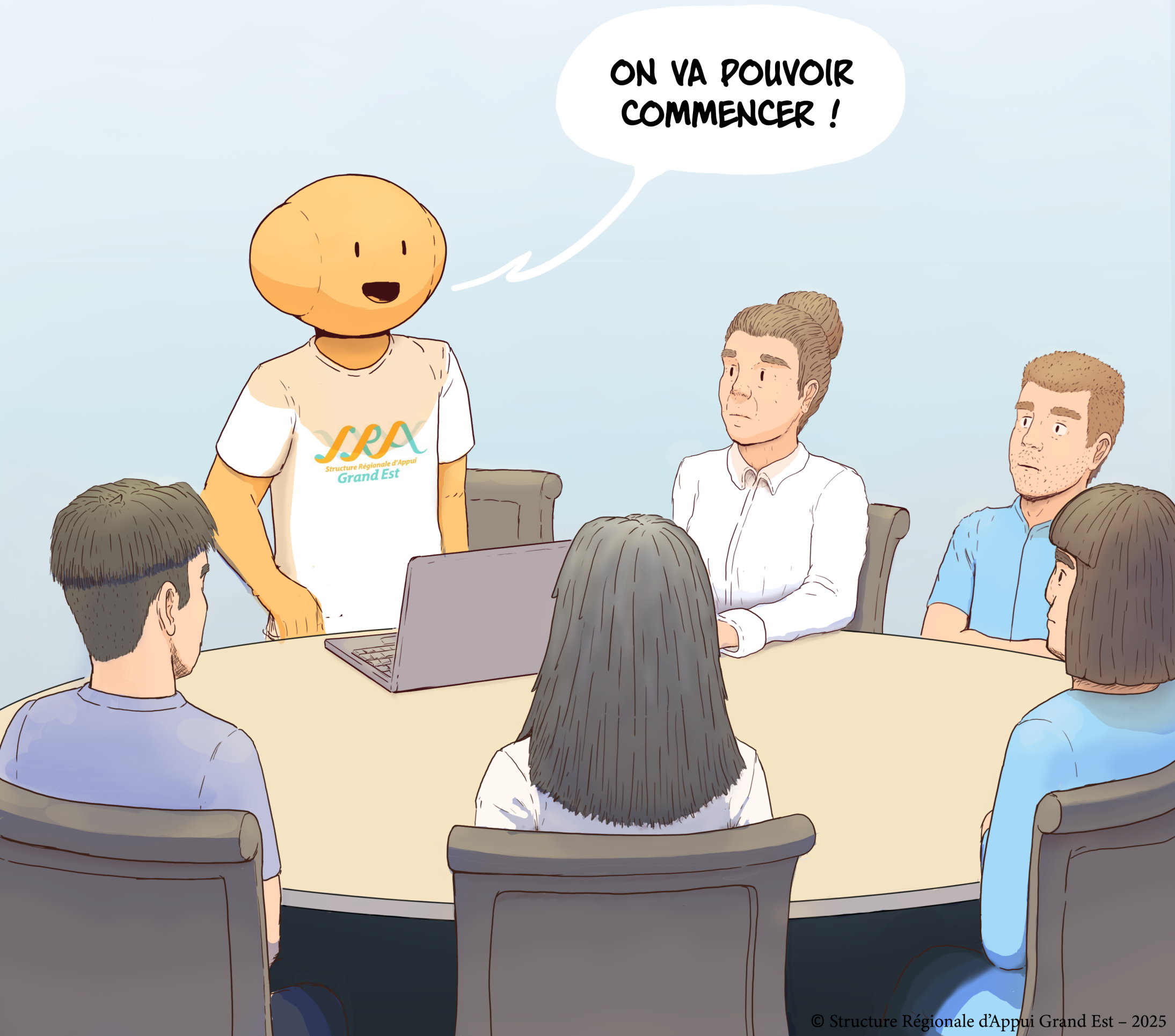
COMMENT VOTRE SRA VOUS ACCOMPAGNE DANS LES RETOURS D'EXPÉRIENCES INTER-ÉTABLISSEMENTS ?



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

À l'EHPAD des Mirabelles, un évènement inattendu et associé aux soins est survenu avec pour conséquence le décès de Madame B.
Cet évènement entre dans la catégorie des EIGS.

Nancy, Dimanche 14/03

ALORS ?

LE SAMU N'A RIEN PU FAIRE, MADAME B NOUS A QUITTÉ...

[redacted] [redacted]
directrice de l'EHPAD

[redacted] [redacted]
infirmier à l'EHPAD

Après avoir été informée par les professionnels de l'EHPAD, la directrice va déclarer ce qu'il s'est passé sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables.

VOILÀ, C'EST ENVOYÉ.

Que s'est-il passé exactement ?

Patience, nous allons y venir...

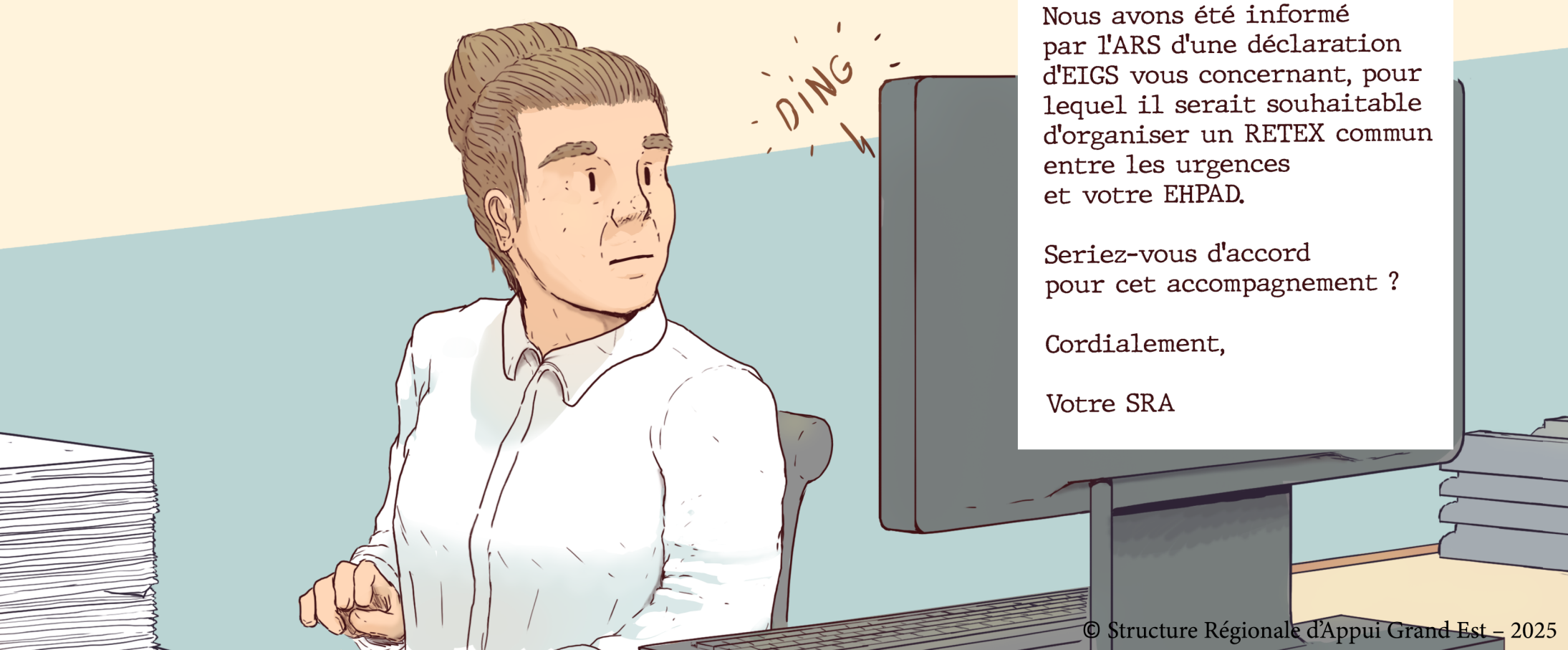
© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

Ce signalement va être traité la semaine suivante durant une réunion de la CRASEI*, afin de préciser la meilleure méthodologie pour l'analyse de cet EIGS.



*voir le tome 3

La SRA va alors prendre contact avec l'établissement déclarant.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

Puis, avec l'accord de l'EHPAD, la SRA va contacter le service des urgences, afin qu'ils puissent organiser tous ensemble une analyse inter-structures de l'EIGS.



Lorsqu'un membre de la SRA est présent lors de ces réunions, il va prendre le rôle d'animateur et guider l'analyse de l'EIGS.

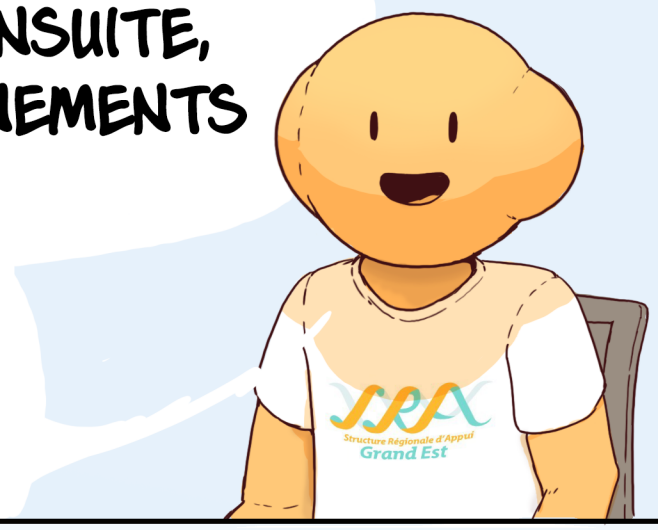


© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

EN AMONT DE CETTE RENCONTRE, J'AI RASSEMBLÉ ET RÉDIGÉ LES CHRONOLOGIES DES ÉVÈNEMENTS QUE VOUS M'AVEZ ENVOYÉES.

ON VA COMMENCER PAR RELIRE CETTE CHRONOLOGIE COMMUNE ET NOTER VOS REMARQUES. ENSUITE, NOUS INDENTIFIERONS LES DYSFONCTIONNEMENTS QUI ONT MENÉ À CET EIGS.

MAIS AVANT TOUTE CHOSE, REVENONS RAPIDEMENT SUR L'HISTOIRE DE MADAME B.



MADAME B AVAIT 78 ANS, CELA FAISAIT 6 ANS QU'ELLE AVAIT REJOINT L'EHPAD DES MIRABELLES. LE PERSONNEL DE L'EHPAD LA DÉCRIVAIT COMME AUTONOME ET DE BONNE COMPAGNIE.



C'EST BIEN ÇA ?

EFFECTIVEMENT.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

EN REVANCHE, CELA FAISAIT 3 ANS QU'ELLE N'AVAIT PLUS DE MÉDECIN TRAITANT, CE DERNIER ÉTANT PARTI À LA RETRAITE.



ET, MALGRÉ NOS RECHERCHES, CELA FAIT PLUS D'UN AN QUE NOUS N'AVONS PLUS DE MÉDECIN COORDONNATEUR AU SEIN DE L'EHPAD.

D'AILLEURS L'HIVER DERNIER, ELLE A CONTRACTÉ UNE GRIPPE AVEC UNE MAJORATION DE SON INSUFFISANCE RESPIRATOIRE ET DE SA DYSPNÉE.

ELLE NE S'EN EST JAMAIS REMISE COMPLÈTEMENT, ET SOUFFRAIT D'ESSOUFFLEMENTS RÉGULIERS DEPUIS.

ET JUSTEMENT, AVEC CES ESSOUFFLEMENTS, NOUS ÉTIONS PLUTÔT ATTENTIFS À SON NIVEAU D'OXYGÈNE. ALORS SAMEDI SOIR, VERS 18H, QUAND ON A OBSERVÉ UNE DÉSATURATION À 82%...

VOUS L'AVEZ ENVOYÉE AUX URGENCES. ELLE Y EST ARRIVÉE VERS 21H30 ET A ÉTÉ PRISE EN CHARGE VERS 1H30 DU MATIN.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

ON SAIT QUE 4 HEURES D'ATTENTE C'EST BEAUCOUP POUR UNE PERSONNE DE SON ÂGE, MAIS NOTRE SERVICE MANQUE DE PERSONNEL EN CE MOMENT. ALORS EN PLUS, UN SAMEDI SOIR, JE VOUS LAISSE IMAGINER À QUEL POINT ON ÉTAIT SURCHARGÉS...

ÇA N'ARRÊTAIT PAS.

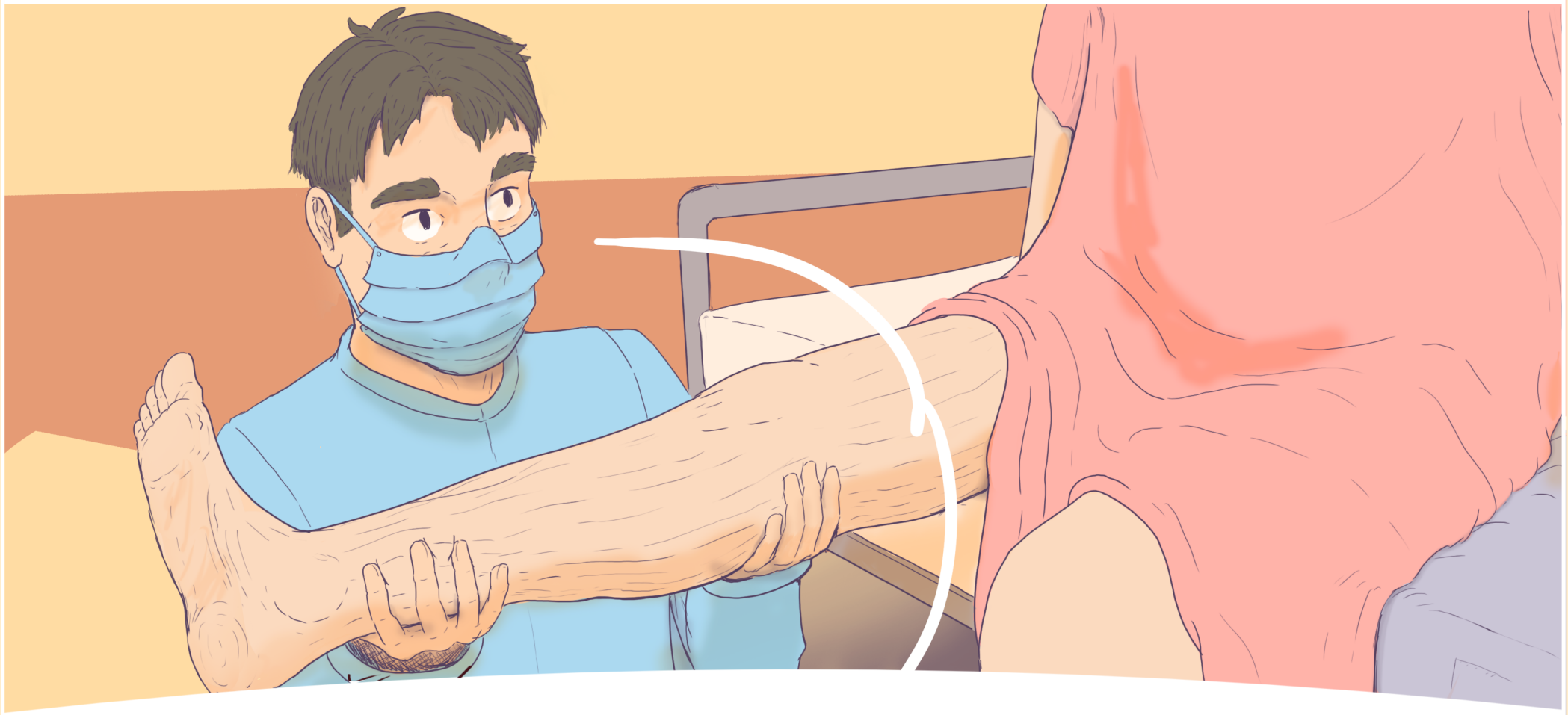
[redacted]
médecin urgentiste, sénior de [redacted]

[redacted]
interne urgentiste

ET EST-CE QUE VOUS VOUS RAPPELEZ COMMENT ÇA S'EST PASSÉ AVEC MADAME B ?

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

QUAND JE L'AI EXAMINÉE, ELLE M'A FAIT PART DE SA DOULEUR DANS LE MOLLET, ET DE SA FATIGUE CAUSÉE PAR L'ATTENTE. CEPENDANT, ELLE SATURAIT À 90%CAVEC DES PARAMÈTRES NORMAUX.



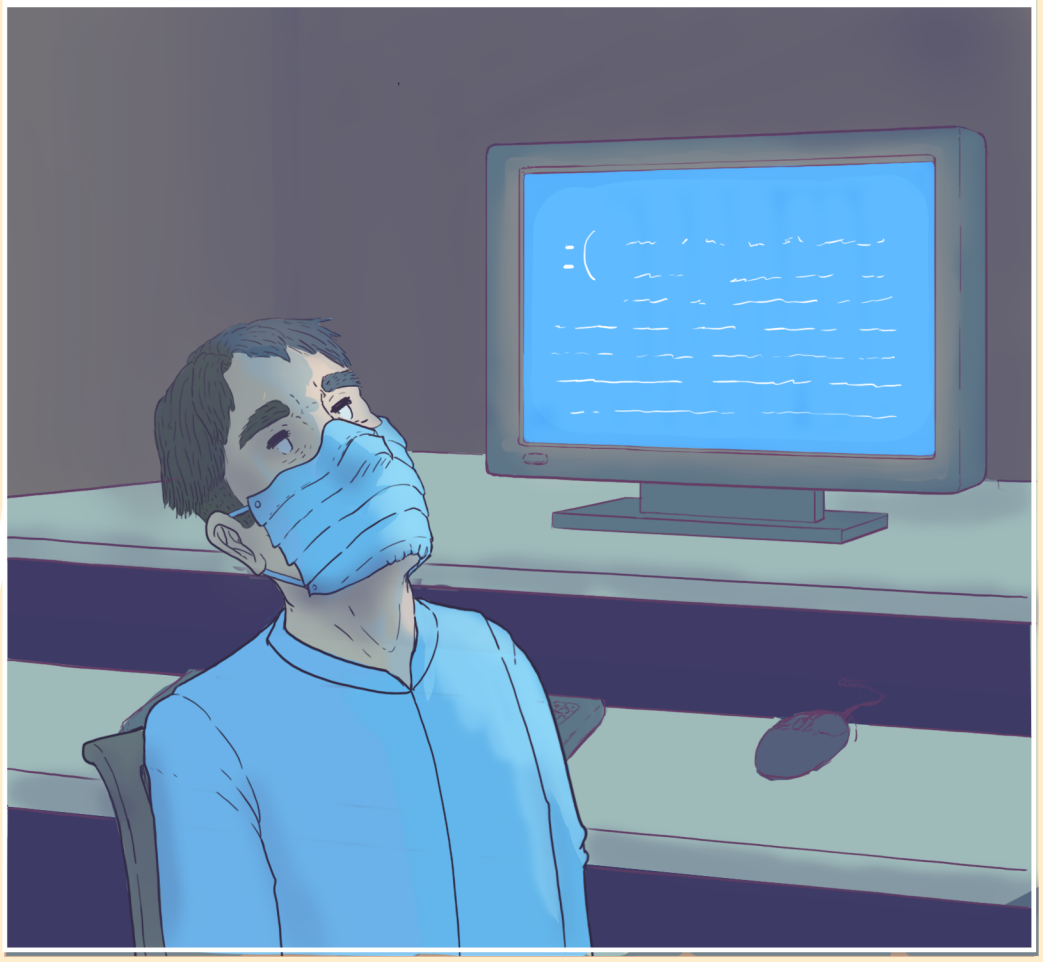
ON VA VOUS FAIRE UNE BIOLOGIE ET UNE RADIOLOGIE PULMONAIRE, HISTOIRE D'ÊTRE SÛR QUE TOUT VA BIEN.

LA RADIO A MIS EN ÉVIDENCE UN LÉGER ÉPANCHEMENT ET UNE PETITE ÉLÉVATION DU DIAPHRAGME.

MAIS IL Y A EU UN PROBLÈME AVEC LA BIOLOGIE.

C'EST ÇA.

ON A EU UNE GROSSE PANNE INFORMATIQUE CE SOIR LÀ...



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

A CAUSE DE LA PANNE INFORMATIQUE, J'AI DONC PRÉVENU LE LABORATOIRE DE NOUS AVERTIR DES RÉSULTATS PAR TÉLÉPHONE MAIS JE SAVAIS QU'ON N'AURAIT PAS DE RÉPONSE AVANT 8 HEURES DU MATIN...

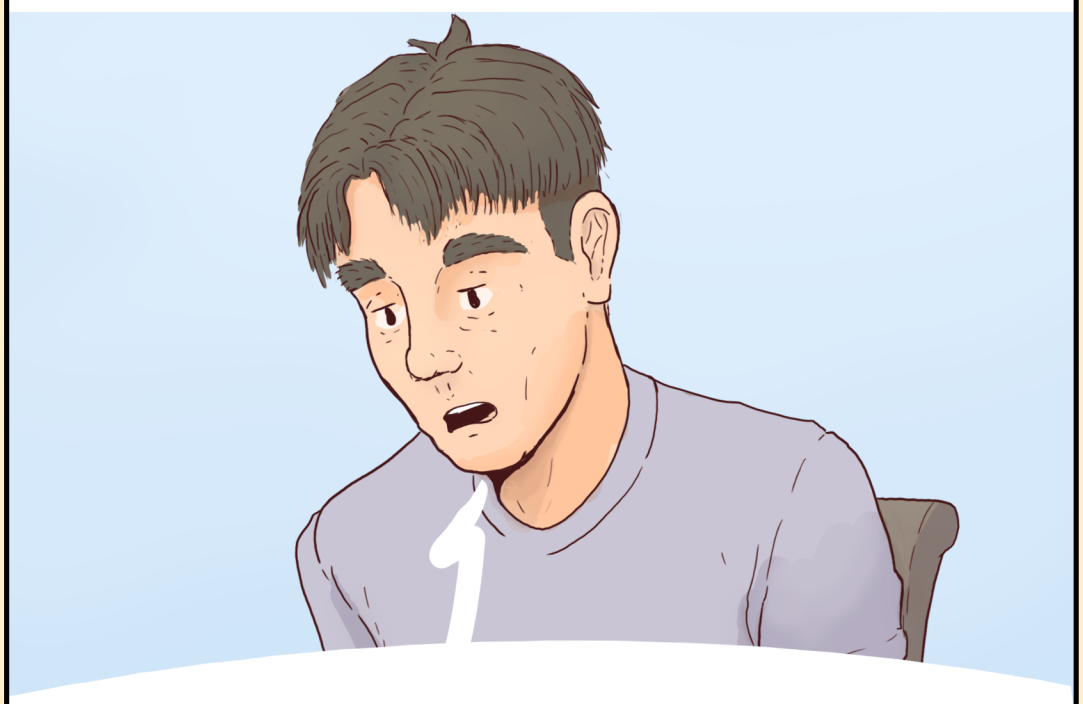
ET VU QUE LA PATIENTE AVAIT DES PARAMÈTRES NORMAUX, MALGRÉ UNE LÉGÈRE DYSPNÉE, J'AI DÉCIDÉ DE LA RÉADRESSER À L'EHPAD LE TEMPS QUE CES RÉSULTATS NOUS PARVIENNENT.

LE PROBLÈME C'EST QUE CETTE DÉCISION A ÉTÉ PRISE SANS MA VALIDATION.

SON MANQUEMENT EST AUSSI LE MIEN, JE N'AI PAS RÉUSSI À ME RENDRE ASSEZ DISPONIBLE POUR LUI. CEPENDANT, SANS VOULOIR NOUS DÉDOUANER, NOTRE SERVICE EST CONSTAMMENT SURCHARGÉ CE QUI NE NOUS FACILITE VRAIMENT PAS LA TÂCHE.

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

Les personnes impliquées dans un EIGS peuvent vivre l'analyse comme un jugement.



IL Y AVAIT TELLEMENT DE MONDE, ON ÉTAIT TELLEMENT À LA BOURRE... JE SUIS DÉSOLÉ.

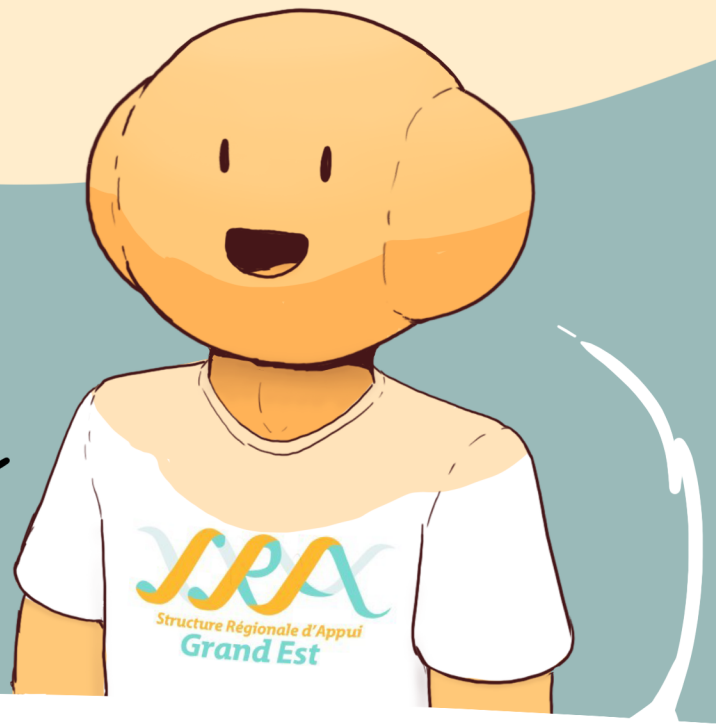
Il peut être judicieux de rappeler que ce n'est pas l'objectif ici.



NOTRE ANALYSE N'A PAS POUR BUT DE DÉSIGNER UN COUPABLE.

CE QUI NOUS INTÉRESSE ICI, C'EST L'ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS QUI A FAVORISÉ L'EIGS. CET ÉCART N'EST QU'UN ÉLÉMENT PARMI D'AUTRES

C'EST AUSSI POUR ÇA QUE TOUS LES ÉLÉMENTS DE L'ANALYSE DOIVENT ÊTRE ANONYMISÉS.



D'AILLEURS NOUS N'AVONS TOUJOURS PAS FINI NOTRE CHRONOLOGIE. MADAME B EST RENTRÉE À L'EHPAD VERS 3H DU MATIN C'EST BIEN ÇA ?

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

EXACTEMENT, C'EST MOI QUI L'AI ACCUEILLIE

[redacted]

aide soignante
à l'EHPAD des mirabelles

SANS SURPRISE, ELLE ÉTAIT FATIGUÉE, ALORS JE SUIS ALLÉE LA METTRE AU LIT.



ET PUIS...



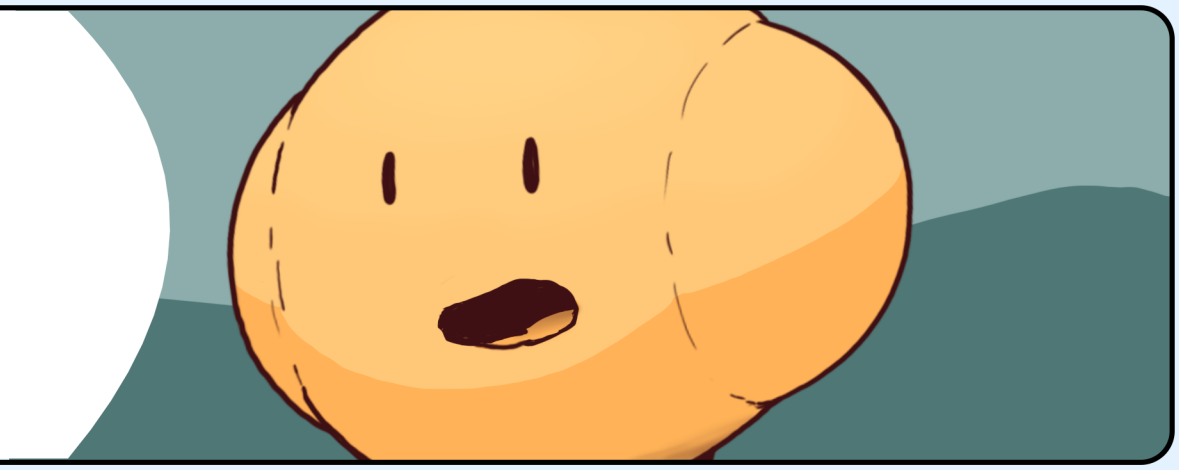
JE SAIS QU'ON N'A PAS TROP LE DROIT DE FAIRE ÇA, MAIS JE TROUVAIS QU'ELLE AVAIT VRAIMENT DU MAL À RESPIRER. ET VU QU'IL N'Y AVAIT PAS D'INFIRMIER PRÉSENT À CETTE HEURE LÀ...

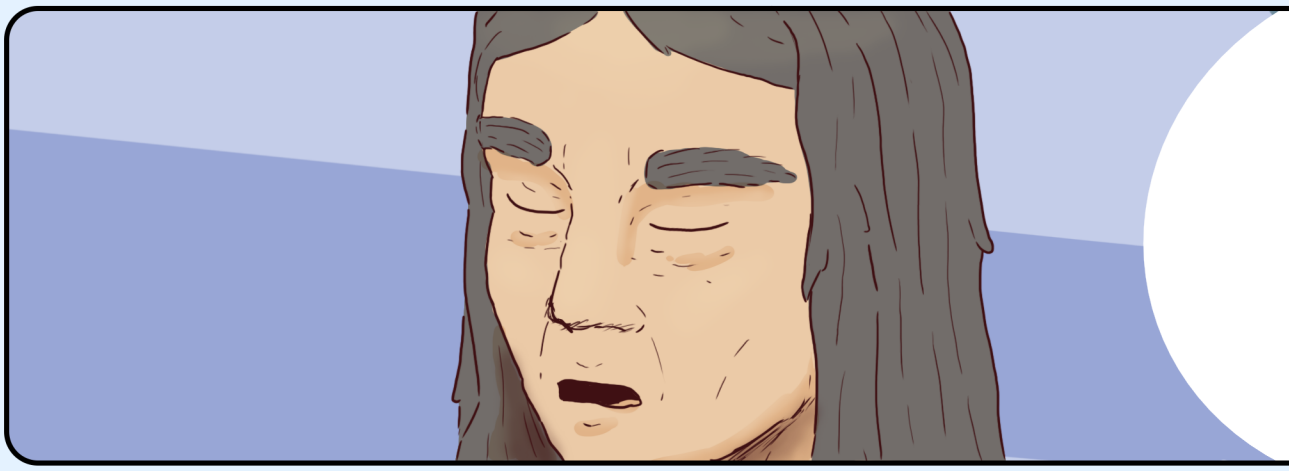
...JE LUI AI MIS 2 LITRES D'OXYGÈNE POUR LA NUIT.

MAIS VOUS NE POUVEZ PAS IMPROVISER UN TRAITEMENT COMME ÇA !



S'IL VOUS PLAIT,
NOUS NE SOMMES PAS LÀ
POUR JUGER.





EXCUSEZ-MOI...
JE ME SUIS EMPORTÉE.

JE VOULAIS BIEN FAIRE. QUAND
ELLE A REÇU L'OXYGÈNE, J'AI VU
QU'ELLE SE SENTAIT MIEUX.



JE SUIS REPASSÉE
CONTRÔLER SON ÉTAT VERS 4H,
ET TOUT ÉTAIT NORMAL.

PUIS ELLE M'A PRÉVENU
DE LA SITUATION À MON ARRIVÉE
VERS 7H00





DANS LA FOULÉE, JE SUIS ALLÉ VÉRIFIER SI TOUT ALLAIT BIEN
ET C'EST LÀ QUE JE L'AI TROUVÉE INANIMÉE. J'AI DONNÉ L'ALERTE
ET DÉCLENCHÉ LA PROCÉDURE D'URGENCE VITALE...

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

ENFIN, VERS 9 HEURES DU MATIN, ON A REÇU UN APPEL DES URGENCES

LA BIOLOGIE DE MADAME B RÉVÉLAIT DES D-DIMÈRES ÉLEVÉES, ET IL AURAIT FALLU QU'UN MÉDECIN LA PRENNE EN CHARGE AU PLUS VITE.

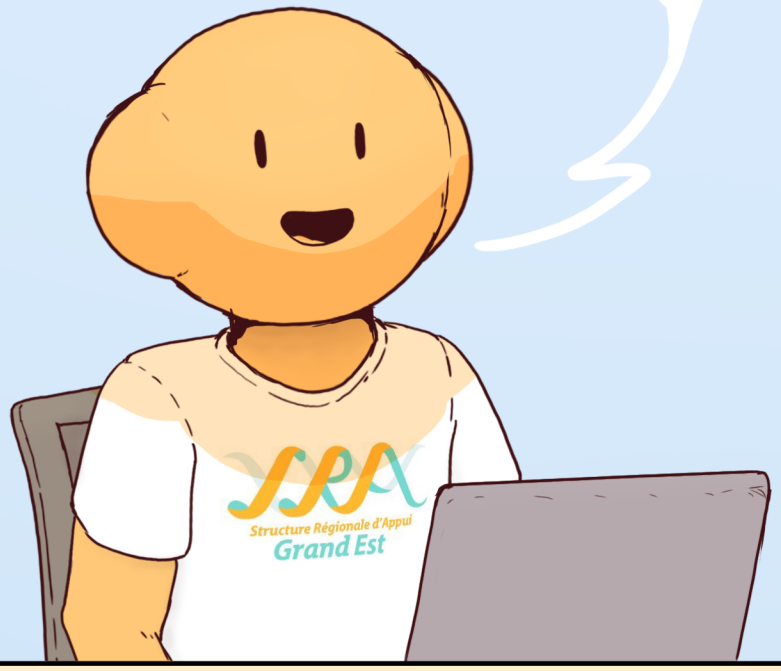
SI J'AVAIS EU CES RÉSULTATS, JE ME SERAIS DOUTÉ QU'IL S'AGISSAIT PEUT-ÊTRE D'UNE EMBOLIE ET JE LUI AURAIS PRESCRIT UN SCANNER ET...

TU TE FAIS DU MAL, TU N'ES PAS RESPONSABLE DE LA PANNE INFORMATIQUE.

ET ENCORE UNE FOIS, NOUS NE SOMMES PAS LÀ POUR JUGER VOS ACTIONS, SIMPLEMENT POUR COMPRENDRE CE QU'IL S'EST PASSÉ.

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

ET MAINTENANT QUE NOUS AVONS FINI DE PASSER EN REVUE LA CHRONOLOGIE DES FAITS, NOUS ALLONS POUVOIR RENTRER DANS L'ANALYSE DES DIFFÉRENTS ÉCARTS.



L'analyse complète risque d'être un peu longue et répétitive à suivre, donc on va les laisser faire ça dans leur coin.



Dans les grandes lignes, ça ressemble à ça :



Pour chaque écart identifié dans la chronologie…	… on recherche les causes profondes…	…et on réfléchit aux actions préventives à mettre en place.
L'interne a pris une décision sans demander à son sénior.	Parce que les urgences sont surchargées.	On renforce la séniorisation de l'interne.
L'aide-soignante a administré de l'oxygène sans prescription médicale.	*Parce qu'il n'y a pas d'IDE la nuit à l'EHPAD.*	*On inclut l'EHPAD dans un dispositif d'infirmiers de nuit présent dans le territoire.*
	Etc.	

Et lorsqu'on a affaire à un écart impliquant les deux structures en même temps, il est nécessaire de trouver une action commune.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

Mais parfois, les établissements peuvent être en désaccord sur les causes et les actions à mettre en place.



La SRA assure alors le rôle de médiation pour se mettre d'accord sur les causes et les actions communes de façon pluridisciplinaire.

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2025

LE CAS DE MADAME B NÉCESSITAIT DES EXAMENS SPÉCIFIQUES QUI NE POUVAIENT ÊTRE FAITS À L'EHPAD. SON ENVOI AUX URGENCES ÉTAIT DONC JUSTIFIÉ. CEPENDANT ...

...
C'EST À L'EHPAD DE S'ASSURER DE L'INDICATION MÉDICALE DE TRANSFERT AUX URGENCES ET DE SE COORDONNER AVEC L'ÉQUIPE DES URGENCES.

EST-CE QUE VOTRE EHPAD EST ORGANISÉ POUR GÉRER CE GENRE DE SITUATION ?

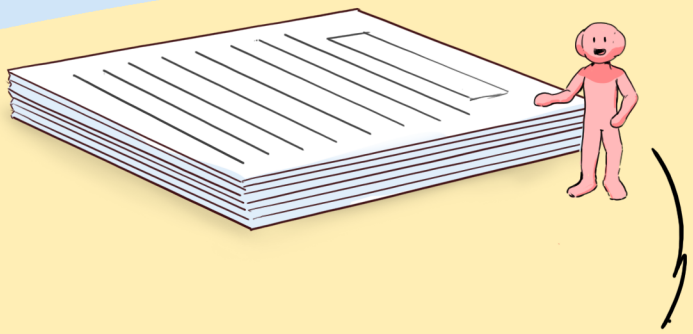
ÇA FAIT PARTIE DES NOUVELLES PRIORITÉS DE TRAVAIL POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES EXIGENCES DE LA HAS

ON VA S'EN OCCUPER RAPIDEMENT.

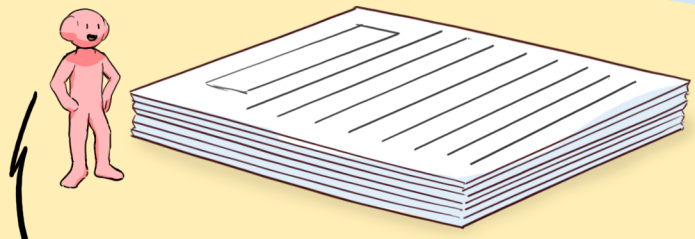
TRÈS BIEN. PASSONS AU POINT SUIVANT ALORS.

© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2024

À la fin de la réunion, quand tout a été analysé,
le groupe a normalement réuni tous les éléments nécessaires
pour remplir les 2 documents permettant de clore l'EIGS :



Un rapport sur les causes profondes de l'EIGS*.



Un rapport
sur les actions correctives
qui vont être mises en place
pour prévenir des écarts similaires.

*à saisir sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables.



Après cette réunion,
chaque établissement organise
le suivi de ses actions.



© Structure Régionale d'Appui Grand Est – 2024

QUI SOMMES-NOUS ?

L'équipe EIGS de la SRA Grand Est

Dr Lucie CAZET
Médecin de santé publique

Dr Olivier MARTIN
Médecin coordonnateur

Émilie STEINFELD
Chargée de mission infirmière

Structure Régionale d'Appui
Grand Est

ET COMMENT NOUS CONTACTER ?

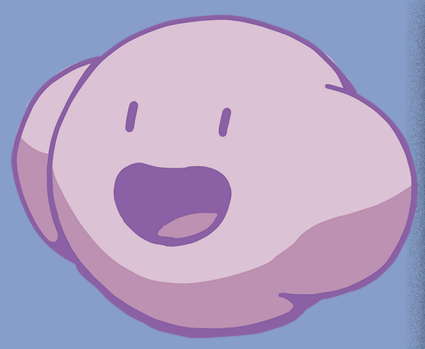
Pour contacter la SRA Grand Est :

Par téléphone : **03 83 40 85 11**

Par mail : **contact@sragrandest.org**

Sur le site : **www.sragrandest.org**

L'illustrateur :



Thomas MARTIN
Illustrateur/médiateur scientifique

Pour contacter l'illustrateur :

Sur Instagram : **@science_et_dessin**

Par mail :
thomasmartinmennetrier@gmail.com

ET SOUVENEZ-VOUS :

Signaler un évènement indésirable, c'est **10 minutes utiles à tous.**