



# Comment peut-on perdre un patient par méconnaissance d'utilisation de la téléphonie



2<sup>ème</sup> journée régionale d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle

Bourgogne Franche-Comté

16 novembre 2017

Quetigny (F-21800)



1

## Introduction



☞ Bloc Chirurgie cardiaque , garde, urgence chirurgicale  
Homme 71 ans sous antiagrégant plaquettaire , pontage Aorto-coronarien  
Commande prévisionnelle de PSL : 6 CGR, 6 PFC, 3CP (20h59)

☞ 1h00 appel service délivrance – distribution pour délivrer les PSL

**Impossibilité pour l'équipe du bloc opératoire de joindre par téléphone (numéro abrégé) le service de délivrance EFS pour obtenir les PSL en urgence vitale. L'appel est dirigé sur un serveur vocal.**



☞ 2h10 IADE envoi par fax à l'EFS, un « **SOS** »

☎ *Rappelez d'urgence le bloc CTCV, nous ne pouvons pas vous joindre....*

☞ 2H16 délivrance immédiate d'un MCPS,  
2h28 - 2h 31 délivrance de 2CGR et PFC /CP

2



## Événement indésirable - FIG

- ☞ 20/02/17 : courrier EFS ,mise en place d'un nouvel automate de gestion des appels téléphoniques **le 06/03/17 à 20 h**  
destinataires : hémovigilance, président CSTH, direction ES
- ☞ 21/02/17 : information du service télécommunication du CHRUB par le service délivrance de l'EFS par mail
- ☞ 07/03/17 : RAS
- ☞ 03/04/17 : RETARD TRANSFUSIONNEL
- ☞ 04/04/17 : EI Grave – FIG – e-fit

3



## Pourquoi cela est –il arrivé ?

- ☞ Changement annoncé pour le 6 mars 17 , report sans information de l'ES
- ☞ Courrier EFS du 30 mars 17 adressé à la DG de l'ES : changement le 4 avril à 8h
- ☞ Transfert du courrier 6 avril 17 à la direction des travaux CHRU
- ☞ Transfert du courrier 12/4 au service télécommunication CHRU
- ☞ Travaux réalisés le 3 avril à 20h.....

4

## CREX (comité de retour d'expérience) ACR (analyse causes racines)



CREX 11 MAI 2017 CHRU



ACR 21 JUIN 2017 EFS

### Causes immédiatement identifiées

Méconnaissance par les professionnels de l'utilisation de l'arborescence téléphonique

Défaillance de communication de l'EFS vers le CHRUB (changement de date, information non délivrée aux médecins,...)

Défaut d'évaluation du risque et de prise en compte du changement annoncé lors de la réception du 1<sup>er</sup> courrier du 20/02/17

Plateforme téléphonique avec message systématique non compatible avec la prise en charge direct de patients

Retard de transmission de l'information en interne lors du 2<sup>ème</sup> courrier

Absence de procédure dégradée dans l'ES pour joindre l'EFS en cas de panne de téléphonie

5

## PLAN D'ACTION



- ☞ Mode d'emploi d'utilisation de la fréquence vocale sur les postes téléphoniques du CHRUB
- ☞ Sortir les numéros abrégés cibles du système de la plateforme téléphonique
- ☞ Identifier les destinataires des courriers au cœur du CHRUB en fonction des compétences et des responsabilités
- ☞ Respecter un délai entre l'information et la date d'exécution (diffusion dans l'ES)
- ☞ Ecrire des procédures dégradées dans chaque institution

6

# Actions d'amélioration



| CHRU<br>Hôpital<br>Fonction<br>Hématologie   | PROCEDURE DEGRADEE : COUPURE DE<br>TELEPHONE ET/OU FAX, SCANNER, ENTRE<br>CHRU ET EFS | 041 HVG 210 IN01 013<br>Version<br>Page 1/2 |
|--|---|---|
| INSTRUCTION  |   |   |
| <p>1 - Contexte<br/>Tous personnels du CHRU sont affectés à un échange téléphonique avec l'EPS pour la gestion d'une transfusion en l'absence de téléphone (téléphone).</p> <p>2 - Application</p> <p>2.1 Fax fonctionnel</p> <p>2.1.1 Envoyer par fax une demande de rappel téléphonique de la part de l'EPS en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le numéro de téléphone fonctionnel à rappeler (éventuellement numéro de portable personnel) ;</li> <li>Le numéro de fax ;</li> <li>Le nom de la personne à rappeler ;</li> <li>Le motif pour lequel l'EPS doit vous rappeler ;</li> <li>Le degré d'urgence.</li> </ul> <p>Pour faire cette demande, appuyer sur la touche programmée ou faire le 8 puis après la tonalité le 89 81 81 86 56.</p> <p>2.1.2 Pour obtenir des PSL : 2 possibilités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à l'envoi de la prescription et des documents d'immunohématologie par fax. D'assurer que l'envoi est arrivé à l'EPS : émission par le fax d'un accusé de réception. Puis se déplacer à la station pneumatique PSL avec « l'attestation de demande de PSL » pour récupérer le colis de PSL contenu dans la cartouche rigide.</li> <li>Se déplacer au guichet de distribution de l'EPS. Toute personne travaillant au CHRU peut se déplacer à l'EPS : en prenant le chemin le plus court pour se rendre au service de délivrance de l'EPS. Présenter la prescription et les documents d'immunohématologie. Se munir de son badge professionnel pour franchir les accès sécurisés du CHRU au retour.</li> </ul> <p>2.2 Fax non fonctionnel</p> <p>2.2.1 Transfusion non urgente</p> <p>Pour obtenir des PSL : 2 possibilités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à l'envoi par transmission électronique de la prescription de PSL et des documents d'immunohématologie, préalablement scannés, à l'adresse : <a href="mailto:efshematologie@chu-besancon.fr">efshematologie@chu-besancon.fr</a>. (Si le réseau informatique est fonctionnel). Puis se déplacer à la station pneumatique PSL avec « l'attestation de demande de PSL » pour récupérer le colis de PSL contenu dans la cartouche rigide.</li> <li>Se déplacer au guichet de distribution de l'EPS. Toute personne travaillant au CHRU peut se déplacer à l'EPS : en prenant le chemin le plus court pour se rendre au service de délivrance de l'EPS.</li> </ul> <p>041 HVG 210 IN01 013<br/>Version<br/>Page 1/2</p> |   |   |

| CHRU<br>Hôpital<br>Fonction<br>Hématologie  | PROCEDURE DEGRADEE : COUPURE DE<br>TELEPHONE ET/OU FAX, SCANNER, ENTRE<br>CHRU ET EFS | 041 HVG 210 IN01 013<br>Version 1<br>Page 2/2 |
|---|---|---|
| INSTRUCTION   |   |   |
| <p>Présenter la prescription de PSL et les documents d'immunohématologie. Se munir de son badge professionnel pour franchir les accès sécurisés du CHRU au retour.</p> <p>2.2.2 Transfusion en urgence vitale</p> <p>Si l'urgence vitale, se rendre dans une station de pneumatique PSL, insérer la cartouche rigide du pneumatique PSL, pour faire parvenir la prescription et les documents d'immunohématologie.</p> <p>Il est impératif de rester dans la station jusqu'au retour de la cartouche rigide, de placer cette dernière sur son support et de refermer la trappe du pneumatique. Si cette trappe n'est pas refermée la ligne de transport est bloquée. En l'absence de téléphone fonctionnel, il sera impossible de remédier à cette situation et toutes les stations desservies par la ligne seront inutilisables.</p> <p>2.3 Réseau informatique non fonctionnel dans son ensemble (absence de téléphone, Fax, scanner, etc.)</p> <p>2.3.1 Transfusion non urgente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se déplacer au guichet de distribution de l'EPS. Toute personne travaillant au CHRU peut se déplacer à l'EPS : en prenant le chemin le plus court pour se rendre au service de délivrance de l'EPS. Présenter la prescription de PSL et les documents d'immunohématologie. Se munir de son badge professionnel pour franchir les accès sécurisés du CHRU au retour.</li> </ul> <p>2.3.2 Transfusion en urgence vitale</p> <p>Si l'urgence vitale, se rendre dans une station de pneumatique PSL, insérer la cartouche rigide du pneumatique PSL, pour faire parvenir la prescription et les documents d'immunohématologie.</p> <p>Il est impératif de rester dans la station jusqu'au retour de la cartouche rigide, de placer cette dernière sur son support et de refermer la trappe du pneumatique. Si cette trappe n'est pas refermée la ligne de transport est bloquée. En l'absence de téléphone fonctionnel, il sera impossible de remédier à cette situation et toutes les stations desservies par la ligne seront inutilisables.</p> |   |   |

7

# ACTIONS D'AMELIORATION



Image en miroir : procédure EFS



| EFS<br>Etablissement Français du Sang   |   |
|---|---|
| RF  |   |
| Service émetteur :  | Personnel et biologistes du service d'EH-délivrance-distribution et du service de garde du site EFS de Besançon   |
| Destinataire pour application :   | Médecins et/ou pharmaciens biologistes d'astreinte de conseil transfusionnel<br>Médecins d'astreinte du centre de santé<br>Correspondants d'hématologie et de sécurité transfusionnelle<br>Responsable du service qualité et membres du comité sécurité-risques |
| Version N°    RV  | Date de diffusion :    DF   |
| TI  |   |
| 1 - OBJET   |   |
| Décrire la conduite à tenir de la part du personnel du service d'EH-délivrance-distribution et du service de garde du site EFS de Besançon en cas d'impossibilité de prendre les services de soins du CHRU de Besançon par téléphone (coupure de téléphone entre EFS et CHRU).  |   |
| 2 - DOCUMENTS DE REFERENCE ET/OU ASSOCIES   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 1 : 041 HVG 210 IN01 009 - Planne de fax : envoi de la prescription de PSL du CHRU à l'EPS</li> <li>Annexe 2 : 041 HVG 210 IN01 013 - Procédure dégradée : coupure de téléphone entre CHRU et EFS</li> <li>Annexe 3 : Liste des numéros de fax et téléphone des services de soins du CHRU de Besançon</li> </ul>  |   |
| 3 - DESCRIPTION   |   |
| 3.1. Qui prévenir ?   |   |
| En cas de dysfonctionnement téléphonique entre le site EFS de Besançon et le CHRU de Besançon, le technicien d'EH-délivrance-distribution ou du service de garde, en poste à l'EPS :  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Alerte le PC sécurité du CHRU de Besançon au 89 81 81 14 84 (ligne téléphonique indépendante du système) pour informer du dysfonctionnement et communiquer le numéro de téléphone mobile mis à disposition pour contacter le service d'EH-délivrance-distribution de l'EPS en cas d'urgence vitale / urgence vitale immédiate : 0 80 00 00 00 - ou se rendre en service uniquement dans cette situation</li> <li>Informe l'astreinte du service technique de l'EPS</li> <li>Informe le médecin et/ou pharmacien biologiste d'astreinte de conseil transfusionnel de l'EPS</li> </ul> |   |
| Le personnel du PC sécurité du CHRU de Besançon se charge de relayer l'information auprès des cadres concernés (cadres des services, cadre de nuit/weekend) et des équipes soignantes du CHRU (à la CHU et à tout CHU).   |   |
| 3.2. Comment communiquer ?  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la ligne du fax reste opérationnelle</li> </ul> <p>Les services de soins du CHRU ont pour consigne de communiquer avec l'EPS par fax (envoi des prescriptions et documents d'EH-délivrance de demande de rappel téléphonique avec mention d'un numéro de téléphone fonctionnel, de l'UF, du degré d'urgence, ...)</p>   |   |
| Rédacteur<br>(LR)    DC   | Vérificateur<br>(V)    V  |
| Approbateur<br>(A)    A   |   |
| ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG BOURGOGNE - FRANCE COMTE   |   |
| La version électronique fait le 1/3   |   |

3

**CHRU Besançon**

**INFORMATION**

**JOINDRE L'EFS**

Pour joindre l'EFS Bourgogne Franche-Comté : composer le 73 5615 ou le 7 39

- 1 Si vous êtes en ligne avec un serveur vocal : Appuyer sur la flèche directionnelle descendante sur le poste téléphonique DECT ou fixe pour faire apparaître « Envoyer FV » (FV = fréquence vocale)
- 2 Appuyer sur « OK » (DECT) ou sur la touche en regard de l'item « Envoyer FV » (poste fixe)
- 3 Suivre les consignes énoncées par le serveur vocal

Le mode FV restera actif jusqu'à la fin de la communication.

Menu "envoyer FV"

Les flèches directionnelles vous permettent de sélectionner "fréquence vocale"

Les services suivants sont accessibles sans passer par le serveur vocal (24h/24, 7j/7) :

- laboratoire cytologie hémostase 73 5350
- laboratoire immuno-hématologie 73 5280
- service de distribution PSL 73 5285

Centre hospitalier universitaire de Besançon  
2 boulevard Fleming  
25030 Besançon Cedex

**CHRU Besançon**

**UTILISATION DU TELEPHONE A FREQUENCE VOCALE POUR CONTACTER L'EFS**

041 HVG 210 P101 002  
Version 1  
Page 1 / 1

**FICHE D'INFORMATIONS**

1 - **Concerne :**  
Tout le personnel du CHRU prenant contact avec l'EFS BFC en utilisant un téléphone à fréquence vocale (FV).

2 - **Information :**

**CHRU Besançon**

**INFORMATION**

**JOINDRE L'EFS**

Pour joindre l'EFS Bourgogne Franche-Comté : composer le 73 5615 ou le 7 39

- 1 Si vous êtes en ligne avec un serveur vocal : Appuyer sur la flèche directionnelle descendante sur le poste téléphonique DECT ou fixe pour faire apparaître « Envoyer FV » (FV = fréquence vocale)
- 2 Appuyer sur « OK » (DECT) ou sur la touche en regard de l'item « Envoyer FV » (poste fixe)
- 3 Suivre les consignes énoncées par le serveur vocal

Le mode FV restera actif jusqu'à la fin de la communication.

Menu "envoyer FV"

Les flèches directionnelles vous permettent de sélectionner "fréquence vocale"

Les services suivants sont accessibles sans passer par le serveur vocal (24h/24, 7j/7) :

- laboratoire cytologie hémostase 73 5350
- laboratoire immuno-hématologie 73 5280
- service de distribution PSL 73 5285

Centre hospitalier universitaire de Besançon  
2 boulevard Fleming  
25030 Besançon Cedex

10 - de la procédure interne "EFS" / Révisé par : cellule communication - CHRU-BFC le 20/09/17

Logo de diffusion : voir protocole à CHRU-B

## CONCLUSION

- ☞ Dysfonctionnement à gravité potentielle
- ☞ Difficile
- ☞ Mise en évidence de la défaillance des moyens de communication modernes
- ☞ Gestion de l'information / Diffusion / Communication / Validation
- ☞ Bilan positif



MERCI DE VOTRE  
ATTENTION

