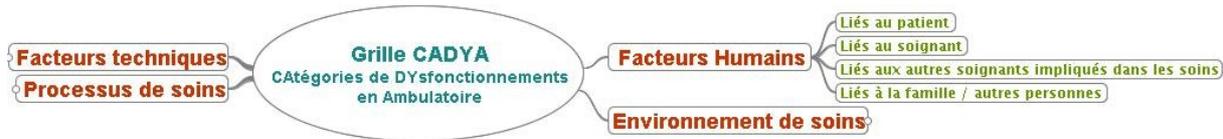




1 Facteurs Humains



- Liés au patient
- Liés au soignant
- Liés aux autres soignants impliqués dans les soins
- Liés à la famille / autres personnes

Utilisation d'un thesaurus commun à l'ensemble des protagonistes, on propose dans un premier temps :

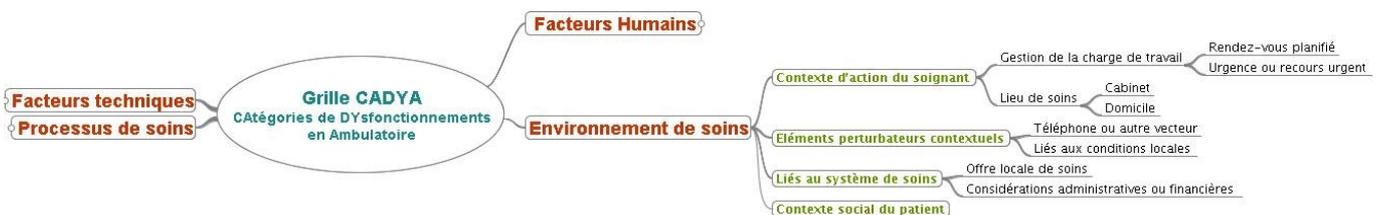
- affects (défaut d'empathie, sympathie etc.) : description de l'état relationnel
- trouble du comportement (violence, colère etc.)
- fatigue et stress : facteur humain altérant la performance individuelle
- conception différente de l'objectif des soins : désir du patient, du/des soignants
- croyances et représentations personnelles (culturelles, religieuses, éthiques)

2 Facteurs techniques



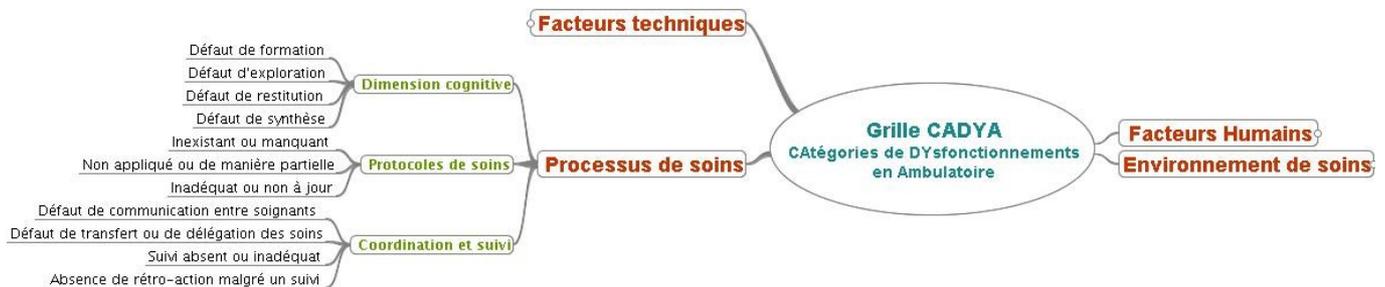
- Liés au matériel:
 - Panne, matériel défectueux ou indisponible : toute anomalie en rapport avec le matériel lors d'un acte technique de soin
 - Fiche d'utilisation manquante ou erronée : notice, protocole d'utilisation inexistant, périmé ou non présent lors de l'utilisation (d'où risque de mauvais usage)
 - Procédure non suivie ou usage inadapté : le soignant ne respecte pas la procédure d'utilisation habituelle ou de manière partielle (défaut d'utilisation) ; violation d'utilisation
- Liés au système d'information : en rapport avec le dossier médical (par exemple)
 - Donnée erronée ou manquante : information fausse ou manquante (exemple : allergie)
 - Défaut dans le système de communication: une information ne peut être transmise en temps et en heure (exemple : fax non reçu)
 - Défaut d'utilisation ou bug logiciel : le soignant n'utilise pas correctement le système d'information ou ce dernier dysfonctionne (exemple : module de prescription médicamenteuse défaillant)

3 Environnement de soins



- Contexte d'action du soignant
 - Gestion de la charge de travail : il s'agit de décrire dans quel contexte a lieu la prise en charge du patient
 - Rendez-vous planifié
 - Urgence ou recours urgent : pour mentionner spécifiquement ces situations de prise en charge
 - Lieu de soins
 - Cabinet
 - Domicile
- Eléments perturbateurs contextuels : décrire tout élément parasitant la prise en charge du patient par le soignant
 - Téléphone ou autre vecteur
 - Liés aux conditions locales (exemple : irruption d'un tiers dans le cadre des soins)
- Liés au système de soins
 - Offre locale de soins : description du réseau de soins autour du patient (et des manques essentiellement !)
 - Considérations administratives ou financières : description des facteurs en rapport avec la situation administrative et financière de prise en charge
- Contexte social du patient : au sens large

4 Processus de soins



- Dimension cognitive
 - Défaut de formation : concerne la formation initiale et continue du soignant (exemple : pathologie non connue, acte technique jamais réalisé) ie défaut de savoir
 - Défaut d'exploration : le soignant ne réalise pas le recueil d'informations suffisant ou le raisonnement requis, au regard des préconisations (données de la science et recommandations actualisées)
 - Défaut de restitution : défaut de mémorisation / de remémoration de la part du soignant
 - Défaut de synthèse : en dépit d'une formation et d'un raisonnement adapté, le soignant ne prend pas la décision qui paraît adaptée (pas de violation consciente)
- Protocoles de soins : concerne toutes les autres procédures de soins non directement techniques, même thésaurus que pour les procédures techniques
 - Inexistant ou manquant
 - Non appliqué ou de manière partielle
 - Inadéquat ou non à jour
- Coordination et suivi
 - Défaut de communication entre soignants : il ne s'agit pas de décrire les défaillances du système d'information mais les défauts de communication entre soignants
 - Défaut de transfert ou de délégation des soins : le soignant ne procède pas à un transfert de soins qui paraît adapté (données de la science et recommandations actualisées)
 - Suivi absent ou inadéquat: absence en place d'un suivi correct des soins
 - Absence de rétro-action malgré un suivi : le suivi est mis en place, mais le soignant ne tient pas compte d'une information liée