

LABORATOIRE DES ERREURS

SERIOUS GAME

Julia Jean-Jacques, Christelle Brouard Barbeau

Département de Microbiologie et Hygiène hospitalière (DM₂H) / **CHU NANTES**

Date 1^{er} décembre 2023 - 14H00 - 14H45



SOMMAIRE

- OBJECTIFS
 - Cible et format
 - Conception
- REALISATION
 - A l'Hôtel Dieu
 - A l'Hôpital Guillaume et René Laennec (HGRL)
- RESULTATS
- RETOUR SUR EXPERIENCE
- VALORISATION
- CONCLUSION et PERSPECTIVES

OBJECTIFS

- Organiser un rappel des bonnes pratiques au laboratoire
 - Améliorer la gestion de la qualité
 - Respecter les mesures d'hygiène
 - Assurer la sécurité
- Sensibiliser à la culture positive de l'erreur
 - Analyser et améliorer ses pratiques professionnelles
- Eveiller l'intérêt et mobiliser l'ensemble des acteurs du laboratoire.



CIBLES

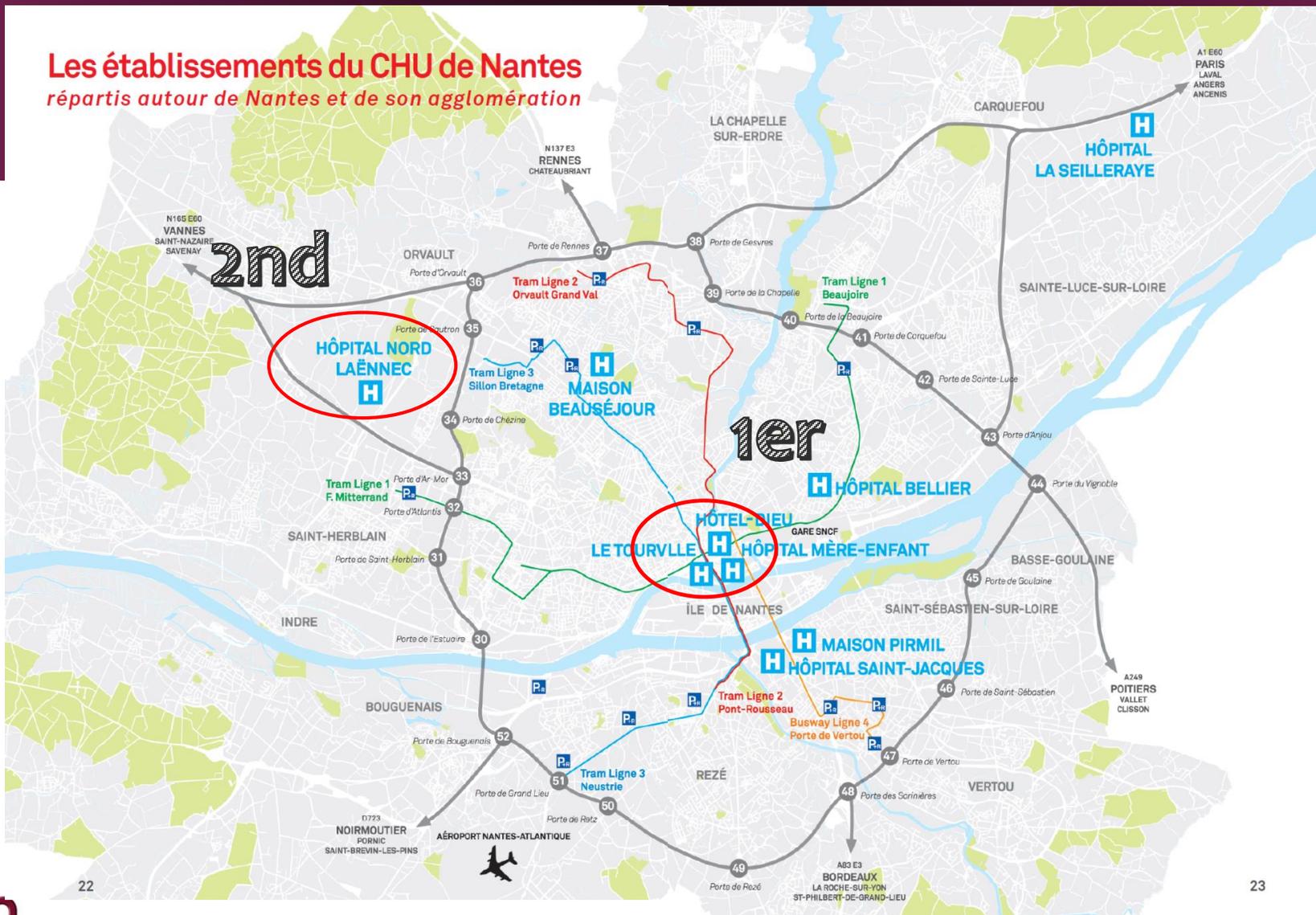
- Techniciens de laboratoire
- Biologistes, ingénieurs, internes
- Tout autre personnel concerné par la qualité et la prévention des risques au laboratoire (préparateurs de milieux, laverie...)
- Enseignants en BTS Analyses de Biologie Médicale (2^{ème} opus)

FORMAT

- Laboratoire des erreurs
 - Formation- Action de type « serious game »
 - Reconstitution d'un laboratoire fictif avec des erreurs à retrouver par les participants



Les établissements du CHU de Nantes répartis autour de Nantes et de son agglomération



ERREURS RETENUES



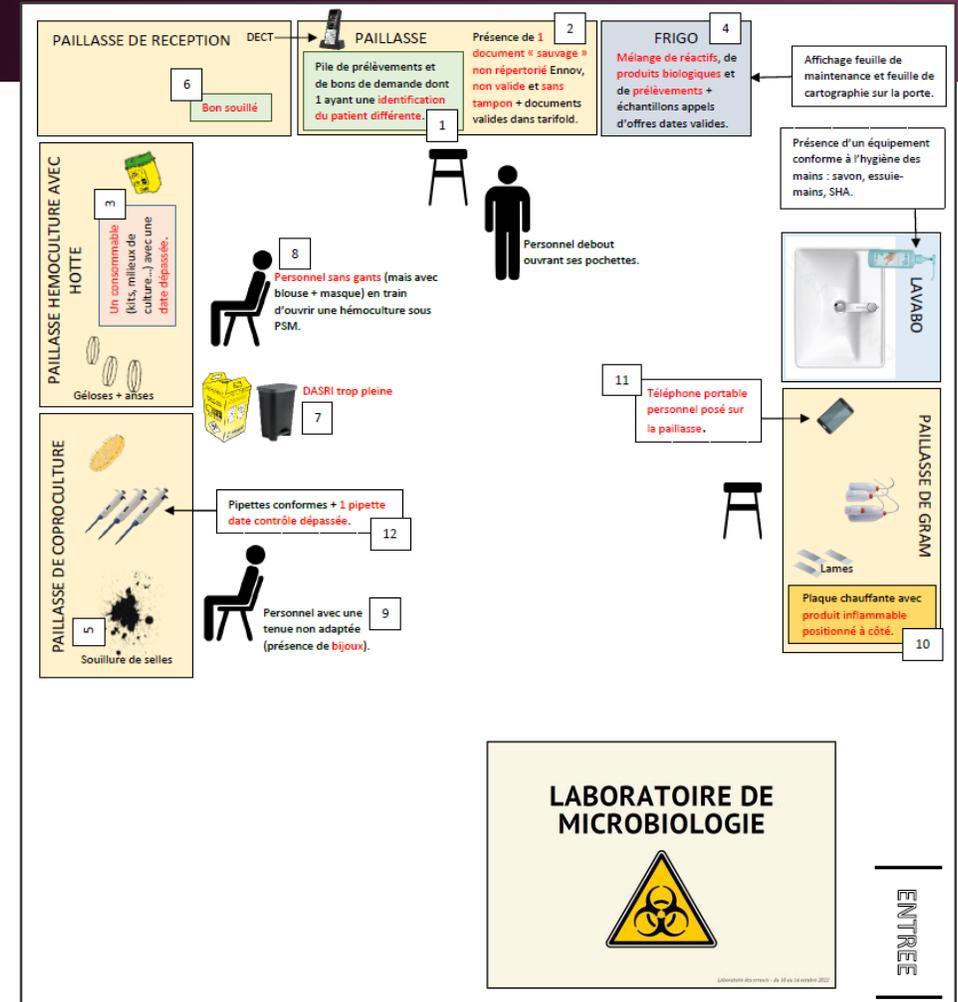
Labo des erreurs

Vous êtes dans un laboratoire de microbiologie en activité. Tout n'est peut-être pas conforme aux bonnes pratiques de laboratoires... **Identifiez les 12 erreurs.**

Erreur n°1	1 prélèvement et 1 bon de demande dont l'identification du patient différente
Erreur n°2	Présence d' 1 mode opératoire « sauvage » non répertorié Ennov, non valide et sans tampon
Erreur n°3	1 Consommable avec date de péremption dépassée
Erreur n°4	Dans le même frigo, mélange de réactifs et de prélèvements
Erreur n°5	Paillasse de coproculture souillée avec des selles
Erreur n°6	Sur paillasse de réception, 1 Bon souillé
Erreur n°7	Poubelle DASRI trop pleine
Erreur n°8	Personnel sans gants pour ouvrir une hémoculture sous PSM
Erreur n°9	Personnel avec une tenue non adaptée (bijoux) à la paillasse de coproculture
Erreur n°10	Plaque chauffante avec produit inflammable positionné à côté
Erreur n°11	Téléphone portable personnel posé sur la paillasse.
Erreur n°12	Présence d' 1 pipette dont la date contrôle est dépassée.

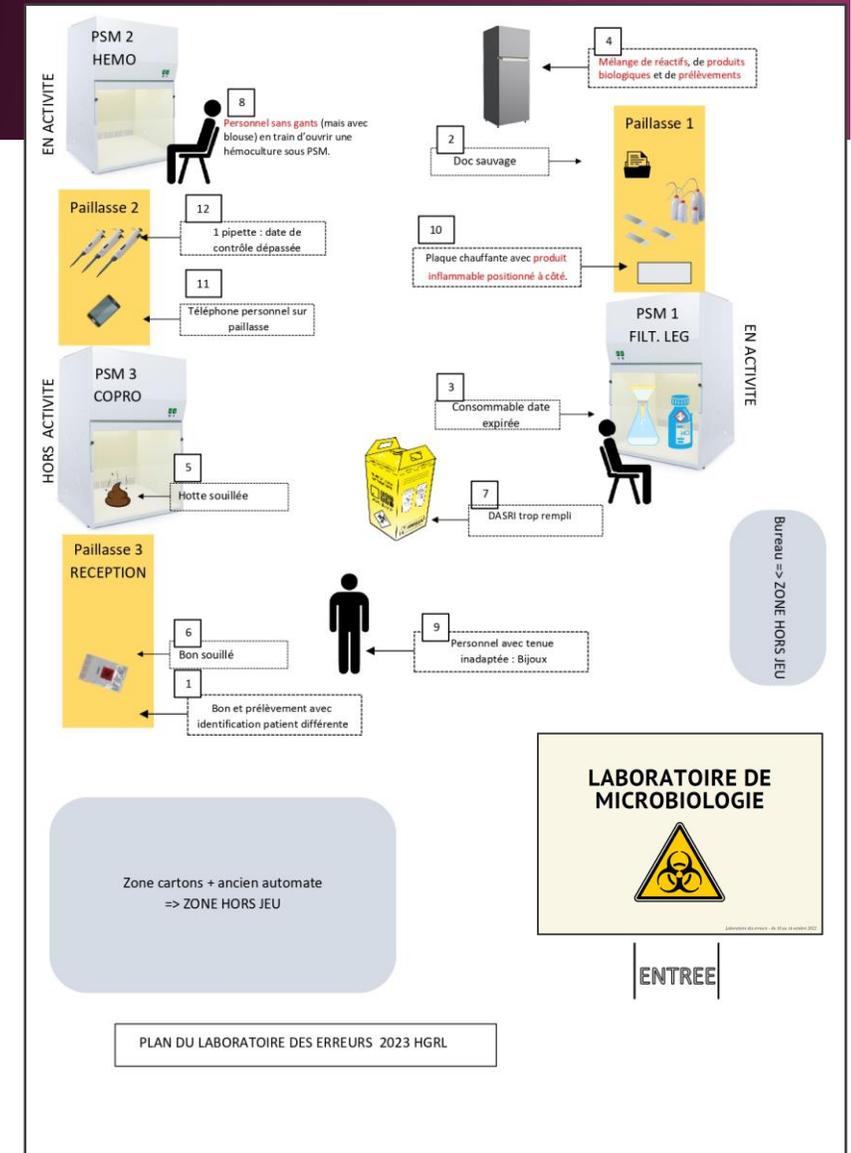
CONCEPTION À L'HÔTEL DIEU EN 2022

- Travail du groupe sur le projet
 - 6 réunions entre septembre 2021 et septembre 2022 : de la présentation du concept à la finalisation.
- Définition et répartition des douze erreurs entre les membres du groupe
- Reconstitution d'un laboratoire de microbiologie
 - Réservation de la salle de réunion pour une semaine,
 - Réalisation d'un plan précis indiquant la disposition de la pièce, l'emplacement du matériel et de chacune des douze erreurs.
 - Pancarte « laboratoire de microbiologie à afficher sur la porte d'entrée.
 - Rédaction d'un support écrit pour le déroulement de la formation



CONCEPTION À L'HGRL EN 2023

- Travail du groupe sur le projet
 - 3 réunions entre février et mai 2023 : de la décision de dates à la finalisation
- Conservation des mêmes erreurs et répartition de leur préparation entre les membres du groupe
- Reconstitution d'un laboratoire de microbiologie
 - Utilisation de l'ancienne plateforme COVID, locaux non encore réutilisés
 - Réalisation d'un plan précis indiquant la disposition de la pièce, l'emplacement du matériel et de chacune des douze erreurs.
 - Inventaire du matériel et des consommables et réactifs disponibles sur site et liste des éléments manquants à apporter de l'Hôtel Dieu
 - Pancarte « laboratoire de microbiologie à afficher sur la porte d'entrée.



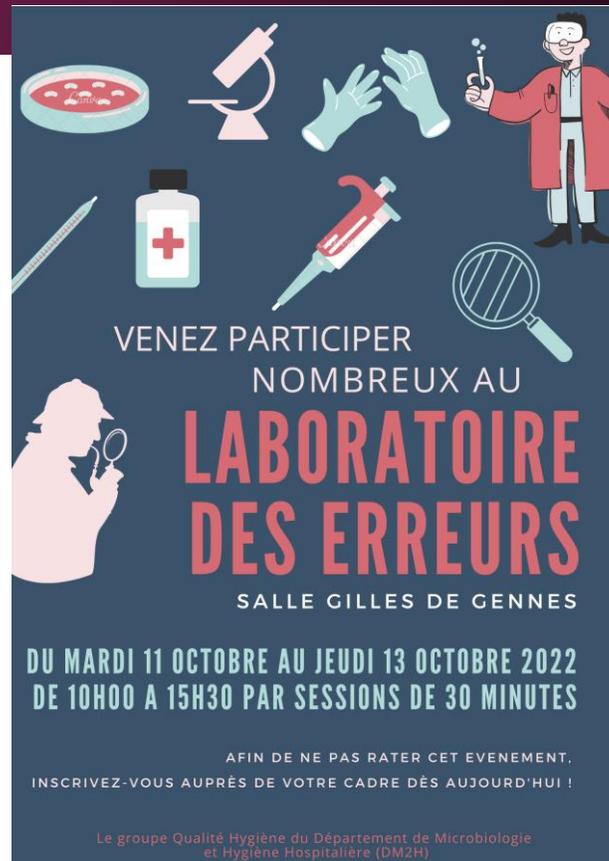
COMMUNICATION

- Réalisation d'affiches et de flyers

- 2 ou 3 semaines avant la formation :
 - Affichage dans les couloirs des laboratoires
 - Distribution des flyers dans les salles de pause

- Inscription des participants auprès des cadres des laboratoires

MÊME AFFICHE, JUSTE MISE À JOUR



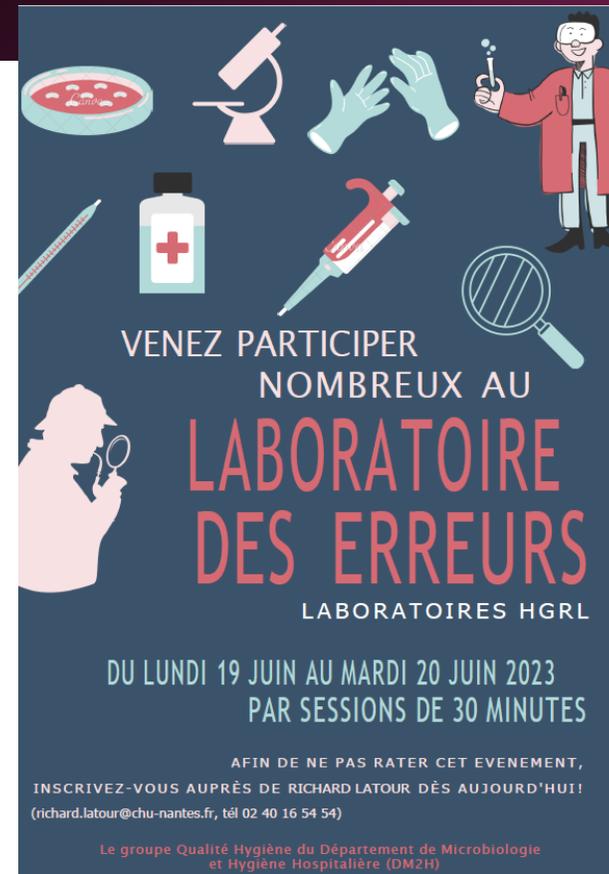
VENEZ PARTICIPER
NOMBREUX AU
**LABORATOIRE
DES ERREURS**
SALLE GILLES DE GENNES

DU MARDI 11 OCTOBRE AU JEUDI 13 OCTOBRE 2022
DE 10H00 A 15H30 PAR SESSIONS DE 30 MINUTES

AFIN DE NE PAS RATER CET EVENEMENT,
INSCRIVEZ-VOUS AUPRÈS DE VOTRE CADRE DÈS AUJOURD'HUI !

Le groupe Qualité Hygiène du Département de Microbiologie
et Hygiène Hospitalière (DM2H)

Hôtel Dieu



VENEZ PARTICIPER
NOMBREUX AU
**LABORATOIRE
DES ERREURS**
LABORATOIRES HGRL

DU LUNDI 19 JUIN AU MARDI 20 JUIN 2023
PAR SESSIONS DE 30 MINUTES

AFIN DE NE PAS RATER CET EVENEMENT,
INSCRIVEZ-VOUS AUPRÈS DE RICHARD LATOUR DÈS AUJOURD'HUI!
(richard.latour@chu-nantes.fr, tél 02 40 16 54 54)

Le groupe Qualité Hygiène du Département de Microbiologie
et Hygiène Hospitalière (DM2H)

HGRL

Hôtel Dieu en octobre 2022

REALISATION

- Installation le lundi 10 octobre 2022
- Avant la mise en place...

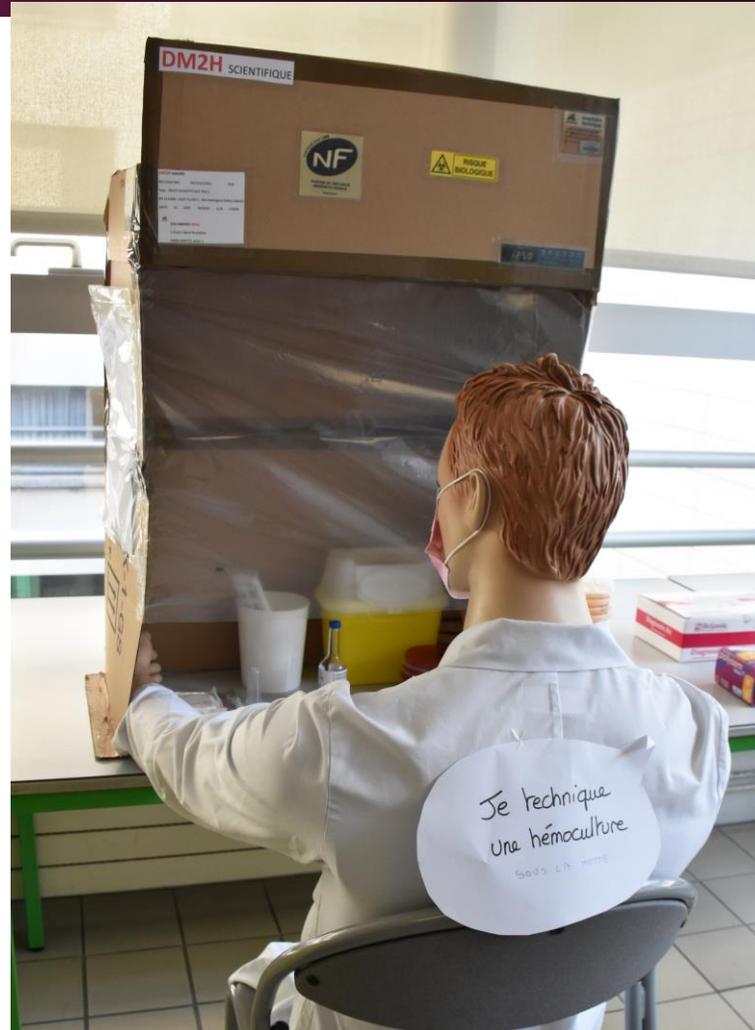


Salle de réunion Gilles de Gennes

REALISATION



PERFORMANCES ARTISTIQUES !!

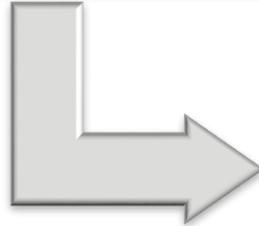


DEROULEMENT

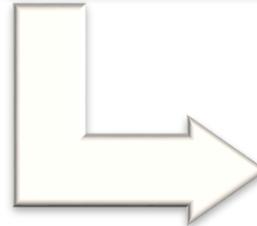
- Sessions de 30 minutes par groupe de 5 personnes maximum.
- De 10h00 à 15h30 du mardi 11 octobre au jeudi 13 octobre 2022.



- BRIEFING
- 5 MINUTES



- LABORATOIRE DES ERREURS
- 15 MINUTES



- DEBRIFING
- 5 MINUTES

PARCOURS DES PROFESSIONNELLS

- A l'entrée du laboratoire des erreurs
 - Accueil des professionnels
 - Feuille de présence
 - Briefing du principe de l'activité
 - Remise de la feuille à compléter
- A l'intérieur du laboratoire des erreurs
 - Parcours libre dans le laboratoire
 - Observation et recueil des erreurs identifiées
- A la sortie du laboratoire des erreurs
 - Débriefing
 - Explication des erreurs
 - Dépôt de la feuille renseignée (erreurs + satisfaction)



Laboratoire d'appartenance : _____ DM2H CHU de Nantes

Labo des erreurs

Vous êtes dans un laboratoire de microbiologie en activité
Identifiez les 12 erreurs.

Erreur n°1	
Erreur n°2	
Erreur n°3	
Erreur n°4	
Erreur n°5	
Erreur n°6	
Erreur n°7	
Erreur n°8	
Erreur n°9	
Erreur n°10	
Erreur n°11	
Erreur n°12	

Questionnaire de satisfaction :

- Cette expérience vous a-t-elle paru intéressante ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---
- Cette expérience vous a-t-elle paru utile ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---
- L'organisation était-elle satisfaisante ?

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Suggestions : _____

PARCOURS DES PROFESSIONNELLS



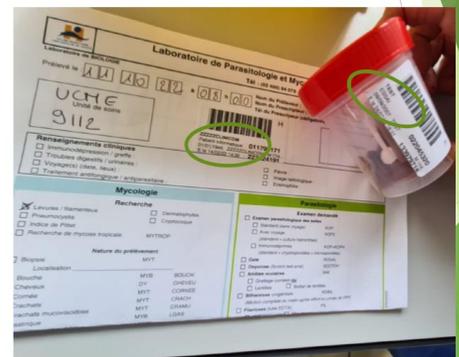


Diaporama de débriefing avec les référentiels correspondants aux erreurs envoyé à chaque service par la suite

IDENTITE DU PATIENT

► Un bon de demande et un prélèvement avec une identité différente du patient

► Référentiel « Liste des non conformités à réception de prélèvements » 7180-DI-073



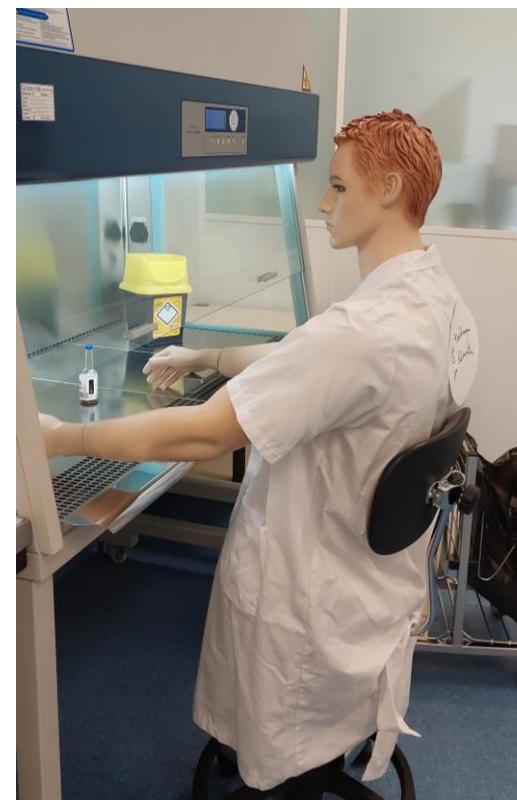
HGRL en juin 2023

REALISATION

- Installation lundi 19 juin matin
- Avant la mise en place...



REALISATION



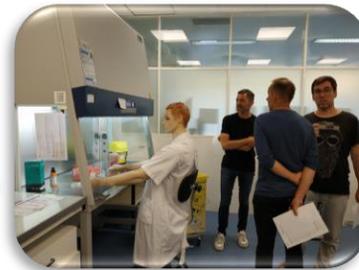
- Mise en place...

DEROULEMENT

- Sessions de 30 minutes par groupe de 5 personnes maximum.
- Le lundi 19 juin 13h à 16h30 et le mardi 20 juin 2023 de 10h à 12h30.



BRIEFING
• 5 MINUTES

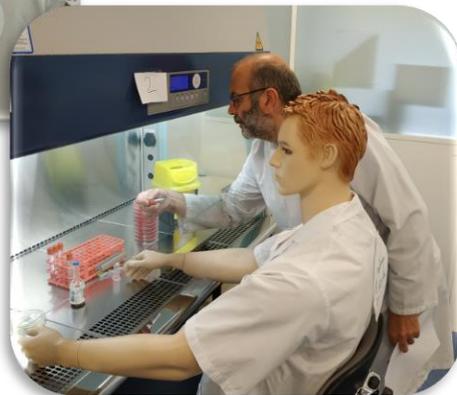


LABORATOIRE DES
ERREURS
• 15 MINUTES



DEBRIFING
• 5 MINUTES

PARCOURS DES PROFESSIONNELS





Diaporama de débriefing avec les référentiels correspondants aux erreurs envoyé à chaque service par la suite

IDENTITE DU PATIENT

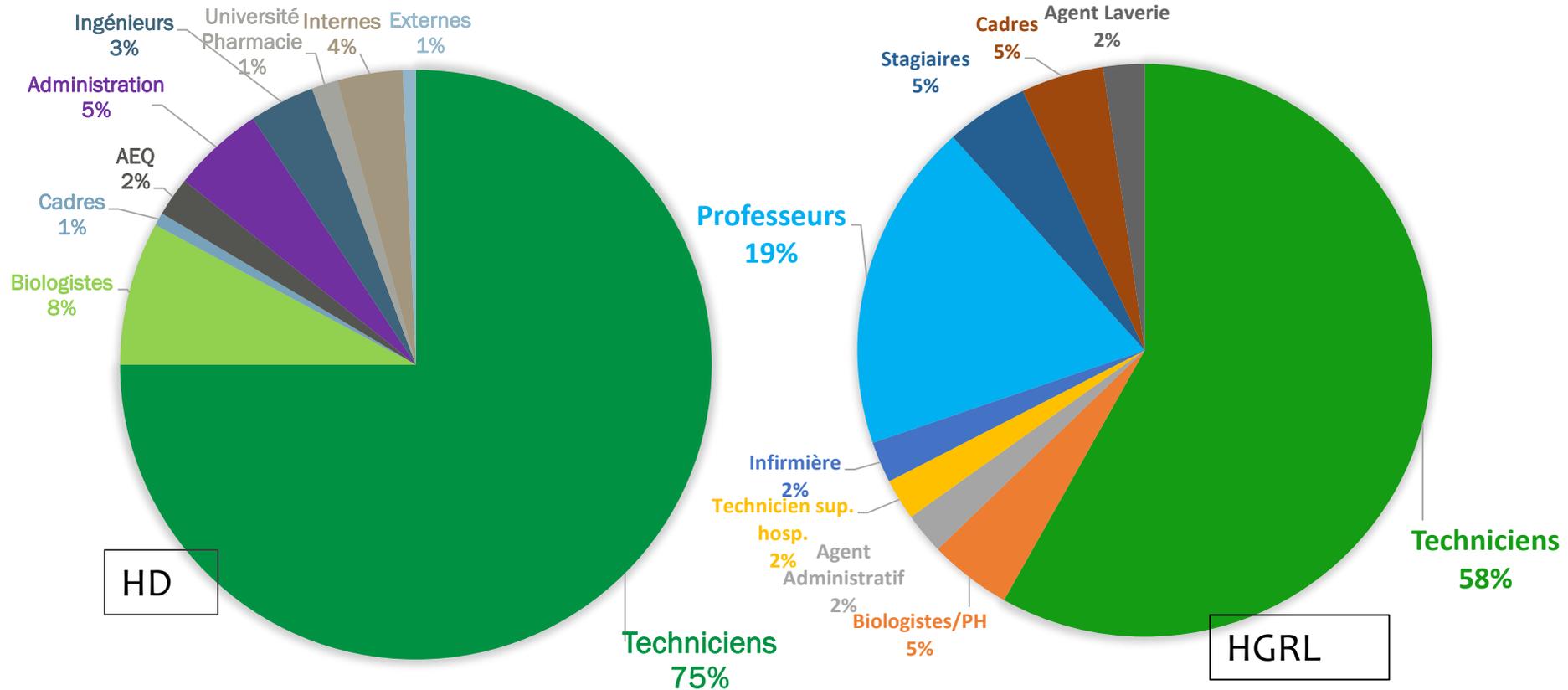
- ▶ Un bon de demande et un prélèvement avec une identité différente du patient

- ▶ Référentiel « Liste des non conformités à réception de prélèvements » 7180-DI-073

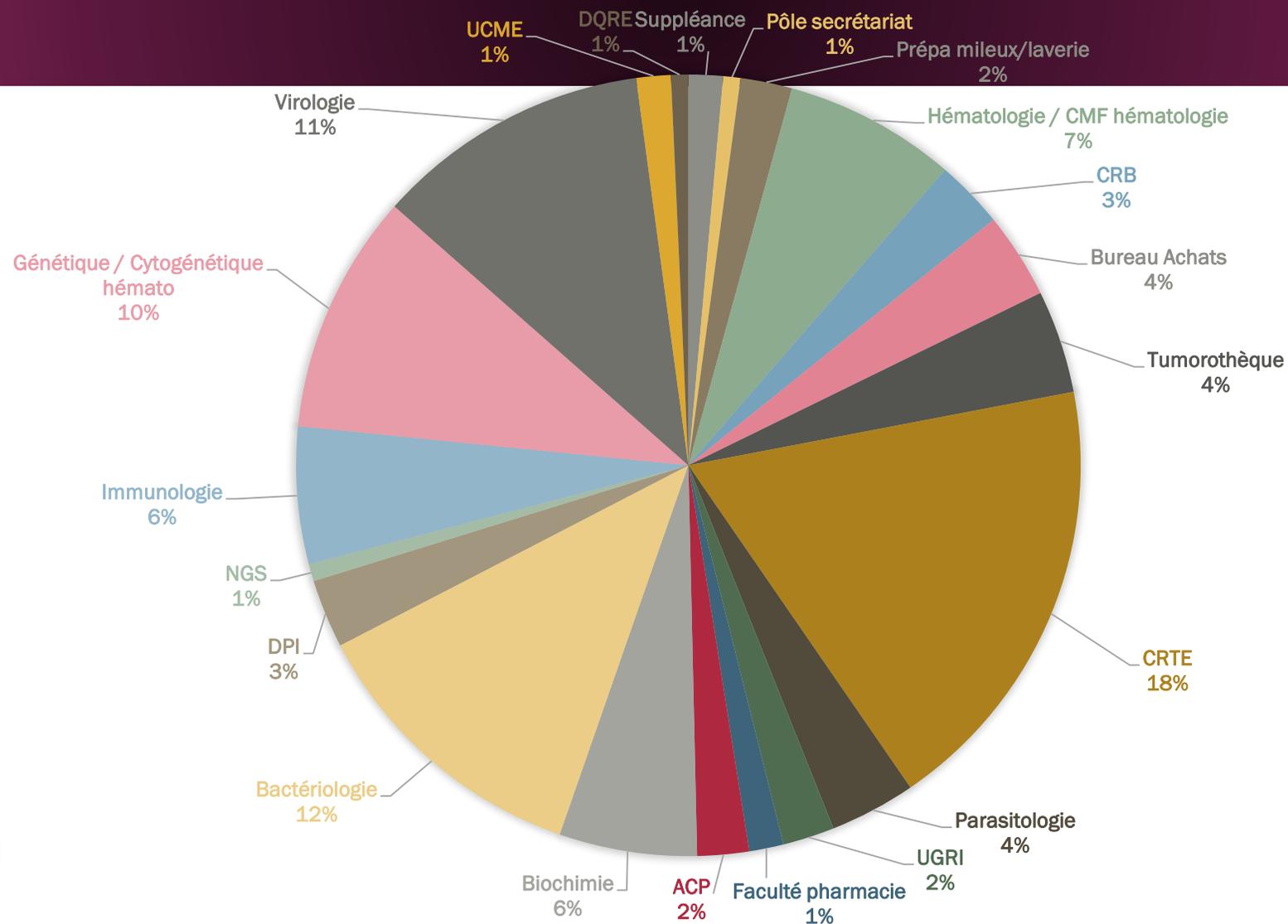


RESULTATS

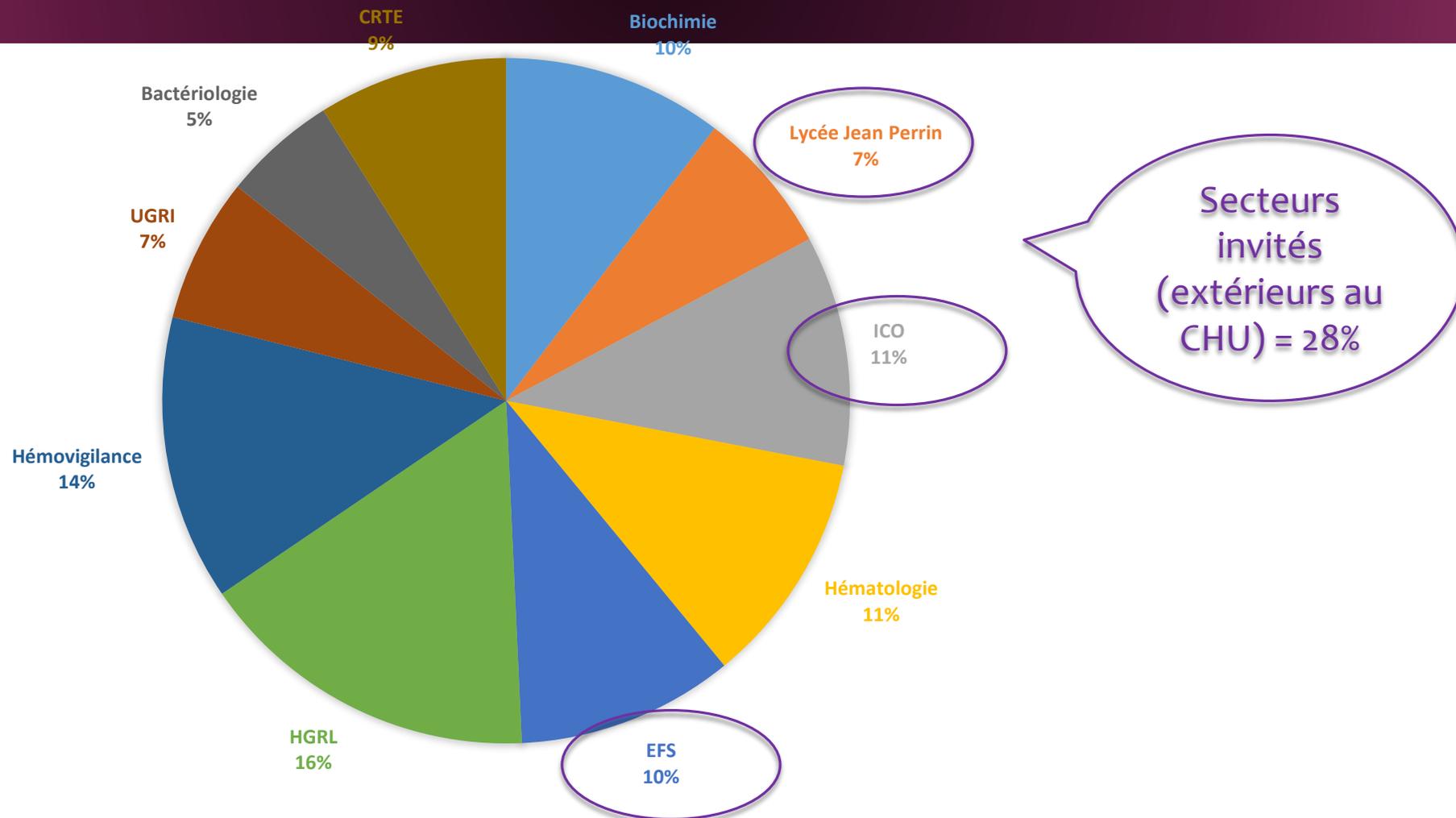
PARTICIPATION PAR MÉTIER



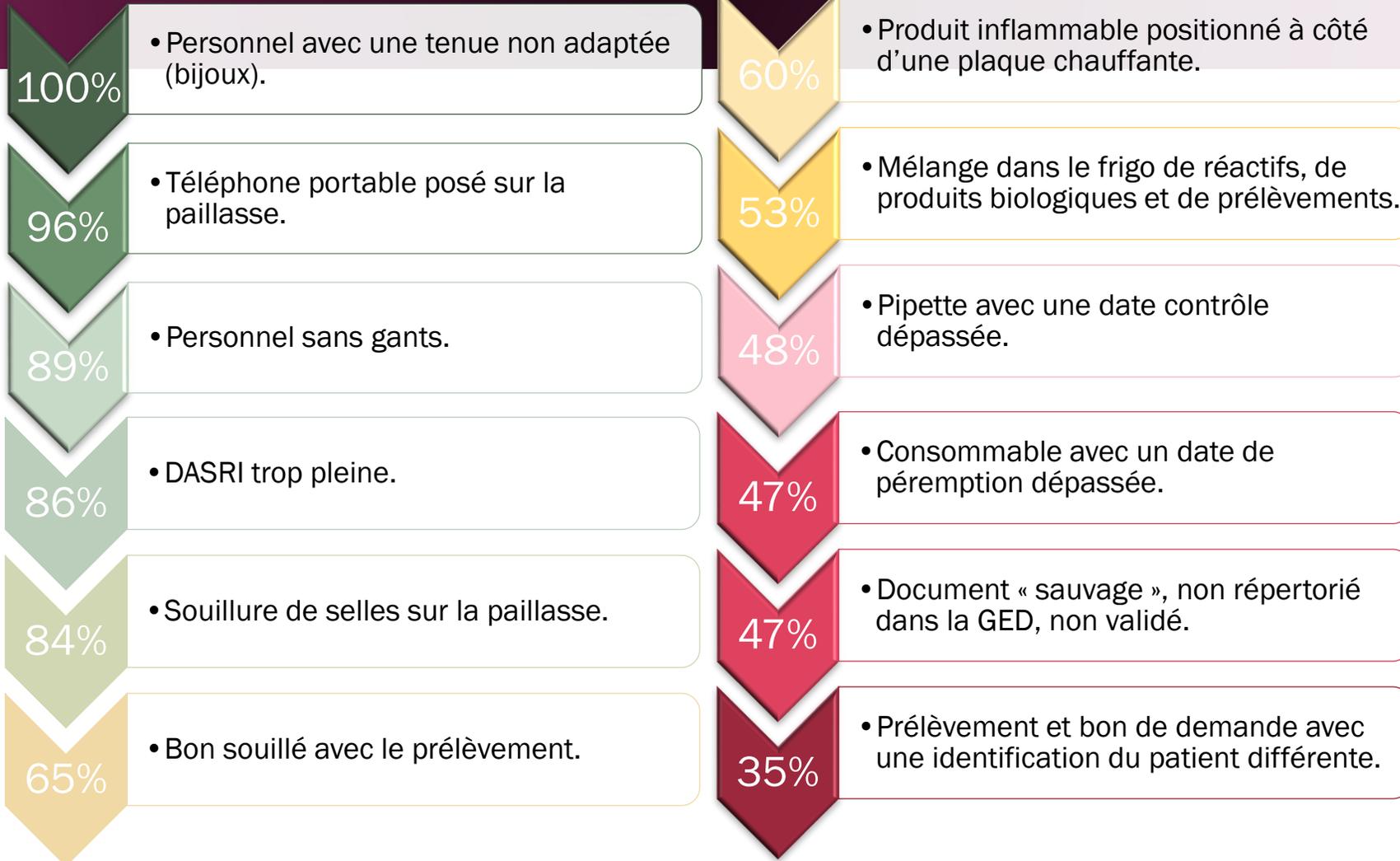
PARTICIPATION PAR SERVICE DE L'HD



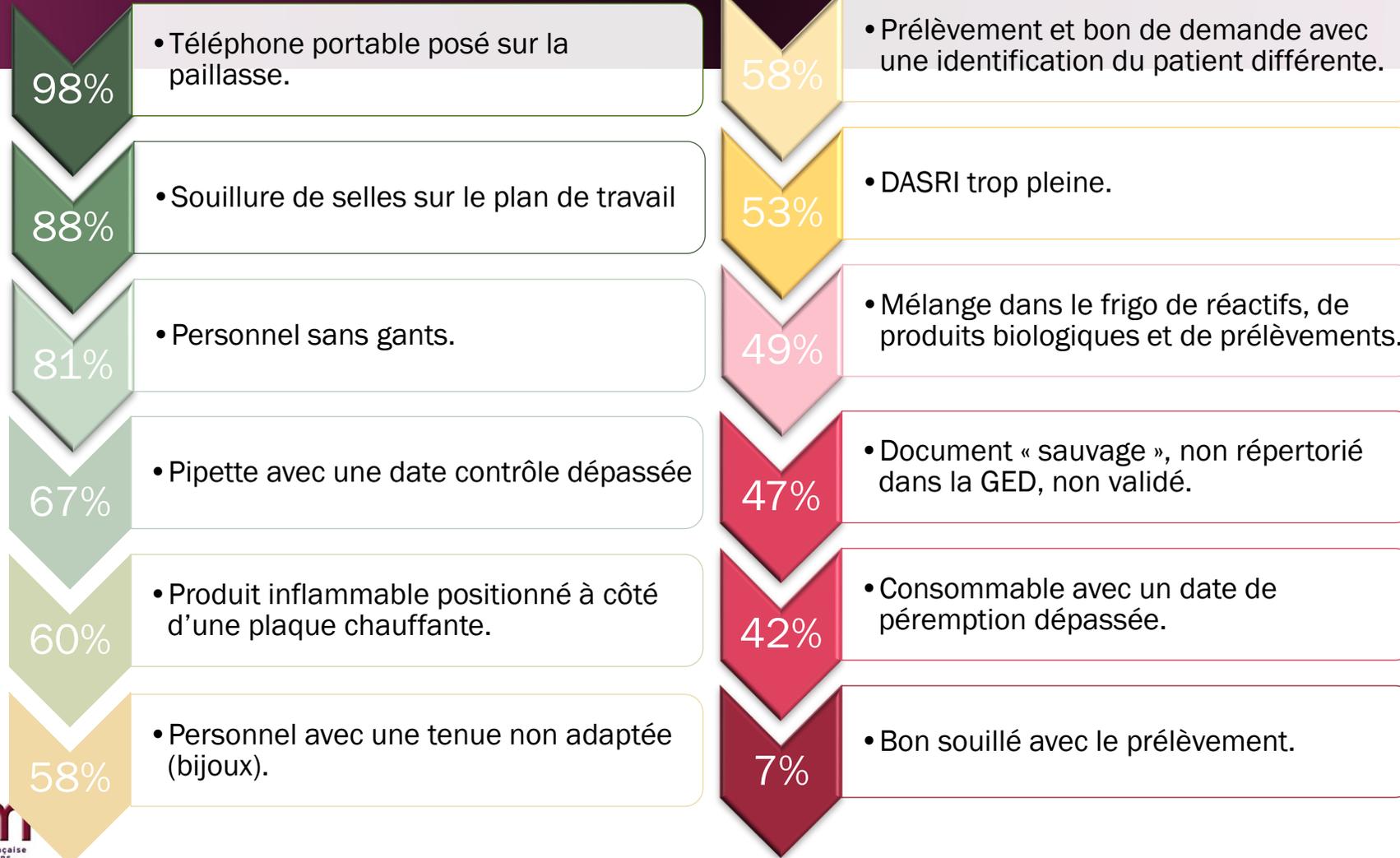
PARTICIPATION PAR SERVICE DE L'HGRL



TAUX DE RECONNAISSANCE PAR ERREUR À L'HÔTEL DIEU



TAUX DE RECONNAISSANCE PAR ERREUR À L'HGRL



RESULTATS : RECONNAISSANCE PAR CATÉGORIES

Hygiène

- Personnel avec une tenue non adaptée (bijoux).
- Téléphone portable posé sur la paillasse.
- Personnel sans gants.
- Souillure de selles sur la paillasse/plan de travail.
- Bon souillé.
- Mélange dans le frigo de réactifs, et de prélèvements.

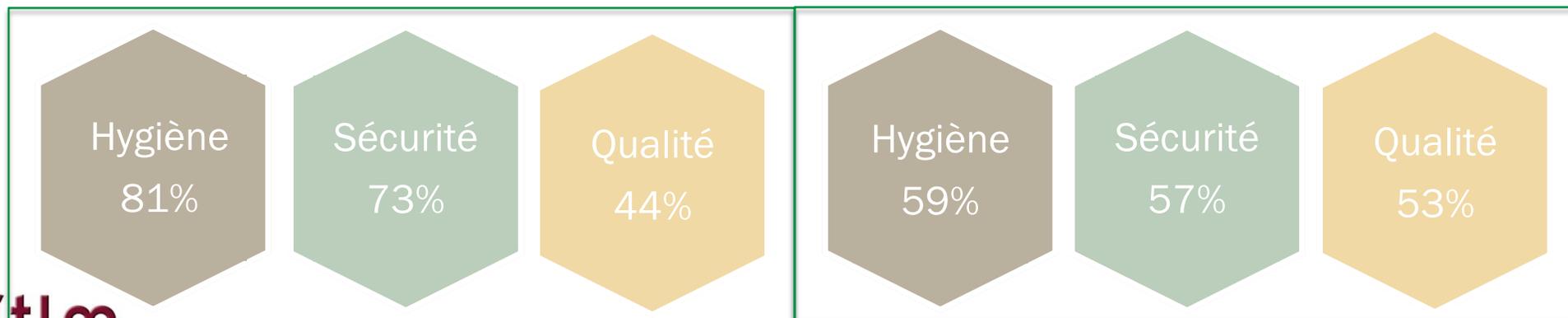
Sécurité

- Poubelle DASRI trop pleine.
- Produit inflammable positionné à côté d'une plaque chauffante.

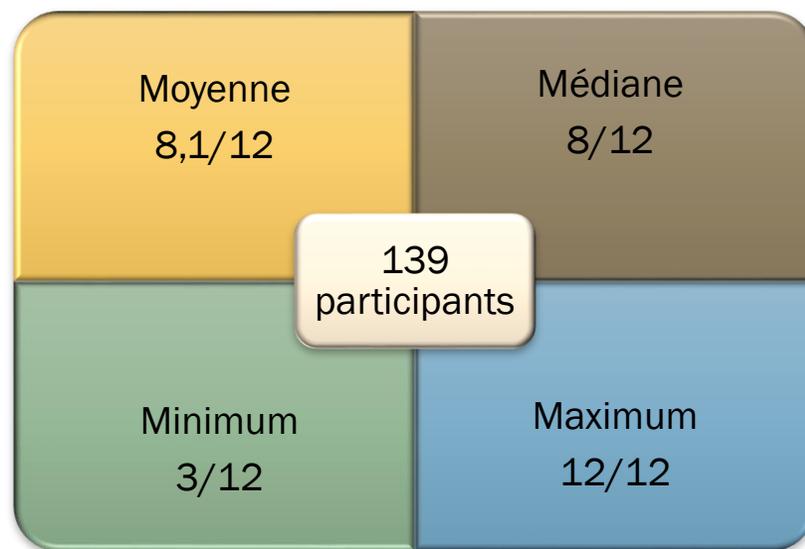
Qualité

- Pipette avec une date contrôle dépassée.
- Consommable avec un date de péremption dépassée.
- Document non répertorié GED, non validé et sans tampon.
- Prélèvement et bon de demande avec une identification du patient différente.

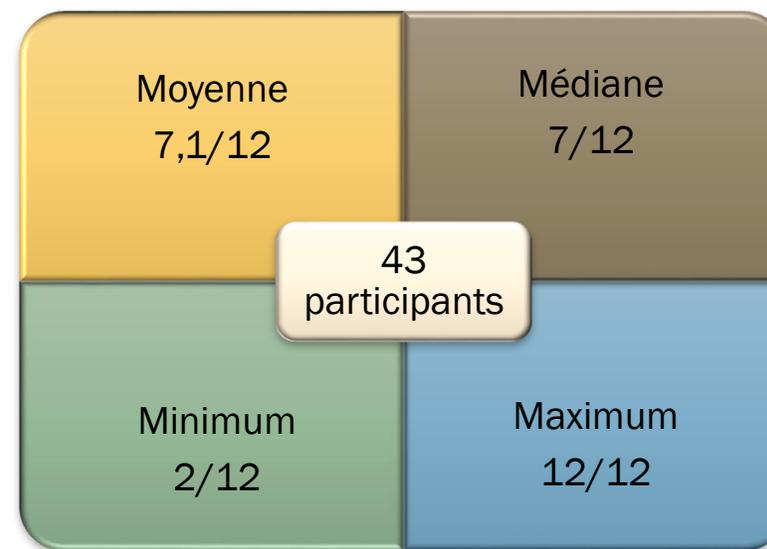
■ Taux de réussite dans chacune des catégories



RESULTATS : NOMBRE D'ERREURS RECONNUES PAR PARTICIPANT



HD



HGRL

LES AUTRES ERREURS

■ Vraies erreurs constatées par les participants et corrigées au cours des séances :

- Absence de date d'ouverture sur la SHA, les produits nettoyants et le coffret de réactif
- Absence de date d'ouverture des poubelles DASRI
- Absence du nom du prescripteur et/ou du préleveur sur le bon de demande
- Absence d'étiquette primaire sur les selles
- Date de révision du microscope très ancienne (2014)
- Affichage de la température de Labguard non conforme
- Désinfectant pour hémoculture non présent
- Congélateur « sale »
- Nettoyage des PSM non fait (manque une croix dans le semainier)
- Multiprise sur la paillasse (essai de camouflage)
- Utilisation des mauvaises poubelles (gants dans poubelles noire)
- Code UF (de service) absent sur un bon



LES AUTRES ERREURS

- **Erreurs discutables constatées par les participants :**
 - Tampon « Copie conforme » pas sur chaque page du document
 - Échantillon de selles non manipulé sous PSM mais à la pailasse
 - « Jupe » rabattue sur le container DASRI
 - Papier sous objectif microscope
 - Pompe branchée sous la hotte tuyau sort de la hotte
 - Blouses à manches courtes
 - Absence de date ouverture de l'eau (Eau utilisé une seule journée, pas besoin de date pour les techniques d'Hygiène)
 - Eteindre la plaque chauffante si pas utilisée
 - Portoir en métal de préférence sous hotte
 - Mettre des UV sous hotte (en veille)
 - Absence de gant sur le mannequin réception
 - Double demande dans pochette (Plusieurs analyses possible en même temps)
 - Echantillon sans IPP (prélèvement d'air et de surface hygiène IPP connu)

LES AUTRES ERREURS

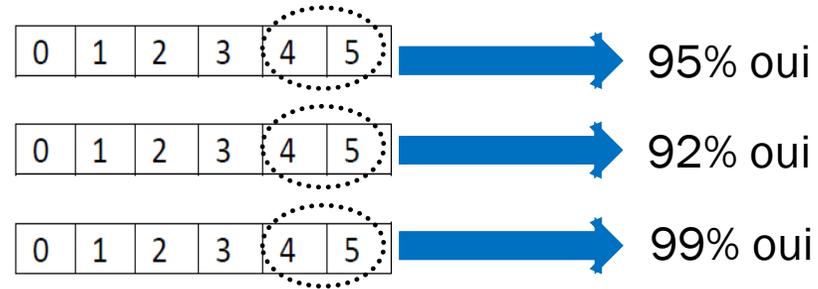
■ Fausses erreurs constatées par les participants :

- Date de fabrication confondue avec la date de péremption sur un réactif
- Date de cartographie : date à laquelle elle a été faite et non avant laquelle elle doit être faite
- Boîte de cônes ouverte (oui, car le technicien est en train de manipuler)
- Boite de Pétri non identifiées (pas encore, le technicien commence à manipuler)
- Interrogation sur le prélèvement de gélose Contact, car les gens ignorent ce que c'est
- Lames dans le désordre sur la plaque chauffante
- Absence de date d'ouverture du flacon (Flacon pas encore utilisé)
- Pince métallique non stérilisée (en cours d'utilisation)
- Absence d'identification sur le pot de selle
- Absence de n° sur la pompe (étiquette en dessous)
- Identification du personnel (pas de nom sur les blouses)
- Pas de matériel sous la hotte

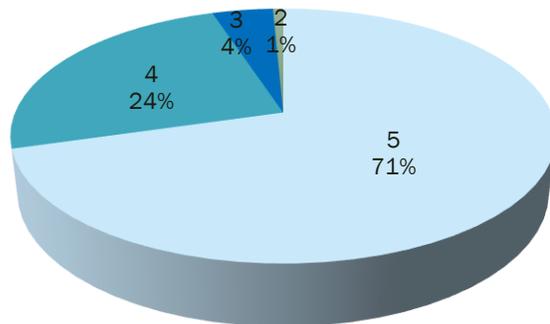


SATISFACTION HÔTEL DIEU

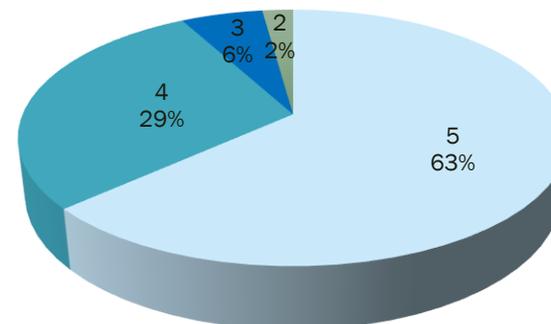
1. Cette expérience vous a-t-elle paru intéressante ?
2. Cette expérience vous a-t-elle paru utile ?
3. L'organisation était-elle satisfaisante ?



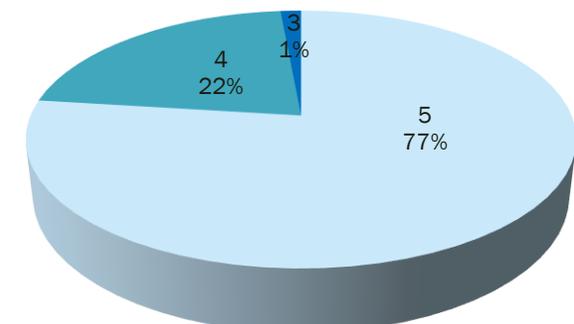
Cette expérience vous a-t-elle paru intéressante ?



Cette expérience vous a-t-elle paru utile ?

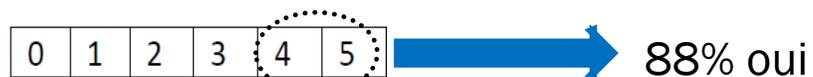


L'organisation était-elle satisfaisante ?

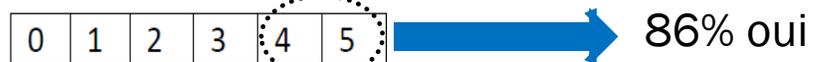


SATISFACTION HGRL

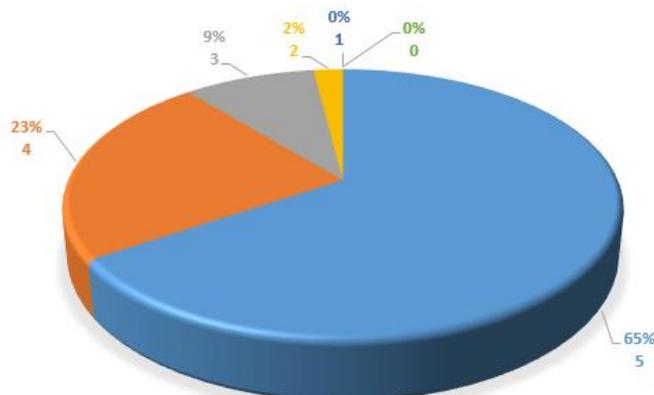
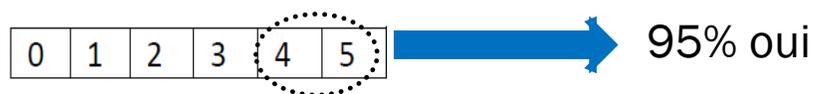
1. Cette expérience vous a-t-elle paru intéressante ?



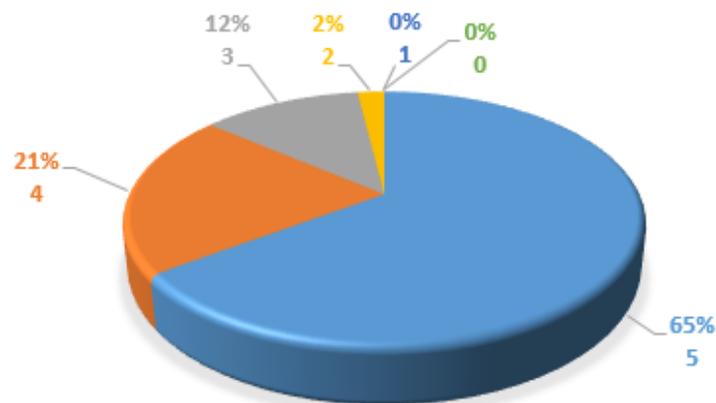
2. Cette expérience vous a-t-elle paru utile ?



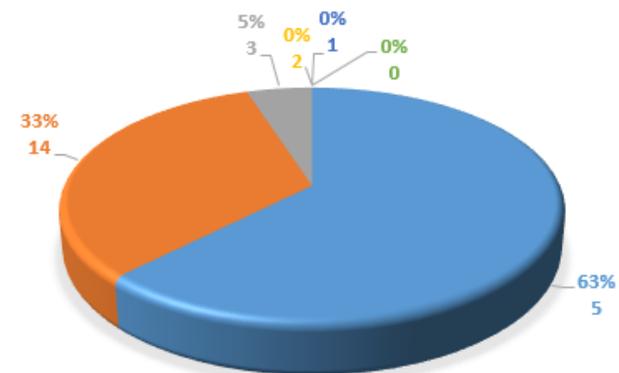
3. L'organisation était-elle satisfaisante ?



Cette expérience vous a-t-elle paru intéressante ?



Cette expérience vous a-t-elle paru utile ?



L'organisation était-elle satisfaisante ?

RETOUR DE LA 1^{ÈRE} SESSION (1/2)

Retour des formateurs:

- Avantages
 - Événement ludique et pédagogique
 - Interactivité avec les apprenants
 - Transmission de messages ciblés
- Limites
 - Organisation chronophage
 - Site de réalisation unique
 - Ressources matérielles et humaines

RETOUR DE LA 1^{ÈRE} SESSION (2/2)

- Prévoir pour la prochaine fois....
 - Un peu plus de présence d'encadrants (suppléance)
 - Faire faire l'erreur et la reconstitution générale de chaque manipulation/paillasse par un technicien connaissant bien le sujet (pour ne rien oublier)?
 - Bien remplir les demandes d'examens avec informations cohérentes
 - Faire attention aux emplacements (ex : évier près de la porte)
 - Evier avec déclenchement au coude?
 - Ajuster les plages horaires (pas de 12h30 à 13H30)
 - Prévoir 5 mn de plus de battement pour les enchainements
 - Ne pas oublier l'AMP, CRB et BMT (labos excentrés)
 - Commander des goodies en amont

RETOUR DE LA 2^{ÈME} SESSION (1/2)

■ Finalement à l'issu de la seconde fois :

OUI

- Un peu plus de présence d'encadrants (suppléance)

- ~~■ Faire faire l'erreur et la reconstitution générale de chaque manipulation/paillasse par un technicien connaissant bien le sujet (pour ne rien oublier)?~~

OUI

- Bien remplir les demandes d'examens avec informations cohérentes

- ~~■ Faire attention aux emplacements (ex : évier près de la porte)~~

- ~~■ Evier avec déclenchement au coude?~~

OUI

- Ajuster les plages horaires (pas de 12h30 à 13H30)

OUI

- Prévoir 5 mn de plus de battement pour les enchainements

- Ne pas oublier l'AMP, CRB et BMT **Prochaine fois sur l'HD**

- ~~■ Commander des goodies en amont~~

RETOUR DE LA 2^{ÈME} SESSION (2/2)

- Biais des résultats par la participation des professeurs
- Satisfaction légèrement moindre peut-être expliqué par le domaine d'activité (Microbiologie dont hygiène)
 - Travail sous PSM, manuel
 - HGRL, plutôt automatisé, le personnel se reconnaît moins...
- Erreurs universelles, mais contexte différent du quotidien donc plus de difficulté à se projeter

RETOUR GLOBAL

Laboratoires des erreurs : Le retour....

Bilan global : Hôtel Dieu 2022 et Hôpital
Laënnec 2023

Les 3 « erreurs » mises en scène les moins bien identifiées :

- ❖ La discordance d'identité
- ❖ Le réactif périmé
- ❖ Document sauvage non validé

1^{ère} place

Téléphone portable
personnel posé sur la
paillasse

2^{ème} place

Personnel avec une tenue
non adaptée (bijoux) à la
paillasse de coproculture

3^{ème} place

Personnel sans gants pour
ouvrir une hémoculture
sous PSM

4^{ème} place

Paillasse de coproculture
souillée avec des selles

5^{ème} place

Poubelle DASRI trop pleine

6^{ème} place

Plaque chauffante avec
produit inflammable
positionné à côté

7^{ème} place

Présence d'une pipette
dont la date contrôle est
dépassée.

8^{ème} place

Sur paillasse de réception,
1 Bon souillé

9^{ème} place

Dans le même frigo,
mélange de réactifs et de
prélèvements

10^{ème} place

Présence d'un mode
opérateur « sauvage » non
répertorié Ennov, non
valide et sans tampon

11^{ème} place

1 Consommable avec date
de péremption dépassée

12^{ème} place

1 prélèvement et
1 bon de demande dont
l'identification du patient
est différente

Création d'une
plaquette
recto/verso
avec un bilan en
insistant sur les
3 erreurs les
moins détectés



**Identitovigilance : vérification à toutes les
étapes de la réception jusqu'au compte
rendu sinon vous risquez de rendre la
mauvaise analyse au mauvais patient.**



**Document sauvage ! Risque de réaliser
une technique avec un mode opératoire
non adapté.**



**UN PRODUIT PERIME NE PRODURA
PAS LA REACTION VOULUE**

**Attention à l'utilisation de
réactifs périmés.**

CONCLUSION - PERSPECTIVES

- Expérience très positive
 - Bonne participation des professionnels
 - Tous corps de métier
 - Tous laboratoires du CHU (et au-delà !)
 - Retours positifs des participants
 - Implication et créativité des organisateurs
 - Coût minime (récupération et prêt matériel, fabrication « maison »)
 - Seul coût = affiches et flyers
- Perspectives
 - À refaire sur l'HD/HGRL avec d'autres erreurs et d'autres mises en scène



MERCI DE VOTRE ATTENTION

