

L'ensemble des documents qualité du service est disponible dans le classeur dédié (salle de staff) et sur le site des urgences

**Date :** 09/12/2022

**A l'occasion de :** CREX

**Service :** SAU-UHCD-SMUR

**Diffusion :** Ensemble de l'équipe médicale et paramédicale de la structure des urgences

**L'événement :** Patiente de 51 ans, prise en charge à 19h27 au SAU du CHU Sud, dans un contexte d'alcoolisation aiguë, hébergé en SAUV ; retrouvée le lendemain à 14h dans le service alors que la sortie est informatiquement faite la veille au soir.



#### Résumé de l'analyse :

- Hébergement en SAUV de la patiente car activité soutenue en médecine/calme en SAUV
- Forte affluence de patients à la SAUV : la patiente est sortie physiquement de la SAUV (lieu ?)
- Sortie informatique du dossier par le médecin après sa prise en soins
- Absence de bracelet d'identification : la patiente est prise pour une accompagnante
- Appel de la famille à l'agent d'accueil à plusieurs reprises : « la patiente est sortie la veille »
- IOA voit sur les réseaux sociaux que la patiente est recherchée : va vérifier son identité et appel le cadre / la famille



#### Principales causes identifiées :

- Absence de transmissions des décisions de l'hébergement / du lieu d'attente de la patiente
- Sortie physique de la patiente de la SAUV puis sortie informatique par le médecin
- Absence de vérification de l'identité de la patiente qui n'avait plus son bracelet d'identification
- Absence de vérification de la présence physique de la patiente dans le service lors des appels de la famille



#### Actions correctives retenues :

- 1- **Sortie administrative** définitive du patient par l'IDE / gestionnaire des sorties
- 2- **Informer** tous les membres de l'équipe du secteur de soins de la décision de sortie du patient
- 3- Aux transmissions, **vérification** par l'AS et l'infirmier :
  - de la présence physique des patients
  - de l'identité des patients à l'aide du bracelet
- 4- **Vérification** de la sortie **physique** du patient lors de l'appel de la famille
- 5- **Limitier** à la SAUV, les hébergements des autres secteurs en cas de forte affluence de patient relevant de la SAUV / **transmettre** ces patients à l'équipe du secteur concerné.



#### Analyse par :

- BROC Aurélie (PH) et BERTRAND Lallie (CDS)

#### Participants :

- BERTIL Valérie (CDP)
- HERVE Isabelle (IDE)
- PAYET Jocelyne (AS)
- RIVIERE Lauricia (IDE)
- VADIER Yannick (CDS)