

## Chambre des erreurs ESMS ARA 2023

*La région Auvergne Rhône Alpes a imaginé cette chambre des erreurs à l'occasion de la Journée Régionale d'Identitovigilance 2023. Le but de cette activité ludique est de présenter une situation réelle en Etablissements et Services Médico-sociaux et d'initier des discussions autour de l'identitovigilance, de la prise en charge médicamenteuse et de la gestion des risques.*

*Ce document permet de mettre en place le scénario afin de pouvoir jouer cette activité dans votre établissement. Des photos sont présentées en fin de document pour faciliter l'installation de la chambre des erreurs.*

### **Matériel :**

- Scénario, tableaux, plans de traitement imprimés
- Plan de table imprimé (A3)
- Etiquettes de table imprimées
- 4 Piluliers préparés avec étiquettes collées
- Bonbons pour simuler les médicaments (dragibus)
- Pot de compote vide
- Verres, assiettes, couverts
- 4 silhouettes en carton représentant les résidents
- Fausses carte vitale et mutuelle de Mme Joceline Gari Hortz
- Pochette transparente ou carton pour mettre le DLU
- Sac pour Mme Gari Hortz
- Ecran d'ordinateur + clavier + souris
- Un mortier + pipettes + pot à pipettes
- 2 portes vues (un pour les procédures, un pour les plans de traitement)
- Stabilo bleu (stabiloter les fiches imprimées)

### **Installation :**

La table 5 est dressée. Il est possible de découper des cartons et d'y coller les visages des résidents. La description suivante de chaque résident est collée sur le carton également.

- Mr Robert TAILOR, 87 ans, souffre d'une dégénérescence du nerf optique qui l'a rendu aveugle. Il réside à l'EHPAD depuis deux ans et dispose de toute sa tête. Il suit un traitement médicamenteux assez lourd pour insuffisance cardiaque avec notamment des diurétiques, des bêtabloquants. Il sait qu'il doit prendre 3 comprimés le midi.
- Mme Joceline GARI-HORTZ, 80 ans, souffre d'un diabète mal équilibré (elle continue d'être d'une gourmandise à toute épreuve et le personnel doit souvent lui rappeler ses obligations diététiques). Malicieuse, elle s'accorde toutefois quelques sucreries lorsque le personnel ne la voit pas. Elle doit être hospitalisée dans l'après-midi pour

subir le lendemain à la clinique Bonne Nouvelle la mise en place d'une prothèse totale de genoux. Elle prend un traitement anticoagulant AVK avec ½ cp à chaque repas.

- Mme. Germaine HOLME, 87 ans, elle vient d'intégrer la maison de retraite depuis le début de la semaine. Elle souffre d'une maladie d'Alzheimer avec des déficits cognitifs importants ; elle souffre de troubles de la déglutition qui nécessite de broyer la nourriture et les comprimés dans une compote. Elle reste toutefois autonome pour s'alimenter, elle a subi un léger AVC il y a une dizaine d'année qui nécessite un traitement anticoagulant l'Eliquis, 2 cp midi et soir.
- Mme Josiane FIRMIN-GARIEH à 98 ans, c'est la doyenne de la maison de retraite ; elle souffre de troubles anxio-lytiques et nécessite 200mg en gouttes de Loxapac.

Les étiquettes de table sont positionnées tel que sur le plan de table. En revanche Mr Robert et Mme Firmin Josiane sont échangés de place. A côté de l'assiette de Mme HORTZ se trouve le pot de compote vide. Dans le verre de Mme FIRMUN se trouve de l'eau.

Une seconde table figure la banque de la cuisine. Sur cette banque sont placés :

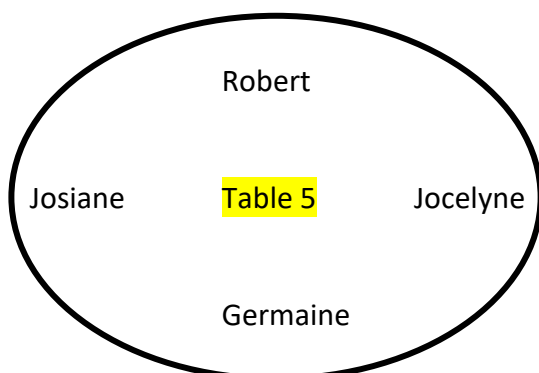
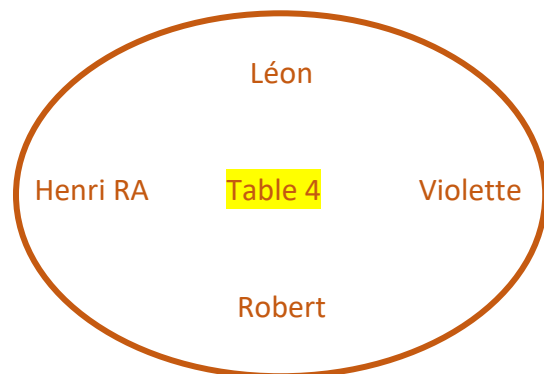
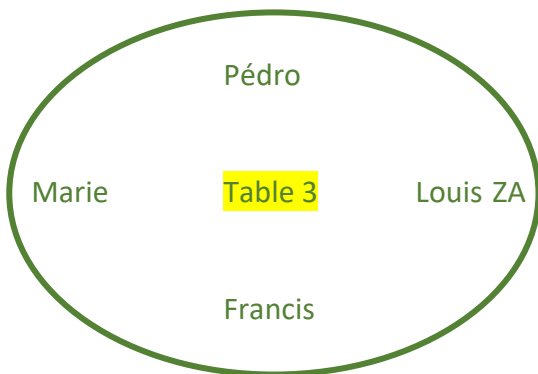
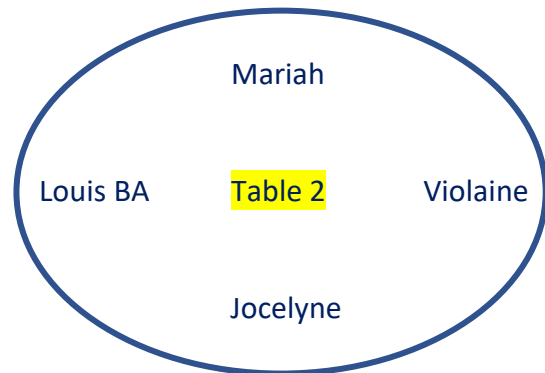
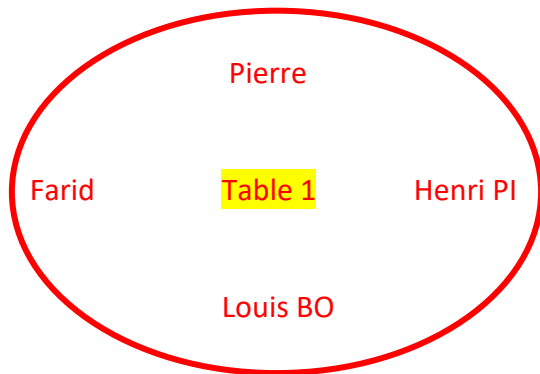
- Quatre piluliers au nom et prénom des résidents de la table 5,
- un mortier ainsi que des pipettes dans un pot,
- un porte-vue avec 2 procédures (urgence, refus), un tableau de concordance des gouttes, la liste du personnel habilité à l'aide à la prise, la fiche de traçabilité des événements indésirables, une fiche de retrait de lot
- un porte-vue avec le plan d'administration pour les quatre résidents
- un écran présentant la liste de comprimé écrasable (imprimée et collée sur l'écran)
- le DLU de Mme FIRMIN-GARIEH, la convocation de Mme Joceline GARI-HORTZ pour son intervention (dans une pochette transparente « Documents à transmettre à l'ambulancier)
- Un sac avec une étiquette au nom de Joceline Gari-Hortz, avec sa carte mutuelle et sa carte vitale (à voir pour mettre des vêtements dedans)

Au mur sont placés :

- Le plan de table
- L'affiche « Ne vous mélangez pas les pipettes »
- L'affiche « La règle des 5B »

Les participants reçoivent la fiche d'enquêteur contenant le scénario et un tableau pour noter les erreurs retrouvées. Une fois l'activité terminée, le fichier de présentation des erreurs permet la correction et la discussion autour de l'identitovigilance, de la prise en charge médicamenteuse et de la gestion des risques.

# Plan de table





Ne vous  
mélangez pas  
les pipettes !

Un dispositif  
d'administration =  
un médicament



Les seringues orales, les pipettes, les cuillères-mesure et les compte-gouttes sont des dispositifs d'administration que vous pouvez trouver dans les boîtes de certains médicaments.

Un dispositif d'administration, s'il est mal utilisé, peut délivrer une dose trop importante ou insuffisante du médicament ; il peut alors devenir dangereux ou inefficace.

Le dispositif d'administration est conçu uniquement pour le médicament qui vous a été délivré.

**Des règles simples vous permettront d'éviter les erreurs :**

- ◆ Gardez toujours le dispositif d'administration dans la boîte du médicament associé pour ne pas le mélanger avec un autre.
- ◆ En cas de perte du dispositif ou de doute sur son utilisation, demandez conseil à un professionnel de santé.
- ◆ Lisez toujours attentivement la notice du médicament. Cette dernière contient des informations importantes pour l'utilisation des dispositifs d'administration.

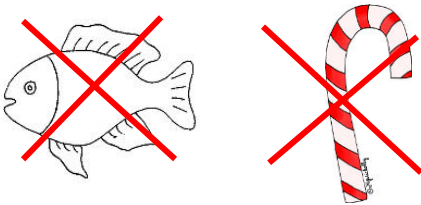


Etiquettes de table (imprimées, découpées et scotchées sur la table)

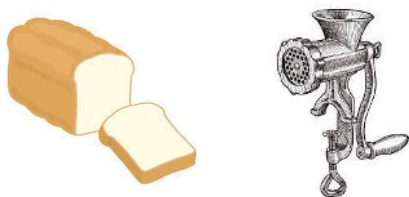
Josiane



Jocelyne



Germaine



Robert

Étiquettes PILULIERS (imprimées, découpées et scotchées sur les piluliers respectifs)

Joceline HORTZ  
Ch 405

Josiane FIRMIN  
Ch 402

Robert TAILOR  
Ch 406

Germaine HOLME  
Ch 403



## Procédure en cas d'urgence

N°PR-DU-01 V2

Rédigée par PV le 04/01/21

Vérifiée par VD le 24/02/21

Approuvée par DA le 12/03/21

### Si crise d'épilepsie :

- Sécuriser la personne et limiter les stimuli
- Evaluer la durée et l'intensité de la crise
- ALLO IDE d'astreinte
- Transmission sur monlogiciel

### Si fausse route :

- Laisser tousser tant que la personne tousse
- Désobstruer en pratiquant les manœuvres  
(5 tapes dans le dos / 5 méthodes d'Heimlich)
- Si la personne perd connaissance, essayer d'enlever l'aliment coincé dans la gorge
- ALLO IDE d'astreinte
- Transmission sur monlogiciel

### Si erreur médicament :

- ALLO IDE d'astreinte

### Numéros en cas d'urgence

SAMU .....	15
Pompiers .....	18
IDE d'astreinte .....	01 02 03 04 05
Docteur BONALOI .....	04 05 06 07 08
Centre Anti Poison de Lyon .....	04 72 11 69 11



## Procédure en cas de refus

N°PR-REF-01 V1

Rédigée PV le 12/01/21

Vérifiée VD le 04/02/21

Approuvé DA le 25/03/21

En cas de refus de traitement, la contrainte doit être écartée.

Il faut maintenir le dialogue et expliquer les conséquences de la non prise du traitement.

Il faut proposer l'intervention d'un autre intervenant.

Il est possible de :

- Reprogrammer la prise un peu plus tard et/ou dans un autre lieu.
- Faciliter l'absorption avec un yaourt, une compote ou un verre de sirop.



Ne pas broyer les traitements sans avis de l'infirmière et du médecin.

Avertir l'infirmier si le refus persiste qui prendra l'attache médicale pour changer ou adapter le traitement (passage en gouttes).

Mentionner le refus de prise dans la fiche de liaison et sur le dossier informatisé du patient sur monlogiciel.



A58 : APIXABAN 2,5 et 5 mg (Eliquis)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Principe actif	Forme galénique	Classe ATC	Libellé ATC3	Libellé ATC4	Gout	Modalités de préparation	Source des modalités	Autre source	Méthode d'administration si médicament écrasé, ouvert ou défilé
1									
55	AMOXICILLINE 500 mg (Clamoxyl)	Gélule	J01CA04	Antibactériens bêta-lactamines et pénicillines	Penicillines à large spectre		RCP		
56	ANASTROZOLE 1 mg (Arimidex)	Comprimé	L02BG03	Antihormones et apparentés	Inhibiteurs de l'aromatase		Notice patient		
57	ANETHOLTRITHIONE 12,5 et 25 mg (Sulfarlem)	Comprimé	A16AX02	Autres produits pour les voies digestives et le métabolisme	Produits divers pour le tube digestif et le métabolisme		Thériaque 03/2023		
58	APIXABAN 2,5 et 5 mg (Eliquis)	Comprimé	B01AF02	Antithrombotiques	Inhibiteurs directs du facteur Xa		RCP		   
59	APREPTANT 80 et 125 mg (Emond)	Gélule	A04AD12	Antémétiques et anti-nauséux	Autres antiémétiques		RCP		
60	ARIPIPRAZOLE 5, 10 et 15 mg (Ablify)	Comprimé	N05AX12	Antipsychotiques	Autres antipsychotiques		Thériaque 03/2023	Ecrasable selon HUG 03/2023	
61	ARTEMETHER / LUMEFANTRINE 20/120 mg (Riamet)	Comprimé	P01BF01	Antipaludéens	Artémisine et dérivés en association		RCP		

Liste nationale

taper ici pour rechercher

Windows taskbar icons: File Explorer, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, etc.

Windows system tray: 17:58, 04/10/2023, 100% zoom.



**Liste du personnel habilité  
à l'aide à la prise médicamenteuse  
N°LI-PH-V 10/2023**

Les agents qui ont suivi une formation et sont habilités pour assurer l'aide à la prise des médicaments auprès des résidents :

- Mme Véronique DURAND
- M. Franck DUPOND
- M. Nicolas VERON
- Mme Samia LIDJI
- M. Achour BENILI
- Mme Guislaine PARA
- Mme Sophie RUPAN
- Mme Catherine BEL
- M. Joshua FRIL
- Mme Laurence BENOTO
- Mme Sylvie PARIDI
- Mme Mariam DIJOUN
- Mme Gaëlle VERDIER
- M. Jérémy PARTA

Liste validée par le DR BONALOI et le directeur  
Le 06/10/23

*Dr Bonaloi*

*H Ducre*



**Fiche de transmission**  
**Difficulté lors du repas**  
 N°FT-PH-V 10/2023

Nom	Date	Problème rencontré	Actions	Visa IDE
Mme Samia LIDJI	02/01/23	M. PARIS a refusé de venir en salle à manger	Infirmière prévenue	VD
M. Achour BENILI	03/01/23	Erreur dans le traitement donné par la pharmacie pour M. CORNU, une gélule au lieu d'un comprimé	Allo la pharmacie	VD
Mme Corine NOUVELLE	10/03/23	Mme HORTZ a mangé le yaourt de M. HOLME	Un deuxième yaourt a été donné à M. HOLME	VD
M. Joshua FRII	14/07/22	M. HOLME a fait une fausse route en buvant	Retour à la normale	CA
Mme Sophie RUPAN	15/08/22	Retard d'une heure dans la livraison des repas	Appel du cadre d'astreinte	VD
M. Chris NOUVEAU	30/09/23	Lors de la distribution, le traitement de M. Henri RAMSES a été donné à M. Henri PIZARO	Appel du CAPTV et du Dr BONALOI; surveiller	VD



Agence nationale de sécurité du médicament  
et des produits de santé

**RAPPEL DE PRODUIT – MEDICAMENTS** – Publié le 14/12/2023

## **Furosémide Généré 40 mg, comprimé sécable**

A la suite d'un problème de conditionnement de boîtes de Furosémide Généré 40 mg, médicament diurétique, certains comprimés ont pu être remplacés par des comprimés d'un somnifère (Zopiclone également appelé Imovane). Consécutivement à ce problème de conditionnement, l'ANSM procède au rappel des lots mentionnés ci-dessous de la spécialité pharmaceutique dénommée :

### **Furosémide Généré 40mg, comprimé sécable**

- Lot Y1008-75 (date d'expiration : 08/2025), 95 000 boîtes
- Lot Y007 (date d'expiration : 08/2025), 95 000 boîtes

Leur vente a été bloquée dès ce soir en collaboration avec le Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens (CNOP).

Les patients traités par du Furosémide Généré 40 mg (spécialité générique du Lasilix) doivent cesser de prendre ce médicament dès maintenant. Ils doivent rapporter leurs boîtes dès le 15 décembre à leur pharmacien qui leur remettra une nouvelle boîte de traitement.

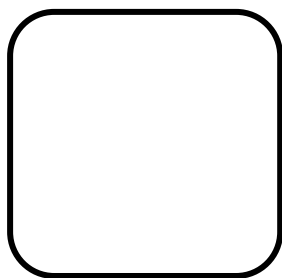
Un numéro vert a été ouvert à la demande de l'ANSM : 0800 51 34 11. Il est ouvert au public 24h/24.

Par ailleurs, en lien avec l'ANSM, l'Ordre des pharmaciens a demandé aux officinaux d'appeler directement tous les patients à qui ils auraient vendu des boîtes de ces lots de Furosémide Teva dosé à 40 mg.

L'ANSM rappelle que les professionnels de santé doivent déclarer immédiatement tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament dont ils ont connaissance au centre régional de pharmacovigilance dont ils dépendent géographiquement.

Les patients et les associations agréées de patients peuvent également signaler tout effet indésirable à leur centre régional de pharmacovigilance.

## Fiche traitement



Mme JOSIANE FIRMIN née GARIH  
DDN 18/12/25

N° de chambre 402  
Entrée le 01/05/2019  
Med traitant : DR BONAFOU 04 77 77 77 77

Poids 40 kg, mobilité réduite, aide à la prise du traitement, Hydratation ++, boisson épaisse

### Médicaments

Début		Unité	8H	12H	19H	21H	autres	fin
07/02/2021	Loxapac Buvable	Gouttes		200 mg		200mg		

### Traitements si besoin

Début		Unité	8H	12H	19H	21H	autres	fin
17/11/2021	Doliprane 500m(paracétamol)  Si douleur-si fièvre	cpr	1	1	1	1		

## Fiche traitement



Mme Joceline GARI née HORTZ  
DDN 18/12/43

N° de chambre 405  
Entrée le 01/04/2022  
Med traitant : DR BONAFOU 04 77 77 77 77

Poids 50 kg, mobilité excellente, aide à la prise du traitement, allergie à l'iode, diabétique

### Médicaments

Début		Unité	8H	12H	19H	21H	autres	fin
12/04/2019	SINTROM	cp	1/2	1/2	1/2	1/2		

### Traitements si besoin

Début		Unité	8H	12H	19H	21H	autres	fin
17/11/2021	Diazépam 5 mg	cpr					0,5 sans horaires précisés	





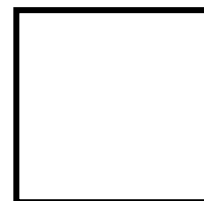




EHPAD Les Chardons verts  
25 route des grands prés  
69003 Chantefeuille

## DOSSIER DE LIAISON D'URGENCE (DLU)

Mme JOSIANE FIRMIN née GARIH



### Fiche administrative

Nom et prénom : FIRMIN Josiane née GARIH Josiane  
DDN : 18/12/25  
Ville de naissance : Chatillon sur mer  
Entrée le 01/05/2019  
Med traitant : DR BONAFOU 04 77 77 77 77  
Adresse personnelle : 30 rue de la Tuillerie à 39230 BONACCUEIL

### Caisse et Mutuelle

N°SS : 2 18 25 44 523 894 56  
Régime agricole

AVIPIL Prévoyance  
N° adhérent 000700080009

### Contact et famille

Dr Daniel GARIH son fils, cardiologue, 54 place de l'hôtel de Ville Lyon. Tel 04 88 89 90 91

### Intervenants

Médecin généraliste : Dr BONALOI 04 05 06 07 08  
Médecin Psychiatre : DR DUPOND 04 33 34 35 36

### Pathologies

Psychiatrie : schizophrénie  
Ophtalmologie : Cataracte

### Antécédents

- prothèse de la hanche 25/12/17
- coloscopie le 12/09/19
- ORL : bouchon de cérumen

## **Allergies**

Béta lactamines

## **Vaccins**

COVID19 : 02/10/2023

GRIPPE : 17/12/2023

DTP : 24/01/2019

Pneumocoque : 03/01/2022

## **Constantes**

Poids	01/05/19	40 Kg
Pouls	12/06/23	100 BPM
Taille	01/05/19	172 cm
Tension	12/06/23	149/98 mm Hg

## **Traitements**

Loxapac 200mg deux fois par jour midi et soir

## **Clinique du Rondpoint**

4 Rue Jetourne

69389 Lyon

04 69 70 71 72

*Lyon le 01/10/23*

Madame Jocelyne GARI

Nous vous confirmons le rendez-vous dans notre service d'orthopédie pour la réalisation d'une opération avec le DR DELACHANCE

**Le 16 décembre 2023 dans le Service d'orthopédie.**

**Vous voudrez bien vous présenter la veille à 14H00 au bureau des entrées munies d'une pièce d'identité (carte d'identité, passeport), de votre carte de sécurité sociale et de votre mutuelle.**

Nous vous rappelons qu'il faut :

- Etre à jeun depuis 6 heures (eau plate autorisée) sauf pour les patients diabétiques sous Insuline qui peuvent s'alimenter ;
- Prendre son traitement habituel à l'exception des traitements anticoagulants qui doivent être arrêtés 48H avant ;
- Éviter les activités sportives importantes dans les 24h précédents l'intervention.
- Prendre des vêtements chauds, une tenue de rechange, une tenue pour la nuit et vos affaires de toilettes.

Nous vous rappellerons la veille de l'examen.

Vous veillerez que les résultats de biologie (ordonnance remise lors de la consultation d'anesthésie) soient transmis à l'établissement 48H avant l'intervention.

**Vous devez absolument nous contacter au 04/10/09/08/07 en cas d'empêchement.**

**Service d'Orthopédie du Dr DELACHANCE**

**Dr Jules DELACHANCE**  
*Chirurgien orthopédiste*  
Clinique du Rondpoint  
4 Rue Jetourne, 69389 Lyon  
Tel. 04 69 70 71 72  
RPPS 10001234567 – AM 750101234



**Mme Firmin**




**Mme Gari-HORTZ**



**Mme Holme**



**Mme Tailor**

ORGANISME ASSUREUR		RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS																	
<b>MA JOLIE MUTUELLE</b> 13 rue de l'Espoir 69987 LESOLEIL TEL : 01-02-03-04-05				N° AMC : 99 0612 1 Typ Conv. : AC CSR : N° Adhérent : 00000000XXXX			PERIODE DE VALIDITE : EDITEE LE : 30/11/2018												
		SIREN : 783711997			SESAM/VITALE 8/22/AC/001/actil.rss.fr														
BENEFICIAIRES				GARANTIES OUVRANT DROIT A TIERS PAYANT REGIME OBLIGATOIRE INCLUS															
NOM - PRENOM - DATE ET RANG DE NAISSANCE		N° DE REGIME OBLIGATOIRE		PHAR	PH2	CERL	TRAN	AUXM	HOSP	DESO	OPAU	DEPR	DEOR						
HORTZ JOCELINE		2 43 05 49 588 157 80		100	100	100	100	100	(1)	100	(1)	(1)	(1)						

(1) SUR PRISE EN CHARGE

CES TAUX S'APPLIQUENT AU TARIF DE RESPONSABILITE DE LA SECURITE SOCIALE

**Garantie**    **Descriptif**

AUDI    Audioprothèse

AUXML    Auxiliaires médicaux

COSL    Consultations, visites

DENT    Soins et prothèses dentaires

DEOR    Orthodontie

DEPR    Prothèses dentaires

DESO    Soins dentaires

EXTE    Soins externes

HOSP    Hospitalisation

LARA    Laboratoire - radiologie

LABO    Laboratoire

OPAU    Optique et Audioprothèse

OPTI    Optique

PHAR    Pharmacie

PH2    Pharmacie

RADL    Radiologie

TRAN    Transports sanitaires

**MA JOLIE MUTUELLE**

**ACCÉDEZ À VOS ESPACES NUMÉRIQUES**  
7J/7 ET 24 H/24

VOTRE ESPACE CLIENT PERSONNALISÉ

<https://espace-particulier>



**APPLI MOBILE MON ESPACE SANTÉ**




- Obtenir et présenter votre attestation de droits au tiers payant à jour aux professionnels de santé.
- Effectuer une prise en charge hospitalière et demander un remboursement.
- Modifier vos informations personnelles et visualiser la liste de vos bénéficiaires.

## Attestation de tiers payant santé

*Attention : cette attestation est personnelle, elle comporte des informations confidentielles. Elle doit rester en votre possession pour justifier de votre qualité de bénéficiaire du tiers payant. En cas de perte de droits, elle doit être restituée à l'émetteur.*

**Cette carte est émise sous la responsabilité de MAJOLIE MUTUELLE organisme gestionnaire auquel il convient de s'adresser pour réclamation.**





