

Fiche bonnes pratiques COMMUNICATION DE RÉSULTATS URGENTS

Cette fiche a pour but d'instaurer des bonnes pratiques de communication au sein du laboratoire de biologie médicale afin de garantir la sécurité des patients et minimiser les risques en Responsabilité Professionnelle.

Que faire lorsque le résultat est alarmant et que le pronostic vital du patient est en jeu ?

L'objectif est que le résultat soit le plus rapidement pris en compte et le patient rapidement pris en charge.

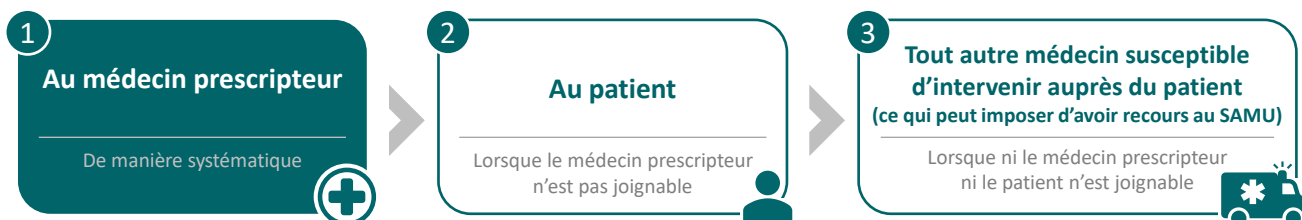
COMMENT communiquer un résultat alarmant ?



PAR TÉLÉPHONE !

À QUI doit-on communiquer un résultat alarmant ?

Le biologiste doit rapidement communiquer le résultat :



LES BONNES PRATIQUES EN 8 ÉTAPES

1. Définition du caractère « urgent »



Définir de manière non ambiguë et partagée ce qui est considéré comme un résultat urgent/sensible, et dont la communication doit faire l'objet d'une procédure particulière.

2. Procédure de communication



Etablir une procédure claire et détaillée pour la communication de ces résultats.

3. Rapidité et priorisation



Communiquer via appel téléphonique, et donner la priorité à la communication des résultats urgents sur les autres tâches non essentielles.

4. Authentification du destinataire



S'assurer que les résultats sont transmis au médecin prescripteur. S'il n'est pas joignable, s'assurer que le message est bien passé auprès de son secrétariat, que la personne en ligne a bien compris l'urgence de la situation et que le médecin prescripteur doit impérativement être informé des résultats au plus vite.

5. Gestion des situations d'urgence



Prévoir un plan d'action dans les cas où le médecin prescripteur est injoignable, et mettre en place une procédure pour signaler les problèmes de communication et les résoudre rapidement.

6. Traçabilité et documentation



Documenter toutes les étapes de la communication des résultats urgents. Il est impératif de tracer la méthode de communication ; le nom et la qualité de la personne que nous avons eu en ligne ; le contenu du message, en soulignant bien l'urgence.

7. Formation



Former régulièrement le personnel à la procédure de communication des résultats urgents.

8. Sensibilisation



Sensibiliser aux risques et aux potentielles conséquences d'une communication incorrecte ou tardive d'un résultat urgent.

En mettant en œuvre ces bonnes pratiques, les laboratoires de biologie médicale peuvent réduire les risques liés à la communication des résultats urgents, contribuer à améliorer la qualité des soins prodigués aux patients et minimiser les sinistres en responsabilité civile professionnelle. La rigueur et la prudence sont essentielles pour garantir la sécurité des patients et la confiance dans les services du laboratoire.

En complément...


i Les laboratoires de biologie médicale sont de plus en plus souvent mis en cause par les patients ou leurs familles dans le cadre de procédures indemnitaires en lien avec des préjudices (retard de diagnostic ; décès) qui découlent d'un problème de communication de résultat.


L'article L 6211-2 du Code de la Santé Publique énonce que la communication du résultat doit être faite « **dans un délai compatible avec l'état de l'art** ».

La norme NF EN ISO 15 189 précise que « **le délai d'obtention des résultats doit être en adéquation avec les besoins cliniques** ».

EXEMPLES


Exemple n°1

 *Monsieur X* se présente aux urgences pour de violentes céphalées accompagnées de fièvre. Une prise de sang est effectuée et le médecin urgentiste autorise *Monsieur X* à rentrer à son domicile. **Positivité de l'hémoculture** laissant présager une méningite.

 Le laboratoire de biologie médicale appelle le médecin prescripteur et tombe sur le secrétariat. Le **médecin n'est pas joignable**. Le **message est laissé au secrétariat**.


 **Monsieur X décède 2 jours plus tard.**


Il est retenu par les experts médicaux et par le Juge une **faute de la part du laboratoire** (co-responsable avec le médecin urgentiste qui a laissé sortir le patient alors que son état de santé laissait présager une méningite) :


-  Le laboratoire ne s'est **pas assuré que la transmission** en urgence de la positivité de l'hémoculture était parvenue **de façon certaine** à un médecin du service des urgences. Le laboratoire aurait dû alors contacter directement le patient car il devait être immédiatement hospitalisé, traité et surveillé.
- De plus, le laboratoire n'avait **pas tracé correctement son appel** et aucune information n'était renseignée.

 Condamnation du laboratoire à indemniser la famille de la victime à hauteur de **200 000 €**.


Exemple n°2

 *Monsieur Y* est un sportif professionnel suivi par le médecin de son club. Des analyses sont transmises tous les 6 mois au laboratoire de biologie médicale. Les résultats d'analyses montrent une dégradation de l'état des reins de *Monsieur Y*. **Le laboratoire transmet par mail les résultats** au médecin prescripteur en soulignant l'évolution négative du résultat par rapport au résultat précédent sans pour autant qu'il y ait de degré d'urgence.

 Les analyses suivantes montrent une nouvelle dégradation. Les résultats sont de nouveau transmis par mail et un **appel téléphonique** est passé au **médecin** du club qui est **indisponible** et le **message est laissé à son secrétariat**.

 Le médecin du club n'a jamais pris connaissance du résultat alarmant. **Monsieur Y devait être pris en charge urgemment**. Il a fait une **insuffisance rénale**, a été mis sous dialyse puis a eu une greffe.

Les experts médicaux ainsi que les juges ont considéré que le **laboratoire avait commis une faute** (le médecin du club est co-responsable à 80%) :

-  Le laboratoire ne s'est **pas assuré que la transmission des résultats urgents** était parvenue **de façon certaine** au médecin prescripteur.
- Encore une fois, le laboratoire n'avait **pas tracé le contenu de l'appel** et il a été impossible de prouver la nature de l'appel au secrétariat.

 Condamnation du laboratoire à indemniser le patient à hauteur de **230 000 €**.

