



## URGENCES : ZOOM SUR LES ERREURS DE DIAGNOSTIC

**Les Urgences représentent 14 %**

des sinistres enregistrés  
par Relyens en 2023



**Les erreurs de diagnostic**

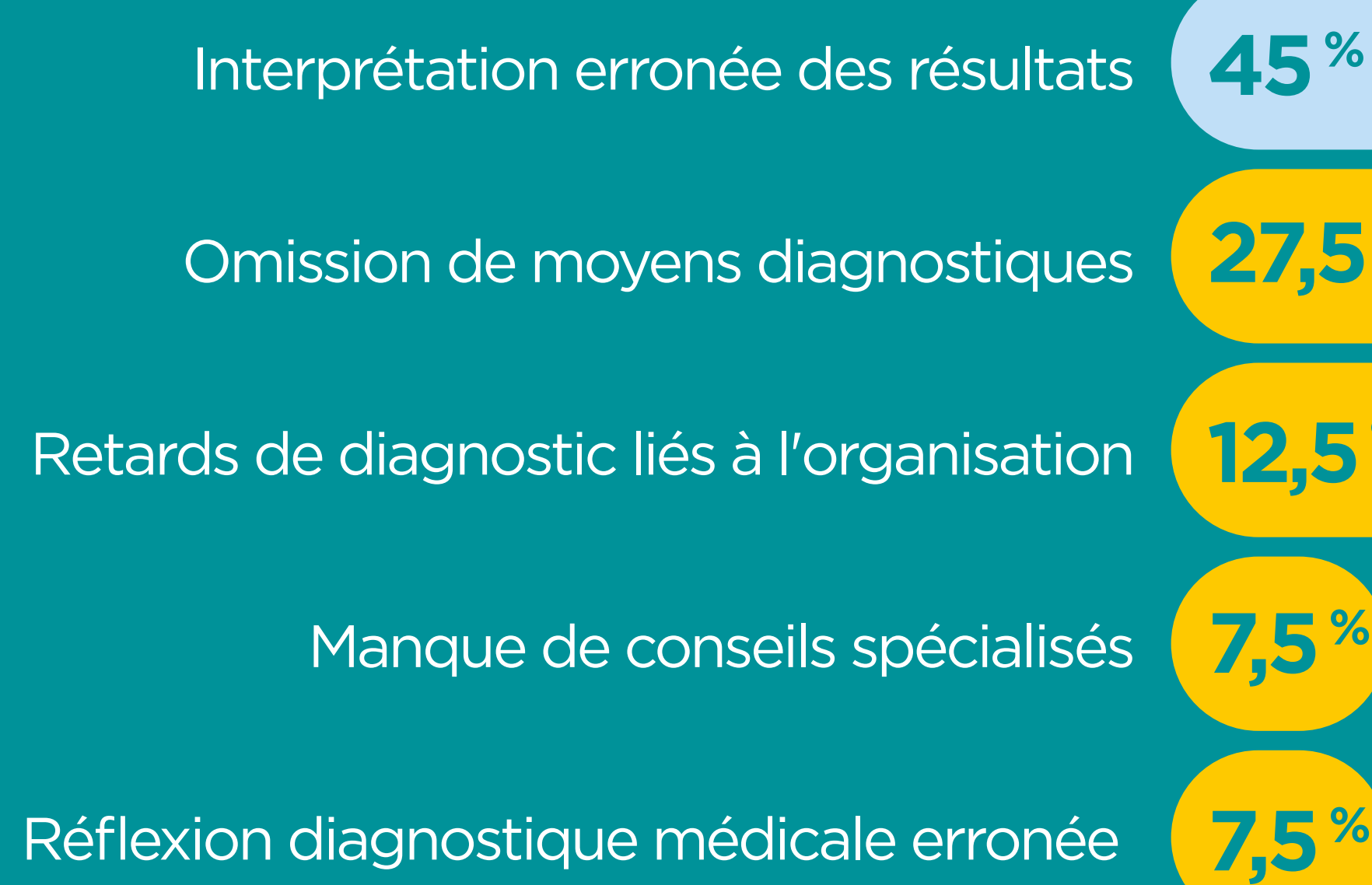
constituent la 1<sup>re</sup> cause de réclamation  
lorsque des événements indésirables  
surviennent dans ces services

Découvrez les résultats de notre étude réalisée  
sur les 40 sinistres clos en 2023  
liés à des plaintes pour erreur de diagnostic



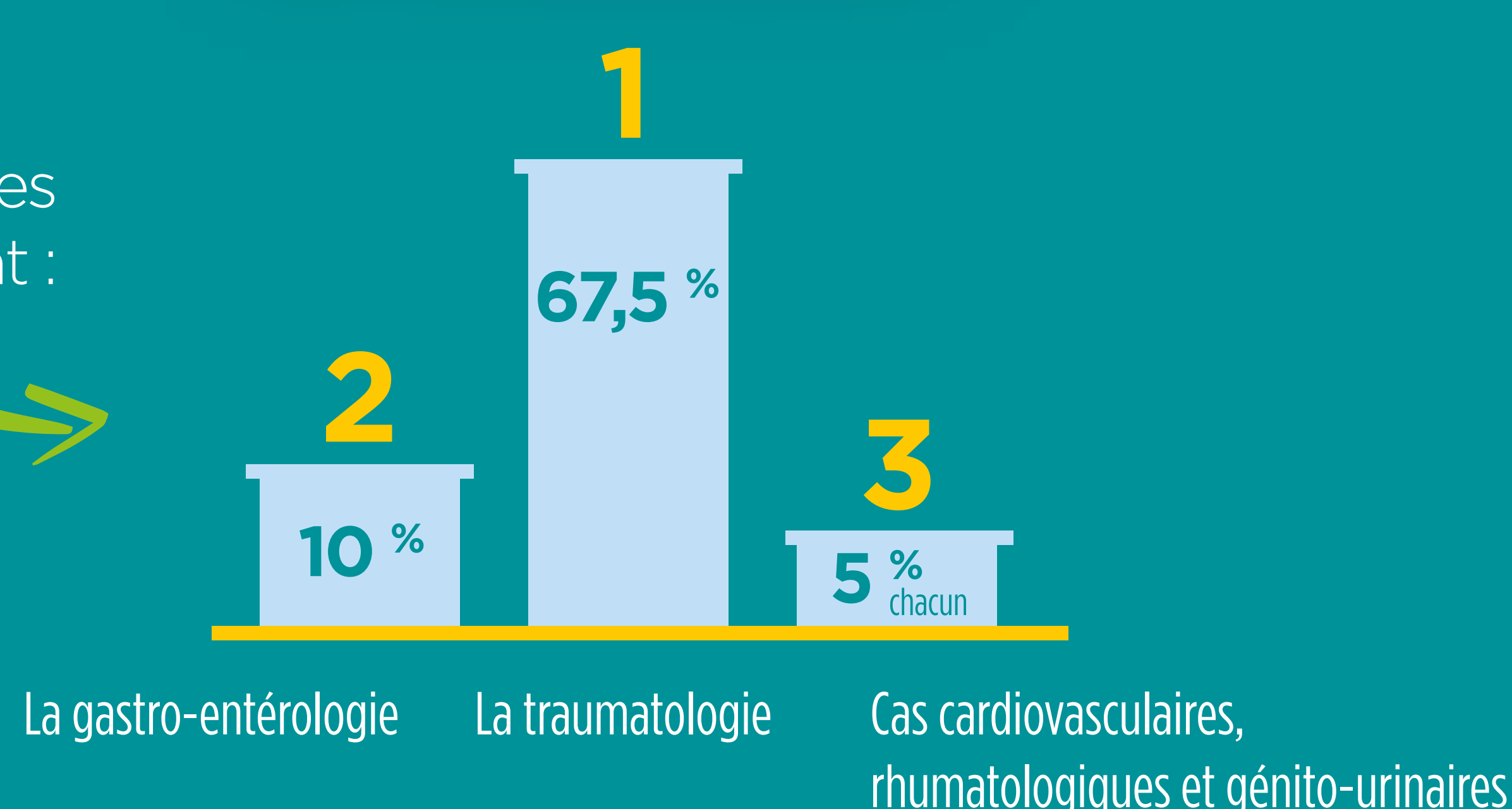
### Les principales sources d'erreur

Les erreurs de diagnostic  
sont principalement  
dues à :



### Les motifs de consultation

Les principales plaintes  
concernent :



### Causes et facteurs contributifs

La **méthode ALARM** classe les **causes** et les **facteurs** contributifs en **sept catégories**.  
Un même évènement est généralement favorisé  
par plusieurs facteurs contributifs

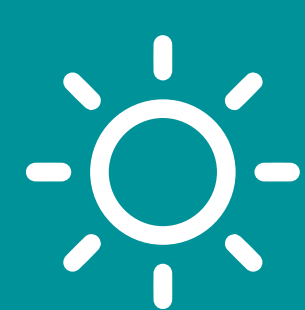
Des défauts d'exécution des tâches  
et d'organisation ont contribué  
à des erreurs dans 93 % et 73 %  
des dossiers respectivement



Causes racines retrouvées	%
Exécution des tâches	93 %
Management, organisation et procédures	73 %
Équipe	30 %
Contexte patient	25 %
Contexte institutionnel	13 %
Contexte individuel	10 %
Environnement de travail	8 %



### Moment d'occurrence



Les événements indésirables sont  
**3,5 fois plus fréquents**  
en journée que la nuit ou le weekend



Le délai moyen entre  
les faits et la réclamation  
est de :



14  
mois

vs

30  
mois

délai moyen  
pour l'ensemble  
des dossiers Relyens



93 %  
des dossiers  
gérés à  
l'amiable

Sur les **40 sinistres clos en 2023**  
liés à des plaintes pour erreur de diagnostic,  
**37** ont fait l'objet d'une **procédure amiable**

Cette gestion amiable semble facilitée  
par une annonce adéquate  
du dommage associé aux soins



### Nos recommandations prioritaires

Organiser la lecture et la réinterprétation des radiographies en traumatologie

Appliquer les recommandations d'experts et l'utilisation d'aides à la décision  
pour les situations les plus à risque

Formaliser le recours aux avis spécialisés en interne et externe à l'établissement

Former les médecins à la culture de l'erreur, aux facteurs humains et à l'analyse  
des causes profondes des événements indésirables

Former les professionnels par simulation et en équipe aux situations les plus  
à risque et les plus fréquentes