

Perceptions des patients concernant une erreur médicale: une étude expérimentale

A. Cléopas, V. Kolly , P. Bovier, T. Perneger

Service Qualité des Soins

Journée Qualité des HUG 2003

CONTEXTE:

- Erreurs médicales: problème reconnu par les professionnels des soins
- Opinions des patients à ce sujet peu connues

OBJECTIF:

- Quels facteurs influencent les perceptions des patients concernant une erreur médicale?

METHODE:

- Enquête auprès de patients sortis des HUG
- Scénario décrivant une erreur de médicament

Trois facteurs manipulés :

1. **Efficacité et rapidité** (ou inefficacité et lenteur) de l'intervention de l'équipe médicale
2. **Admission** (ou non) qu'une erreur a été commise par l'équipe médicale
3. **Atteinte** (mineure ou grave) à la santé du patient

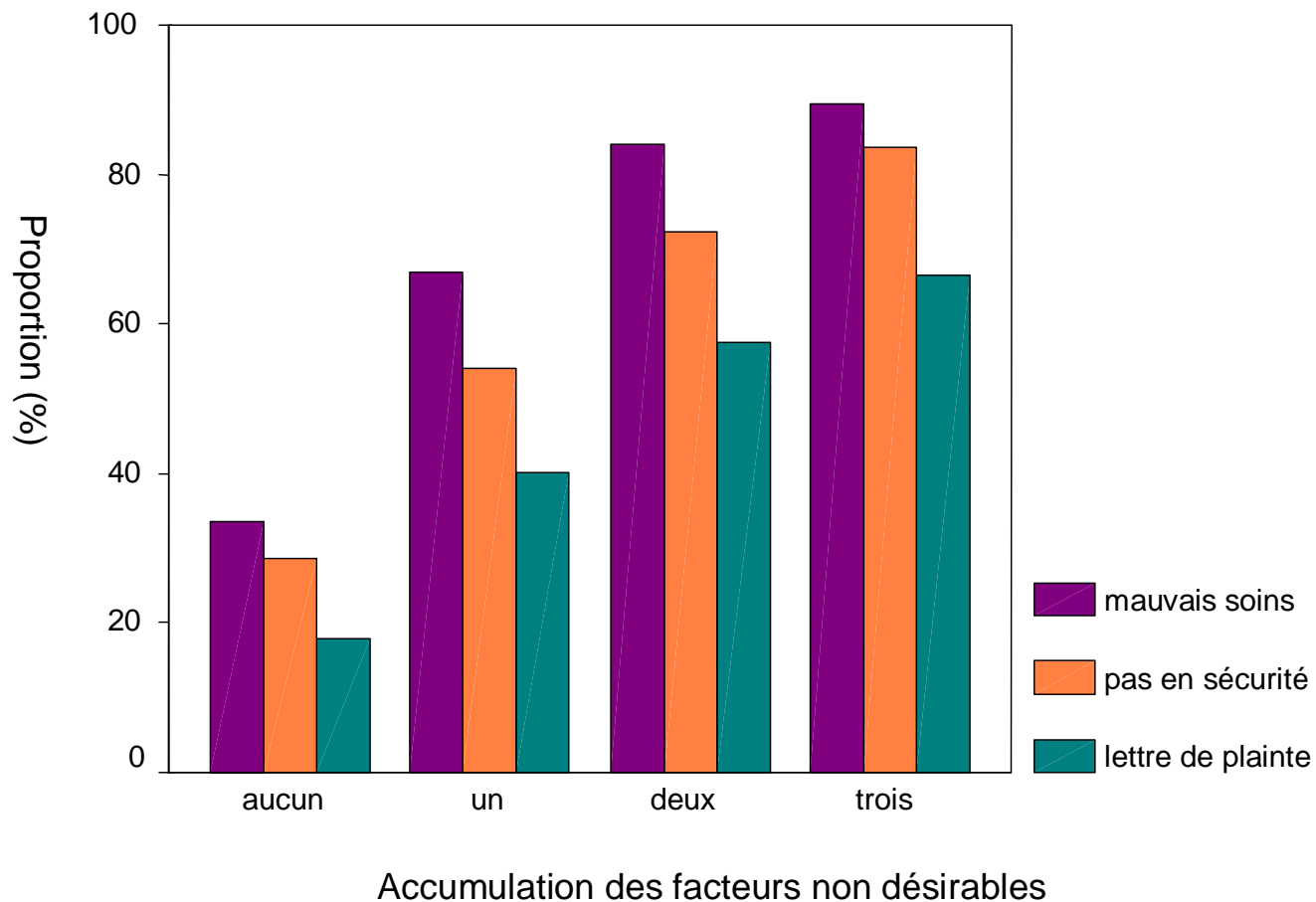
Trois critères d'évaluation:

1. Soins mauvais ou très mauvais
2. Pas traité en toute sécurité
3. Lettre de plainte à la direction

Odds ratios

	Soins mauvais ou très mauvais	Pas traité en toute sécurité	Lettre de plainte à la direction
Processus lent et inefficace	2.8 (2.1 – 3.6)	2.5 (2.0 – 3.2)	1.6 (1.3 – 2.1)
Erreur non-avouée au patient	2.0 (1.5 – 2.6)	1.8 (1.4 – 2.3)	1.6 (1.3 – 2.0)
Conséquences graves pour la santé du patient	3.4 (2.6 – 4.5)	2.6 (2.1 – 3.4)	3.1 (2.4 – 3.9)

Proportions des réponses pour les variables dépendantes selon l'accumulation des facteurs non-désirables



CONCLUSIONS

Les patients sont davantage critiques vis-à-vis de l'institution lorsque

- **le processus est inefficace et lent**
- **l'erreur est cachée au patient**
- **il y a atteinte grave à la santé**

Messages pour l'hôpital:

- **Persister dans la prévention**
- **Provoquer une prise de conscience du personnel concernant la survenue des erreurs médicales**
- **Renforcer les liens de confiance avec les patients en parlant des erreurs qui surviennent au cours de l'hospitalisation**