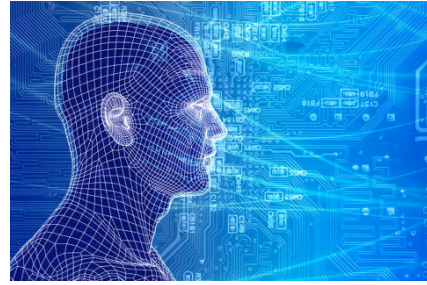


Cours : l'erreur est humaine

Module : pourquoi la prise en compte des facteurs humains est importante pour la sécurité des patients



Résumé

L'étude des facteurs humains porte sur les relations entre les individus et les systèmes avec lesquels ils interagissent et se concentre sur l'amélioration de l'efficacité, de la productivité, de la créativité et de la satisfaction au travail en vue de minimiser les erreurs.

Qu'entend-on par « facteurs humains » ?

Les facteurs humains s'appliquent partout où travaillent des professionnels. Ils tiennent compte du fait que la faillibilité humaine est une donnée universelle. L'approche classique de l'erreur humaine, que l'on pourrait appeler le modèle de « l'excellence », considère que si les professionnels sont consciencieux, travaillent suffisamment et sont bien formés, alors les erreurs seront évitées. D'après notre expérience, et celle des experts internationaux, cette attitude est contre-productive et tout simplement fautive.

Qu'implique l'étude des facteurs humains ?

L'étude des facteurs humains est une discipline qui vise à optimiser les relations entre la technologie et les individus en utilisant des informations relatives aux comportements, capacités, limites et d'autres caractéristiques individuelles pour concevoir les outils, machines, systèmes, tâches, postes et environnements professionnels en vue de leur utilisation efficace, productive, sûre et pratique par les professionnels.

Pourquoi les facteurs humains sont-ils importants en santé ?

Les facteurs humains contribuent largement aux événements indésirables associés aux soins. Dans le domaine de la santé, les facteurs humains peuvent avoir des conséquences graves voire parfois fatales. Il est toutefois possible de rendre les systèmes de soins de santé plus sûrs en admettant que le risque d'erreur existe et en développant des systèmes et des stratégies qui, à partir de l'analyse des erreurs, permettent d'apprendre comment en limiter la survenue et les conséquences.

Est-il possible de gérer les facteurs humains ?

Oui. La gestion des facteurs humains passe par l'application de techniques proactives visant à réduire les risques d'erreurs ou de presque-accidents et à en tirer les enseignements qui s'imposent. Une culture du travail qui encourage la déclaration des EIAS permet l'amélioration du système de soins et de la sécurité des patients.

Existe-t-il des exemples de prise en compte des facteurs humains dans d'autres secteurs d'activité ?

L'aviation est un bon exemple d'activité industrielle qui s'est saisie de l'étude des facteurs humains pour améliorer la sécurité. Depuis le milieu des années 1980, elle reconnaît le caractère inévitable de la faillibilité humaine. Ainsi, au lieu d'exiger la perfection constante, qui n'est pas atteignable, et de sanctionner publiquement les erreurs, elle a mis au point des systèmes dont l'objectif est de réduire l'impact de l'erreur humaine. Le bilan de l'aviation en matière de sécurité témoigne de l'efficacité de cette approche. Malgré 10 millions de décollages et d'atterrissages en moyenne chaque année, on a dénombré, dans l'aviation commerciale, moins de 10 crashes annuels dans le monde depuis 1965, nombre d'entre eux étant survenus dans des pays en développement.

Facteurs humains et ergonomie : termes utilisés pour décrire les relations entre les personnes qui travaillent, leurs outils et matériel et l'environnement au sein duquel elles vivent et travaillent.

Application des connaissances relatives aux facteurs humains

- Les experts en facteurs humains pensent que les erreurs peuvent être réduites en concentrant les efforts sur les acteurs de soins et en étudiant la façon dont ils interagissent avec et au sein de leurs environnements.
- En santé, l'ingénierie des facteurs humains peut aider à comprendre comment les personnes travaillent dans différentes circonstances. Cela permet ensuite d'élaborer des systèmes, des processus et des produits capables de renforcer la sécurité et d'améliorer les performances.
- Dans l'environnement complexe et rapidement évolutif du système de soins actuel, les principes relatifs aux facteurs humains peuvent aider à garantir, par exemple, des pratiques de prescription et de dispensation sûres, une bonne communication entre les membres des équipes soignantes ainsi que le partage des informations entre les professionnels de santé et les patients.
- Des secteurs d'activité tels que l'aviation, l'industrie manufacturière et l'armée appliquent avec succès leur connaissance des facteurs humains pour améliorer les systèmes et les services.
- Les recherches en matière de facteurs humains montrent que l'important n'est pas le nombre de tâches à accomplir mais leur nature. Dans le cadre d'une intervention simple, un professionnel de santé peut être capable d'expliquer les différentes étapes à un étudiant tout en se concentrant sur la procédure à réaliser. Cela pourrait lui être impossible dans un cas complexe.

Améliorer l'environnement de travail pour l'adapter aux capacités et limites des êtres humains

Les experts en facteurs humains s'appuient sur des recommandations fondées sur des preuves et des principes pour concevoir des moyens de faciliter la réalisation sûre et efficace de tâches telles que :

- la prescription et la dispensation de médicaments ;
- la transmission des informations lors des changements d'équipe ;
- les déplacements et les transferts des patients ;
- la prescription électronique de médicaments et la transmission informatique des autres consignes ;
- la préparation des médicaments.

Ces tâches requièrent des choix de conception d'ordre logiciel (prescription informatisée et programmes de dispensation) et matériel (pompes à perfusion), mais aussi des outils (scalpels, seringues, lits) et la configuration physique appropriée des zones de travail, notamment un éclairage adapté.

Étude des facteurs humains

Le lieu de travail doit être conçu et organisé de façon à réduire la probabilité de survenue des erreurs ainsi que leur impact. La faillibilité humaine ne peut pas être supprimée mais il est possible de l'atténuer en vue de limiter les risques.

- L'ingénierie des facteurs humains comprend les interactions entre les personnes et les machines (notamment la conception du matériel) et les relations interpersonnelles telles que la communication, le travail en équipe et la culture organisationnelle :
 - **Interactions entre les personnes et les machines** : les technologies de pointe utilisées dans les activités de soins ont accru la part liée aux facteurs humains dans les erreurs car le risque de dommage est élevé quand les technologies et les dispositifs médicaux sont mal utilisés.
 - **Interactions interpersonnelles** : les professionnels de santé fatigués sont plus enclins aux trous de mémoire et aux erreurs car la fatigue altère les performances.
 - **Interactions interpersonnelles** : connaître les facteurs humains permet de mieux comprendre l'impact sur les professionnels de santé, de la fatigue, du stress, de l'insuffisance de la communication, des interruptions de tâche ainsi que des connaissances et pratiques inadéquates. Cela nous aide à comprendre les facteurs favorisant susceptibles d'être associés aux EIAS et aux erreurs.

Forces et faiblesses

Les êtres humains ne sont pas des machines. Comparés aux machines :

- les hommes sont imprévisibles et peu fiables, et leur aptitude à gérer les informations est limitée ;
- les hommes sont créatifs, imaginatifs, flexibles dans leur façon de penser et ils ont une bonne connaissance d'eux-mêmes.

Les professionnels de santé ont une aptitude certaine à pallier la complexité et la confusion de certains aspects de leur lieu de travail (le matériel et la configuration physique par exemple) car le cerveau humain :

- est riche en ressources ;
- est très souple ;
- trouve facilement des « raccourcis » cognitifs ;
- sait bien filtrer les informations ;
- a de grandes capacités d'interprétation.

Mais ils peuvent également être distraits, ce qui est à la fois une force et une faiblesse. Notre capacité à nous laisser distraire :

- permet aux individus de remarquer lorsque quelque chose d'anormal se produit. Les individus savent reconnaître et faire face aux situations rapidement et s'adapter à la nouvelle situation et à la nouvelle information.
- prédisposent les individus aux erreurs.

- Une mauvaise appréciation de la situation constitue, quelles que soient les bonnes intentions, l'une des principales raisons pour lesquelles nos décisions et nos actions peuvent être entachées d'erreur et conduire à des erreurs « bêtes ».
- Ces considérations sont importantes car elles nous rappellent que faire des erreurs n'est pas tant mauvais qu'inévitable.
- Une définition de l'erreur est qu'elle est inscrite dans la nature de l'homme, et le revers de son intelligence.
- James Reason décrit l'erreur comme un cas où une action planifiée ne parvient pas à atteindre l'objectif désiré ou comme un écart entre ce qui a été fait et ce qu'il aurait fallu faire.

Le cerveau humain peut également nous jouer des tours en appréciant mal la situation et, partant, en contribuant à la survenue d'erreurs.

Relation entre facteurs humains et sécurité des patients

- **Situations qui augmentent la probabilité d'erreurs**
 - la méconnaissance de la tâche à effectuer (en particulier si elle est associée à une absence de supervision) ;
 - le manque d'expérience ;
 - le manque de temps ;
 - une vérification inappropriée ;
 - des procédures défectueuses ;
 - une mauvaise interface entre les professionnels et le matériel.
- **Facteurs individuels qui prédisposent aux erreurs**
 - une capacité de mémorisation limitée ;
 - davantage réduite par la fatigue, le stress, la faim, la maladie, les facteurs linguistiques et culturels, les comportements dangereux.

La privation de sommeil pendant 24 heures a le même effet qu'une alcoolémie d'1 g/l sur les performances.

L'acronyme anglais **IM SAFE** (illness, medication, stress, alcohol, fatigue, emotion, que l'on pourrait transposer en français en « indisposition », « médicament », « stress », « alcool », « fatigue » et « émotion »), imaginé par l'industrie aéronautique, est une technique d'auto-évaluation utile pour déterminer si un professionnel de santé est en état de travailler.

Mettre en pratique les connaissances relatives aux facteurs humains

- Appliquer les principes relatifs aux facteurs humains à son environnement de travail
- Éviter de compter sur sa mémoire
- Faire appel au visuel
- Revoir et simplifier les processus
- Standardiser les procédures et les processus habituels
- Utiliser systématiquement des check-lists
- Réduire la dépendance à la vigilance

Les enseignements tirés de l'étude des facteurs humains dans d'autres secteurs d'activité peuvent être appliqués à la sécurité des patients dans tous les environnements de soins de santé. Cela inclut la compréhension des interactions et des relations entre les individus et les outils et le matériel qu'ils utilisent. Pour comprendre comment l'application des principes relatifs aux facteurs humains peut améliorer les soins, il est fondamental de reconnaître le caractère inévitable des erreurs et d'appréhender l'éventail des capacités et des réactions humaines dans une situation donnée.

© **Organisation mondiale de la Santé, 2012.** Pour demander l'autorisation de réimprimer cette publication, de la reproduire, d'en utiliser des extraits ou de la traduire, merci de consulter la page <http://www.who.int/about/licensing/en/index.html>