

## **ATELIER : Comment identifier les risques associés aux soins dans une approche « parcours patients » ?**

**La sécurisation des parcours de soins des patients passe par l'identification des points de rupture dans la prise en charge, leur analyse et la mise en place de mesures d'amélioration dans une approche curative, préventive, éducative...**

**Animation : Marie José Stachowiak, coordinatrice STARAQS**

---

### **Situations à risques identifiées lors du tour de table**

Le groupe était constitué de médecins référents, médecins directeurs de centre, d'un cadre de santé et d'un chargé de mission qualité.

Les situations à risques identifiées sont en lien avec :

#### **L'organisation du centre**

- gestion de l'urgence
- gestion des examens de laboratoire et de leurs résultats
- gestion des appels téléphoniques
- gestion des rendez-vous non programmés
- la transmission des informations
- absence d'accès au dossier médical en cas de panne informatique

#### **La prise en charge clinique**

- difficulté de réalisation des évaluations des situations cliniques
- erreur de diagnostic
- retard de diagnostic
- "mauvais" traitement canalair

#### **La relation avec les patients**

- gestion des relations en cas de conflits avec les patients