

9 mars 2018

Procédures d'accès à la chambre mortuaire

Le 23 septembre 2017, un enchaînement de dysfonctionnements a conduit à aggraver la situation douloureuse dans laquelle se trouvaient les parents d'un nouveau-né décédé dans le service de réanimation pédiatrique de la Timone.

En croyant bien faire, tout en étant en complète empathie avec une jeune maman et un jeune papa, un professionnel de santé a accompagné, en dehors de toute procédure existante, ce couple jusqu'à la chambre mortuaire en dehors des heures ouvrables.

Regrettant ces faits graves, la Direction générale de l'AP-HM, la Direction de l'hôpital de la Timone et le chef du service de réanimation ont reçu les parents afin de leur présenter les excuses de l'institution, les assurer de leur soutien et leur préciser que des mesures seraient rapidement prises pour éviter que de telles situations ne se renouvellent.

A la suite de cet événement qui a fortement ému le personnel, une analyse complète des pratiques a ainsi été mise en place et a regroupé tous les acteurs des services concernés.

Des actions correctives ont été mises en place :

- Une meilleure information des familles a été organisée sur la possibilité de recueil au sein de la chambre mortuaire et sur la possibilité d'accompagnement et de rencontre avec un psychologue. Une plaquette indiquant le numéro de téléphone de la psychologue est désormais remise aux parents.
- Une salle dédiée au recueillement des familles a été aménagée au sein du service de réanimation pédiatrique, pour que les parents puissent rester au contact de leur enfant en attendant le transfert vers la chambre mortuaire.
- Les règles applicables aux modalités de transports des défunts ont été rappelées aux professionnels de santé

« Nous tenons à nous élever fermement contre tous les messages qui pourraient laisser penser à une indifférence de notre institution, pour les patients, leurs familles et nos professionnels, face aux causes et aux conséquences de plusieurs événements dont la presse s'est récemment fait l'écho », indique la Direction générale de l'AP-HM.

« Il s'agit d'événements de nature différente, affectant des services distincts, des organisations et des procédures différentes. Dans chaque cas, la réactivité de nos équipes a été remarquable, tant au niveau de la déclaration de ces événements qu'au niveau de leur engagement à les analyser dans une logique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge ».

« Notre objectif commun pour l'ensemble des patients qui fréquentent chaque année nos établissements (2.5 millions de personnes reçues en consultation ou hospitalisées, 800 000 journées d'hospitalisation et 230 000 passages aux Urgences) est d'offrir à toutes et à tous un parcours garant de la qualité et de la sécurité des soins ».