

Apprendre des erreurs des autres

Autor(en): **Küttel, Pia**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2017)**

Heft 2

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852911>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Apprendre des erreurs des autres

Les organisations de base d'aide et de soins à domicile (ASD) sont de plus en plus nombreuses à utiliser un CIRS (Critical incident report system). La cheffe de projet, Pia Küttel, est convaincue de l'utilité d'une telle plateforme qui profite à la sécurité du client tout en favorisant une culture d'apprentissage mutuel entre les organisations.

Magasin ASD: Madame Küttel, qu'est-ce qu'un CIRS au juste?

Pia Küttel*: Un CIRS est un système de rapport, à la fois anonyme et à utiliser à son bon vouloir, qui répertorie les incidents critiques ou alors évités de justesse. On entend par là les incidents menaçant la sécurité des patients ou ayant pu la menacer. Répertoire ces incidents et ces quasi-incidents permet à une organisation d'ASD d'identifier les situations à risque et de vérifier l'efficacité des mesures de contrôle. Les notifications CIRS sont évaluées et analysées et permettent ainsi de mettre en place des mesures à utiliser lors d'éventuelles situations semblables. La sécurité du patient s'en retrouve donc améliorée.

Vous êtes à la tête du projet de plateforme CIRS pour les services d'ASD. Qu'est-ce exactement?

La plateforme CIRS est un site web sur lequel les organisations de base d'ASD peuvent mettre à disposition des autres organisations des notifications CIRS sélectionnées et dans un domaine protégé. Les cas ainsi rendus acces-

sibles sont anonymisés avant publication afin d'empêcher toute traçabilité. La réalisation technique est assurée par l'entreprise new-win SW Solutions AG de Suhr. Notre choix s'est porté sur ce partenaire puisque cette entreprise ateste d'une longue expérience et d'un grand savoir-faire concernant les CIRS dans les institutions de soins.

Comment est née l'idée d'une plateforme CIRS pour les services d'ASD?

Les organisations d'aide et de soins à domicile connaissent aussi des situations où le client est mis en danger ou pourrait l'être. C'est une réalité bien connue puisque plusieurs services d'ASD les recensent déjà depuis de nombreuses années sur papier. L'exigence croissante pour de meilleures fonctionnalités et pour préserver l'anonymat en ont amené plusieurs à se tourner vers des solutions électroniques. C'est de là que vient l'idée d'une plateforme Internet.

Comment les organisations de base d'ASD profitent-elles de cette plateforme?

Elles auront, grâce à cette plateforme, accès aux notifications d'autres organisations de base. Les protocoles locaux pourront ainsi être améliorés à la fois par les rapports propres à l'organisation, mais aussi en se basant sur les expériences vécues ailleurs. Cette plateforme dépasse les limites régionales et augmente le potentiel d'apprentissage. En même temps, elle permet à toutes les organisations enregistrées de créer un réseau entre elles et entre leurs différentes compétences. Notre adage le dit clairement: «Apprenons les uns des autres.»

Ce projet permet-il de viser encore d'autres objectifs?

Un facteur important se trouve dans l'identification pertinente des domaines problématiques afin de pouvoir entreprendre la recherche d'une solution globale. Les systèmes locaux de rapport d'erreurs permettent la détection de ces domaines problématiques dans le quotidien de l'aide et des soins à domicile grâce à des formulaires et des catégories d'évaluation en commun.

Comment cette plateforme améliore la sécurité du patient?

Récolter et analyser ces quasi-incidents sert, combinés avec l'échange d'expériences, à développer une culture autour de la sécurité. Grâce à l'utilisation de cette plateforme, les collaboratrices et collaborateurs des services d'ASD sont sensibilisés aux risques.

La cheffe de projet Pia Küttel met tout en œuvre pour un CIRS fiable et une gestion des risques performante pour l'Aide et les soins à domicile. Spitex Kriens

Combien d'organisations d'ASD prennent part à cette plateforme?

Au lancement du projet, déjà six organisations y participent. Le but étant que la plateforme poursuive son développement et que de plus en plus d'utilisateurs y aient accès. Elle est ouverte à toute organisation de base d'aide et de soins à domicile de droit public qui utilise H-CIRS smart comme système de rapport et qui place ses notifications sur la plateforme ou fait partie du groupe de discussion (voir encadré). Les organisations de base de service d'ASD intéressées sont toutes les bienvenues!

Quelles conditions permettront à la plateforme de se développer?

La plateforme atteindra son plein potentiel uniquement si les utilisateurs y déposent à la fois des rapports utiles en même temps qu'ils y puisent des informations. Une culture de confiance, une procédure basée sur le partenariat et une volonté de toujours en apprendre davantage associée à une démarche volontaire sont les prérequis à la réussite de cette plateforme.

* Pia Küttel est, depuis trois ans, responsable Qualité et Formation ainsi que membre de la direction de Spitex Kriens.

La plateforme CIRS pour l'Aide et les soins à domicile: mode d'emploi

red. Sur la plateforme www.spitexplattform.new-win.cloud, les organisations de base publient les rapports d'incidents ou de quasi-incidents les mettant ainsi à disposition pour un apprentissage suprarégional ancré dans un contexte local. Une sélection de ces rapports est aussi débattue par un groupe de discussion des services d'ASD. Pour les cas touchant une problématique commune entre les régions, des experts développent des solutions pratiques qui sont ensuite proposées sur la plateforme. En plus de ces rencontres, des échanges réguliers ont lieu pour traiter, entre autres, des problèmes liés à la sécurité. Toutes les organisations actives sur la plateforme peuvent intégrer le groupe de discussion. Pour les autres utilisateurs du CIRS, il est aussi possible d'apporter sa pierre à l'édifice en proposant des exemples de cas problématiques et en participant à l'élaboration de mesures de recommandation pour y remédier. Grâce à cet engagement, les utilisateurs de la plateforme soutiennent la sensibilisation à la sécurité au sein de leur entreprise mais aussi au niveau suprarégional. Ce système de rapport d'incidents et de quasi-incidents ainsi que la plateforme sont des éléments essentiels à une gestion globale des risques qui améliore non seulement la sensibilité à la sécurité, mais encourage aussi la culture d'apprentissage. Ces outils permettent aussi de mettre en évidence l'engagement de l'entreprise dans la gestion des risques et la sécurité du patient. Un atout particulièrement important pour la collaboration avec les partenaires financiers, les assurances et les acteurs du domaine public.