

Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (16)

La démarche qualité est bien établie dans la médecine de notre pays. C'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH (GTQ-FMH) tient à montrer aux membres de la FMH. Il présente ainsi dans quatre numéros consécutifs du BMS les initiatives Qualité qui lui sont annoncées par des médecins de toutes les disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité (domaine hospitalier/ambulatoire). *Le département Données, démo-*

graphie et qualité (DDQ) de la FMH publie également ces descriptifs sur le site internet www.fmh.ch en les complétant par des informations pratiques. Les deux premiers descriptifs de cette nouvelle série sur les démarches qualité concernent la gestion des erreurs dans un grand cabinet médical et un cadre pour la gestion interne des incidents critiques.*

* www.fmh.ch → Qualité → Initiatives qualité

«Incidents de fonctionnement dans le système» – gestion des erreurs dans un grand cabinet médical

Adrian Wirthner

Pour le lecteur pressé

«IFS» – Incidents de fonctionnement dans le système

- Les IFS (incidents de fonctionnement dans le système) sont de petites erreurs qui apparaissent par manque d'attention et qui peuvent être le point de départ d'incidents critiques.
- Le groupe médical Bubenberg a développé un cycle interne pour abaisser le taux d'erreurs voire les éliminer.
- Tous les six mois, les IFS sont identifiés et discutés sous forme ludique et sportive et les solutions pour une élimination réussie des erreurs sont récompensées.
- Les erreurs ne sont ainsi plus masquées mais intégrées en tant que IFS dans une gestion institutionnalisées des erreurs.

Description

Les petites erreurs sont nombreuses dans un grand cabinet médical; la plupart du temps, elles résultent d'un manque d'attention et on pourrait tout à fait les éviter. Elles sont souvent le point de départ d'incidents critiques ou de complications graves. Pour analyser et gérer ces petites erreurs, le groupe médical Bubenberg à Berne a développé un cycle institutionnalisé dans le but d'abaisser leur taux voire de les éliminer.

Afin de disposer d'une technique efficace de la gestion des erreurs, il est nécessaire de créer une culture de la gestion des erreurs. A cet effet, on a remplacé par exemple la notion négative d'«erreur» par la notion d'«incidents de fonctionnement dans le système» (IFS). On a ainsi mis en place un processus d'apprentissage continu au lieu d'entretenir un sentiment de culpabilité.

Les IFS qui surviennent sont identifiées et collectées sous une forme sportive et ludique. Deux fois par

année, un groupe de quelques membres du personnel, en tournus, classe les IFS selon leur gravité, leur fréquence, et la possibilité de les éviter. L'ensemble des IFS est présenté en plénum. Comme elles sont souvent sans responsable connu, elles sont considérées comme étant «orphelines» et elles sont alors «adoptées» par des collaborateurs-trices qui chercheront à les réparer. Les propositions émises sont évaluées d'après leur difficulté, leur efficacité et leur originalité. Les meilleures solutions sont primées par une journée de congé et un repas. Résultat: grâce à la collecte et à la gestion ludiques des erreurs, la pression due au perfectionnisme et conduisant les collaborateurs-trices plutôt à cacher les erreurs qu'à en parler ouvertement, n'existe plus dans le quotidien du cabinet médical.

Applicabilité

Cabinets médicaux de groupe

Temps consacré et coûts

Temps consacré par cycle (2x par an)

- 1 semaine pour collecter les IFS
- Journée d'évaluation: 30 minutes (séance de l'organe)
- Présentation et évaluation des solutions proposées devant toute l'équipe, palmarès et planification du prochain cycle: 1 à 3 heures

Coûts

- Heures de travail pour les collaborateurs: 10
- Journée libre pour chaque gagnant
- Souper pour les vainqueurs

Informations supplémentaires

www.praxis-bubenberg.ch

Correspondance:
Praxis Bubenberg 8+11
Dr Adrian Wirthner
Bubenbergplatz 8
CH-3011 Berne
Tél. 031 328 88 88
Fax 031 328 88 89

adrian.wirthner@praxis-bubenberg.ch