

# Initiatives des médecins en faveur de la qualité – un état des lieux par descriptifs succincts (20)

Les démarches qualité sont bien ancrées dans le domaine médical en Suisse et c'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH s'est fixé pour objectif de montrer. Il propose donc aux membres de la FMH dans cinq éditions consécutives du BMS, des initiatives Qualité qui lui ont été présentées par des intervenants de toutes les disciplines médicales et secteurs d'activité (ambulatoire/hospitalier). *En parallèle, le département*

\* [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch) → Qualité → Initiatives qualité

*Donnée, démographie et qualité (DDQ) de la FMH publie ces initiatives sur le site internet de la FMH [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch) tout en les complétant par des informations pratiques.\* Les deux premiers descriptifs de cette série présentent la mise sur pied d'une culture de la gestion des erreurs dans les réseaux de médecins, ainsi que la statistique de l'Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS).*

## Apprendre de nos erreurs

Markus Wieser

### Pour le lecteur pressé

**Le projet CIRDOC «Apprendre de nos erreurs» de l'organisation médicale hawadoc SA, lancé à l'intention des réseaux de médecins qui lui sont rattachés,**

- veut instaurer une «culture de la gestion des erreurs» dans les cabinets de médecins de famille ainsi que le réflexe systématique d'apprendre de nos erreurs.
- met à disposition des cabinets un formulaire de reconnaissance, d'évaluation et d'archivage des incidents indésirables.
- encourage une analyse continue des erreurs et leur discussion au sein des cercles de qualité déjà en place.
- souhaite que les incidents intéressants fassent l'objet d'une réflexion anonyme et spécifique au sein du réseau.

### Description

En cours de traitement, le médecin, le patient et l'assistante médicale ne sont jamais à l'abri de malentendus, d'erreurs de communication, d'interprétation ou de traitement. Le cas échéant, il est rare de procéder à une analyse systématique de l'incident, étant donné qu'en cabinet médical, la gestion de l'erreur est souvent inconsciente et que les erreurs graves (pour le patient) n'arrivent que très rarement.

Le projet «Apprendre de nos erreurs» de l'organisation médicale hawadoc SA a vocation à encourager la culture de la gestion de l'erreur dans les cabinets de médecin de famille afin de permettre de tirer systématiquement les leçons des erreurs commises. Le projet repose sur un concept élaboré à plusieurs échelons: au

niveau du cabinet, le plus grand nombre possible de médecins établit un système de reconnaissance, d'évaluation et d'archivage des incidents indésirables. A un deuxième échelon, les cercles de qualité déjà existants se penchent sur un choix d'événements, en discutent et les analysent. Et enfin, à l'échelle du réseau, hawadoc présente les incidents les plus intéressants sous forme anonyme en vue de les soumettre à une réflexion spécifique (également au moyen de système CIR).

Un formulaire standardisé, également disponible en ligne, permet de saisir les incidents. Par ailleurs, hawadoc organise diverses rencontres, par exemple des journées d'introduction et de sensibilisation pour les médecins, des séances d'échange d'expériences pour leurs assistantes médicales ainsi que des séminaires d'approfondissement pour les responsables de cercles de qualité. Il serait envisageable de poursuivre «Apprendre de nos erreurs» par un projet consacré à l'encouragement à la transparence avec, par exemple, la création d'un label remis aux cabinets qui y ont participé.

### Public cible

Réseaux de médecins de famille

### Temps requis et coûts

Temps requis pour un cabinet:

- Saisie d'incident: 15 min environ
- Réalisation régulière d'entretiens au cabinet (par ex. en réunions d'équipe)
- Inscription régulière à l'ordre du jour des cercles de qualité
- Organisation d'ateliers pour les médecins ou les assistantes médicales; l'après-midi ou le soir, tous les deux ans environ (participation gratuite)

Correspondance:  
Dr Markus Wieser  
Responsable médical  
hawadoc SA  
Garnmarkt 1  
CH-8400 Winterthur  
Tél. 052 235 01 70  
Fax 052 235 01 77

wieser@hin.ch

Temps requis par le réseau ou hawadoc SA:

- Développement et gestion du projet chez hawadoc SA: responsable de projet médical avec un poste à environ 5% pendant 4 ans
- répertoire les incidents soumis, suivis des cas exemplaires dans le réseau: 5 jours de travail par an
- Atelier pour les responsables d'un cercle de qualité: tous les 1 à 2 ans
- Ateliers pour les médecins de famille ou pour les assistantes médicales (en fonction du réseau) 1 à 3 après-midi ou soirées par an

- Coûts des séminaires en fonction du nombre de participants, du temps de préparation et des orateurs: 4000 à 5000 francs

#### Informations supplémentaires

[www.hawadoc.ch](http://www.hawadoc.ch)

## Statistique de l'AGOS: données sur la gynécologie et l'obstétrique

Ruedi Tschudi,  
Thomas Hess

#### Pour le lecteur pressé

La statistique de l'Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS)

- recense les données relatives aux diagnostics, aux interventions, aux facteurs de risque, à la morbidité et aux complications.
- permet de calculer les indicateurs de qualité, d'établir une analyse comparative (ou benchmarking) et une statistique annuelle.
- peut être utilisée pour la formation postgraduée à des fins de documentation (liste de l'assistantat et de l'activité opératoire).

#### Description

La statistique de l'Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) est l'outil d'assurance-qualité de la Société suisse de gynécologie. L'AGOS recueille, dans le domaine de la gynécologie et obstétrique, les données relatives aux diagnostics, aux interventions, aux facteurs de risque, à la morbidité et aux complications. Dans sa banque de données, elle recense la qualité des établissements de formation postgraduée et en calcule les indicateurs, établit une analyse comparative et des statistiques annuelles. Depuis 1983, l'AGOS a réuni plus de deux millions de données de cas. En 2007, le taux de couverture des cas hospitaliers en gynécologie et obstétrique était de 40% environ.

Les cliniques qui participent aux relevés statistiques de l'AGOS saisissent leurs données par le biais de l'auto-déclaration des médecins. Des contrôles peuvent être effectués pour vérifier l'exactitude des données saisies, mais aucune sanction n'est prévue. Parmi les 71 établissements de formation que compte la Suisse, plus de 50% participent aux statistiques de l'AGOS.

La société SEVISA SA se charge d'évaluer et de valider les données et se sert des chiffres obtenus pour établir les statistiques annuelles, les statistiques cumulatives, l'analyse comparative et les évaluations spécifiques demandées. La statistique de l'AGOS est donc un outil d'assurance-qualité approprié pour les cliniques qui peut également être appliqué à la formation prégraduée et continue, mais aussi au contrôle des DRG. De plus, elle allège les mesures effectuées par l'association Outcome.

#### Public cible

Les cliniques gynécologiques et plus particulièrement les établissements de formation postgraduée; sert à documenter les activités de formation postgraduée des médecins (naissance, intervention, assistantat); sert de matériel de base pour les travaux scientifiques

#### Temps requis et coûts

Temps requis:

De 10 à 15 minutes par cas, suivant l'expérience et la complexité du cas. Dans les cliniques, il est fréquemment conseillé de procéder à un double contrôle avec un 2<sup>e</sup> visa afin d'améliorer la qualité des données.

Coûts pour les cliniques qui participent à la saisie: Actuellement, 3.25 francs par cas pour la version imprimée et 1.50 francs pour la version électronique. Pour la statistique de l'OFSP, il faut compter 1.25 francs de plus (état au 20.6.2009).

#### Informations supplémentaires

Analyse de la statistique de l'AGOS (travail de master en allemand de Thomas Hess) [www.ksw.ch](http://www.ksw.ch) → Departement für Geburtshilfe und Gynäkologie → Qualität

[www.sevisa.ch](http://www.sevisa.ch)

Correspondance:  
SEVISA AG

Medizinische Informatik  
Amlikon  
Wilerstrasse 52  
CH-8514 Amlikon-Bissegg

[sevisa@bluewin.ch](mailto:sevisa@bluewin.ch)  
(Ruedi Tschudi)

[thomas.hess@ksw.ch](mailto:thomas.hess@ksw.ch)  
(Président de la commission statistique de l'AGOS)