

Swiss Quality Award 2013 – gros plan sur les innovations qualité

Le 12 juin 2013, le Swiss Quality Award a été une nouvelle fois décerné: sur la soixantaine de projets soumis, quatre ont été récompensés. Les trois organismes responsables – la Fédération des médecins suisses (FMH), la Société suisse pour la gestion de la qualité dans le domaine de la santé (SQMH) et l'Institut pour la recherche évaluative en médecine de l'Université de Berne (IEFM) – saisissent l'occasion pour féliciter chaleureusement les lauréates et lauréats. Ce prix récompense chaque année des innovations hors pair dans le domaine de la gestion de la qualité. Il s'adresse aux pionnières et pionniers qui développent et mettent en pratique de nouvelles idées avec beaucoup de créativité et encore plus de travail pour améliorer durablement

la qualité dans le domaine de la santé. Par cette récompense, les trois organismes responsables souhaitent faire connaître les meilleurs projets à un large public. Ils entendent ainsi promouvoir activement le développement et la mise en réseau de projets novateurs en faveur de la qualité.

Nous sommes heureux de vous présenter ci-après les lauréats du Swiss Quality Award 2013 dans les catégories «Sécurité des patients» et «Empowerment». Vous en apprendrez davantage sur les projets lauréats des catégories «Management» et «Technologie» dans le prochain numéro du Bulletin des médecins suisses.

*Dr Christoph Bosshard,
membre du Comité central de la FMH, responsable
du domaine Données, démographie et qualité
et ASQM*

Swiss Quality Award 2013 – les lauréats (1^{ère} partie)

Lauréats de la catégorie Sécurité des patients

*Priska Vonbach^a,
Samuel Aeschbacher^b*

a Hôpital pour enfants de Zurich, département des services pharmaceutiques

b Infoserv Aeschbacher

kinderdosierungen.ch: l'hôpital pour enfants de Zurich met son savoir-faire à la disposition des professionnels

En raison d'erreurs de médication, les événements indésirables provoqués par des médicaments sont trois fois plus fréquents chez les enfants hospitalisés que chez les adultes [1]. Bien souvent, les effets des médicaments sur les enfants sont insuffisamment étudiés, et en Suisse, environ 50% des médicaments prescrits aux enfants hospitalisés ne sont pas admis explicitement dans le domaine de la pédiatrie ou sont administrés *off label* [2, 3]. Le dosage correct d'un médicament est soumis à des exigences particulièrement élevées. En raison des données insuffisantes sur l'efficacité, mais aussi sur les effets indésirables chez l'enfant, les pédiatres ne peuvent souvent s'en remettre qu'à eux-mêmes. Les erreurs de posologie font partie des erreurs thérapeutiques les plus fréquentes chez l'enfant [1].

Avec le projet «kinderdosierungen.ch», nous poursuivons deux objectifs:

- Les données de référence sur les posologies pédiatriques devraient pouvoir être intégrées sous forme d'une «aide à la décision clinique» dans la prescription électronique.
- Ces données devraient être accessibles aux professionnels externes par l'intermédiaire d'un site Web convivial.

Le service pharmaceutique de l'hôpital pour enfants de Zurich a initié en 2008 le développement d'une banque de données sur les posologies pédiatriques

de référence. La programmation du site internet www.kinderdosierungen.ch a débuté en 2012. A l'aide d'une application Web (eMedisTa InfoServ Company), il est possible d'accéder à cette banque de données posologiques comprenant plus de 3000 fichiers concernant environ 330 substances actives. Outre les



Priska Vonbach et Samuel Aeschbacher: les lauréats du Swiss Quality Award 2013 dans la catégorie Sécurité des patients.

Correspondance:
Dr. phil. nat. Priska Vonbach
Pharmacienne hospitalière FPH
Hôpital pour enfants de Zurich
Département des services
pharmaceutiques
Steinwiesstrasse 75
CH-8032 Zurich
Tél. 044 266 78 18
[priska.vonbach\[at\]kispi.uzh.ch](mailto:priska.vonbach[at]kispi.uzh.ch)

indications concernant la posologie, d'autres informations utiles sur l'utilisation des différents médicaments chez l'enfant sont également mentionnées. Afin d'améliorer la sécurité des traitements médicamenteux pour nos jeunes patients, un calculateur électronique permet d'établir les posologies spécifiques en fonction des données individuelles (date de naissance de l'enfant, poids corporel et éventuellement taille). Les possibilités d'utilisation du site sont considérablement élargies par les «*direct deep links*» conviviaux avec l'ouvrage de référence suisse www.compendium.ch (Documed SA), de sorte que les informations officielles destinées aux professionnels de la santé et les données tirées de www.kinderdosierungen.ch se complètent directement.

Le développement de la banque de données sur les posologies pédiatriques se poursuit en 2013, de même que l'élargissement des fonctionnalités du site. Une traduction en français est également prévue. Les

posologies pédiatriques de référence seront mises à la disposition de tous les hôpitaux suisses par l'intermédiaire de la banque de données hospINDEX® (e-mediat SA) dans le cadre du processus d'intégration de la prescription électronique.

Références

- 1 Kaushal R, Bates DW, Landrigan C, McKenna KJ, Clapp MD, Federico F, et al. Medication errors and adverse drug events in pediatric inpatients. *Jama*. 2001;285(16):2114-20.
- 2 Lampert ML, Stohler NA, Fahnenstich H, Grünig HM, Saxer A. Use of off label and unlicensed drugs in the intensive care units of a paediatric university hospital in Switzerland. *GSASA News*. 2004;18(2):36-8.
- 3 Di Paolo ER, Stoetter H, Cotting J, Frey P, Gehri M, Beck-Popovic M, et al. Unlicensed and off-label drug use in a Swiss paediatric university hospital. *Swiss Med Wkly*. 2006;136(13-14):218-22.

Lauréats de la catégorie Empowerment

Christophe Luthy^a,
Hervé Spechbach^b,
Sarah Kupferschmid^c,
Valérie Piguet^d,
Sandra Merkli^e

- a Président du Réseau douleur
- b Délégué du service de médecine interne générale
- c Infirmière spécialiste clinique, cheffe de projet
- d Déléguée de la consultation multidisciplinaire de la douleur
- e Responsable de soins, vice-présidente du Réseau douleur

Agissons ensemble contre la douleur

Objectifs et organisation du Réseau douleur des Hôpitaux Universitaires de Genève

Le Réseau douleur a été institué en 2003 afin d'améliorer la prise en charge de la douleur dans l'institution. Le Réseau douleur est constitué de trois structures: 1) *les cellules douleur départementales*, composées par des représentants des services cliniques de chaque département; 2) *une commission douleur*, formée par les délégués de chaque cellule départementale ainsi que par des délégués de la direction des soins; et 3) *un bureau de coordination*, constitué d'un président, d'un vice-président et d'un chef de projet.

Le Réseau douleur présente deux niveaux d'action. Le premier, constitué par *les cellules douleur départementales*, a le mandat d'initier et de suivre les projets décentralisés, de participer aux projets transversaux, ainsi qu'un rôle de communication ascendante et descendante. Le deuxième, constitué par *la commission douleur* et par *le bureau de coordination*, a une mission stratégique et de parrainage des projets. Le Réseau est également en interface avec les consultations spécialisées de l'institution ainsi qu'avec des partenaires privilégiés tels que le centre de formation et service de la communication.

Les membres du Réseau représentent des soignants divers: auxiliaires de soins, techniciens en radiologie, physio/ergothérapeutes, infirmiers et médecins. La dynamique de travail permet à la fois d'identifier des difficultés communes et les réponses déjà testées, tout en intégrant une vision interdisciplinaire et en soulignant l'importance de l'implication des patients dans le processus (tabl. 1).

Des évaluations standardisées régulières permettent d'identifier les actions prioritaires à entreprendre et de mesurer les effets induits. Evidemment, un tel réseau ne s'arrête pas à l'institution elle-même. Ces aspects ne sont toutefois pas développés ici.

Conclusions

A l'hôpital, l'amélioration de la prise en charge de la douleur passe par la mise en place de stratégies interdisciplinaires et l'implication du patient comme un partenaire. La réussite d'un programme d'amélioration des soins comme celui du Réseau douleur dépend de nombreux facteurs. Parmi ceux-ci, mentionnons la motivation des soignants à participer à un tel processus et la satisfaction qu'ils peuvent trouver dans les réponses qui sont données aux collaborateurs et aux patients.



Christophe Luthy et Hervé Spechbach: représentants de l'équipe lauréate de la catégorie Empowerment du Swiss Quality Award 2013.

Correspondance:
Hôpitaux Universitaires
de Genève
Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4
CH-1211 Genève 14
Tél. 022 382 35 68
[christophe.luthy\[at\]hcuge.ch](mailto:christophe.luthy[at]hcuge.ch)

Tableau 1

Réseau douleur des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), principaux problèmes et projets réalisés ou en cours de réalisation.

Problèmes identifiés:	Projets réalisés/en cours de réalisation:
L'information donnée aux patients sur le thème de la douleur est insuffisante; les patients doivent être davantage considérés comme des partenaires.	Développer les brochures d'information pour les patients; améliorer le partenariat avec les patients/proches. Evaluer les actions entreprises (enquêtes auprès des patients/soignants, commandes de brochures, nombre de visites et de visiteurs du site internet: http://reseaudouleur.hug-ge.ch/).
Evaluer les actions entreprises (enquêtes auprès des patients/soignants, commandes de brochures, nombre de visites et de visiteurs du site internet: http://reseaudouleur.hug-ge.ch/). Les soignants manquent de directives concernant les indications/modalités d'utilisation d'antalgiques dans des situations de douleurs.	Développer et diffuser des standards de bonnes pratiques et des recommandations thérapeutiques (douleurs aiguës/chroniques, prise en charge des douleurs induites par les soins, ...); adapter les formations professionnelles; valoriser le site internet du Réseau; collaborer avec le service de la communication. Evaluer les actions entreprises (connaissances et pratiques professionnelles, commandes de matériel didactique, utilisation du site internet).
Le dossier clinique <i>douleur</i> doit être amélioré en termes de contenus, d'accessibilité et de convivialité.	Développer le dossier informatisé; diffuser des outils d'évaluation adaptés et validés; améliorer la transmission interprofessionnelle. Evaluer les actions entreprises (qualité de la documentation).
Les actions des différents intervenants douleur de l'institution manquent de clarté.	Elaborer des algorithmes pour faciliter le cheminement clinique. Evaluer les actions entreprises (enquêtes auprès des patients/soignants.)
Dans certains secteurs, il existe peu d'informations sur la prévalence de la douleur et sur les problématiques propres de prise en charge.	Réaliser des enquêtes de prévalence (service de psychiatrie, service d'imagerie médicale, salles d'endoscopies, salles de traitement, secteurs de physio/ergothérapie); quantifier des problématiques spécifiques comme celle de la douleur induite par les soins et celle des douleurs neurogènes.
Les actions et les projets du Réseau douleur peuvent être redondants avec celles et ceux d'autres programmes de soins.	Développer les synergies avec les autres programmes de soins institutionnels qui présentent une interface.
Les projets visant à améliorer la qualité des soins dans le domaine de la douleur se heurtent à de nombreuses difficultés (disponibilité horaire, formation, finances, ...).	Faciliter l'accès à des ressources matérielles et en personnes qualifiées; valoriser les collaborateurs/les résultats obtenus; recueillir des indicateurs permettant d'évaluer les actions entreprises.



Le Swiss Quality Award en bref

Les innovations en matière de gestion de la qualité bénéficient non seulement aux patientes et aux patients, mais aussi à l'ensemble du domaine de la santé. C'est précisément ce que le Swiss Quality Award tient à souligner en récompensant des projets qualité hors pair. Le Swiss Quality Award est placé sous le patronat de la Fédération des médecins suisses (FMH), de l'Institut pour la recherche évaluative en médecine de l'Université de Berne (IEFM) et de la Société suisse pour la gestion de la qualité dans le domaine de la santé (SQMH). Décernée dans les catégories Management, Sécurité des patients, Technologie et Empowerment, cette récompense est dotée d'un prix de 10000 francs par catégorie. La remise des prix a lieu chaque année lors du Symposium national pour la gestion de la qualité dans le domaine de la santé.

Vous trouverez des informations détaillées sur le concours ainsi que les posters des projets lauréats et d'autres projets sous: www.swissqualityaward.ch