

# L'erreur est... utile!

Autor(en): **Meier, Karin**

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): - **(2015)**

Heft 4

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852877>

## **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.

## L'erreur est ... utile!



Depuis cet été, Spitex Zürich Limmat a introduit un Critical Incident Reporting System (CIRS) basé sur le web. Y sont saisies des erreurs effectivement commises – mais aussi des situations qui auraient pu en causer.

Conçu à l'origine pour l'aéronautique, ce système est aujourd'hui utilisé dans les établissements de santé, en particulier les hôpitaux. Sa mise en route a été précédée d'une phase test de plusieurs années (en version papier) et d'une formation spéciale pour les 850 collaborateurs de l'organisation. Dès les deux premières semaines, il y eut 50 enregistrements, dit Günter Imperiale, directeur des centres de Seefeld et Witikon, qui est aussi l'un des trois chefs de projet CIRS. Plusieurs risques et erreurs dans la gestion des médicaments ont été ainsi signalés d'emblée.

Pour lui, le CIRS est une composante essentielle du management qualité et un instrument permettant à la direction d'encourager une culture d'apprentissage. «L'erreur

est humaine et tout le monde en fait. Nous la mettons à profit pour le développement et l'amélioration de nos procédures opérationnelles. L'idée n'est pas de trouver des «coupables», mais de bien utiliser notre potentiel d'apprentissage. Les collaborateurs peuvent poster leurs annonces de façon anonyme dans le CIRS», précise Günter Imperiale.

Les premières améliorations ont déjà été mises en œuvre. Ainsi, depuis les enseignements de la phase test, un local séparé a été spécialement dédié pour les médicaments. Comme on ne peut pas y mener de discussions ou de conversations téléphoniques, les collaborateurs s'y concentrent mieux pour la préparation des médicaments, raconte le Directeur: «Même si la plupart des erreurs sont repérées à temps grâce au principe des quatre yeux, cette mesure a augmenté la sécurité des patients.»

Un groupe de travail a été formé avec d'autres organisations de soins à domicile intéressées par l'introduction du CIRS ou ne disposant pas encore d'une version basée sur internet. Il est chargé de défendre les intérêts de la branche face aux fabricants de logiciels et de trouver une manière de configurer les systèmes permettant des comparaisons entre plusieurs organisations.

Karin Meier

«L'idée n'est pas de trouver des «coupables», mais de bien utiliser notre potentiel d'apprentissage.»