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

**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz

**Band:** - (2015)

**Heft:** 4

**Artikel:** L'erreur est... utile!

**Autor:** Meier, Karin

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-852877

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

**Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 12.07.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

Photo: iStock

# 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.

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

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