

Strasbourg / 2<sup>e</sup> Rencontre des métiers de la santé

# Recherche de sécurité et de qualité

■ Quelque 180 soignants, cadres d'hôpitaux ou de maisons de retraite ont participé récemment à un congrès à Strasbourg sur « les méthodes et outils de la qualité et de la gestion des risques au service de la santé ».

Le public s'inquiète des accidents survenant dans les établissements de santé, patients cancéreux irradiés, erreurs chirurgicales, etc. Pourtant, des démarches qualité existent depuis les années 80 et sont régulièrement retravaillées. Check-list dans le bloc opératoire, mise en œuvre et évaluation de solutions normalisées pour la sécurité des patients, certifications obligatoires des établissements de santé menées par la Haute autorité de santé (HAS), dernièrement CREX, comité de retour d'expérience; le vocabulaire comme la réalité quotidienne à l'hôpital ont évolué en profondeur.

## Apprendre de ses erreurs

Vice-président de l'Observatoire régional de la santé, le Dr Stéphane Gayet, organisateur du colloque, a voulu faire le point sur l'ensemble de ces démarches. « La santé est entrée dans une nouvelle ère, celle de l'optimisation et la sécurisation de la prise en charge des patients », explique cet infectiologue-hygiéniste, praticien hospitalier du CHRU de Strasbourg. « Si le management de la qualité va dans le sens d'une augmentation de la performance, de la fiabilité et de la satisfaction



Exemple concret d'outil d'amélioration des pratiques: la trousse de bientraitance MobiQual, avec son DVD informatif, son tableau des objectifs, ses posters mettant en valeur les recommandations sur le lever, la toilette, l'habillage, les repas etc., circule dans les établissements hébergeant des personnes âgées. (Document remis)

des usagers, la gestion des risques, très complémentaire, est une approche rationnelle de la sécurité ».

Parmi les conférenciers, trois spécialistes en santé publique de Bordeaux ont présenté une méthode de gestion d'analyse des risques, évaluation des pratiques et amélioration de la sécurité. Comment? En décortiquant les scénarios cliniques d'événements indésirables liés aux soins, survenus dans différents établissements de santé. Ils ont enquêté sur une possible erreur d'identité d'un malade (en salle d'opération ou lors de la distribution de médicaments) « pour améliorer les pratiques ».

En matière de gestion de risque sanitaire, la coûteuse sur-réaction à l'éventualité de pandémie grippale due au vi-

rus H1N1 a été développée par le président de la Société française de médecine de catastrophe, René Noto. Une « qualicienne » a parlé des évaluations des pratiques professionnelles (EPP) et de la mise en place de la revue de morbidité-mortalité (RMM) dans un centre de lutte contre le cancer: deux outils d'amélioration qui fiabilisent la sécurité des patients. « La double vérification, pour les médecins, c'est une révolution. Longtemps, ils n'acceptaient pas que quelqu'un d'autre regarde ce qu'ils faisaient... »

## Bientraitance

Dans les établissements recevant des personnes âgées, la « bientraitance » est aussi un objectif. Le programme « MobiQual » (pour mobilisa-

tion pour l'amélioration de la qualité des soins), a été exposé: « Les personnes âgées sont moins réactives que d'autres patients, il faut donc être plus vigilant. Une mallette avec un DVD montre simplement des erreurs à ne pas commettre. » En Alsace, elle est diffusée dans les EHPAD (établissements pour personnes âgées dépendantes).

Jean-Claude Schrepfer, coordinateur qualité et gestion des risques au Centre de réadaptation de Mulhouse, et Martine Hell, infirmière hygiéniste dans plusieurs hôpitaux haut-rhinois, ont expliqué l'intérêt de l'audit des pratiques professionnelles concernant le tri des déchets: « Les déchets hospitaliers génèrent des risques infectieux ou de blessures. On vise à mieux les trier à la fois pour augmenter la sécurité et pour diminuer le coût de leur traitement. »

Une société privée, comme une entreprise de transport sanitaire, de Sélestat, est aussi concernée par cette recherche de qualité et de sécurité. Serge Wadel a expliqué comment les ambulances Mader employant 70 salariés ont obtenu la certification AFNOR (non obligatoire selon la loi), introduisant diverses mesures hygiéniques, port de gants, désinfection des chariots etc. Comme quoi, un état d'esprit se met progressivement en place et précède les attentes légitimes des patients.

Marie Brassart-Goerg

En savoir plus: [www.qualité-sécurité-santé.fr](http://www.qualité-sécurité-santé.fr)