

La sécurité des patients du point de vue des patients

Dr méd. Marc-Anton Hochreutener
Directeur de la
Fondation pour la Sécurité des Patients

Séminaire spécialisé de H+ pour les journalistes
Berne
2 novembre 2010

Fondation pour la Sécurité des Patients: Qui sommes-nous, que faisons-nous?

Buts de la Fondation

- Améliorer la sécurité des patients
- Promouvoir la gestion des risques cliniques
 - par l'encouragement de la culture de la sécurité et l'apprentissage constructif à partir des erreurs
 - par des projets concrets, la recherche, la transmission des connaissances et la mise en réseau

... en coopération avec les fournisseurs de soins et d'autres partenaires dans le système des santé

... la Fondation n'est pas une autorité de surveillance

... la Fondation n'est pas une organisation de patients



Les organisations siégeant au conseil de fondation

- **ASSM** Académie suisse des sciences médicales
- **OFSP** Office fédéral de la santé publique (Confédération)
- **FMH** Fédération des médecins suisses
- **ASI** Association suisse des infirmières et infirmiers
- **PES** Association suisse des experts en soins infirmiers
- **SSO** Société suisse d'odonto-stomatologie
- **SSPh – pharmaSuisse** Société suisse des pharmaciens
- **GSASA** Société suisse des pharmaciens de l'administration et des hôpitaux
- **physioswiss** Association suisse de physiothérapie
- **OSP** Organisation suisse des patients
- **EOC** Ente Ospitaliero Cantonale, Tessin
- **H+** Les Hôpitaux de Suisse
- **FSDH** Fédération suisse des directrices et directeurs d'hôpitaux
- **fmCh** Foederatio Medicorum Chirurgicorum Helvetica
- **CMPR** Collège de médecine de premier recours
- **CDS** Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé



Fondation pour la Sécurité des Patients: Qui sommes-nous, que faisons-nous?

Unser Auftrag ... *Notre mission ...*

Sicherheitsprobleme erkennen und analysieren

Identifier et analyser les problèmes de sécurité

**Wissen und Handlungs-
lösungen verbreiten**

*Diffuser des connaissances et
des solutions concrètes*

Kooperationen suchen

Nouer des coopérations

Lösungen entwickeln und evaluieren

Concevoir des solutions et les évaluer

Fondation pour la Sécurité des Patients: Qui sommes-nous, que faisons-nous?



STIFTUNG FÜR PATIENTENSICHERHEIT
FONDATION POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS
FONDAZIONE PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI
PATIENT SAFETY FOUNDATION

DEUTSCH Bitte wählen Sie Ihre Sprache

FRANCAIS Veuillez choisir votre langue

www.patientensicherheit.ch

Strategie der
Stiftung für Patientensicherheit
2010–2015

Patientensicherheit Schweiz – avanti!

Avant:

Le patient...

- sujet passif du traitement
- facteur de risque ("compliance")
- victime d'erreurs

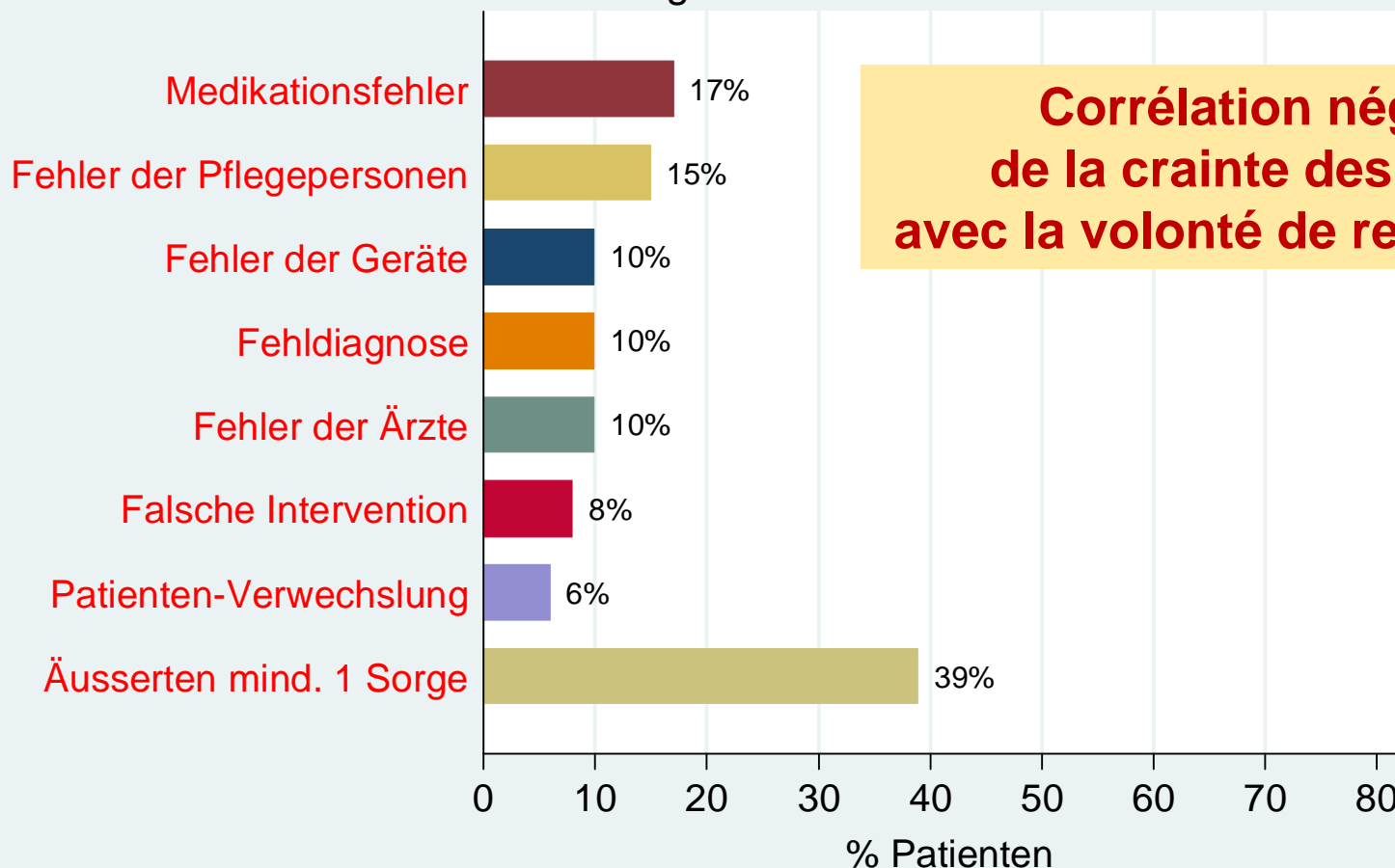
Aujourd'hui:

Le patient...

- observateur attentif, critique
- partenaire pour les mesures de promotion de la sécurité
- "dernier rempart actif" pour la prévention des erreurs

La sécurité: un sujet pour les patients?

Waren Sie während des Spitalaufenthaltes besorgt,
dass es bei Ihnen zu einem der folgenden Fehler und Probleme kommt?



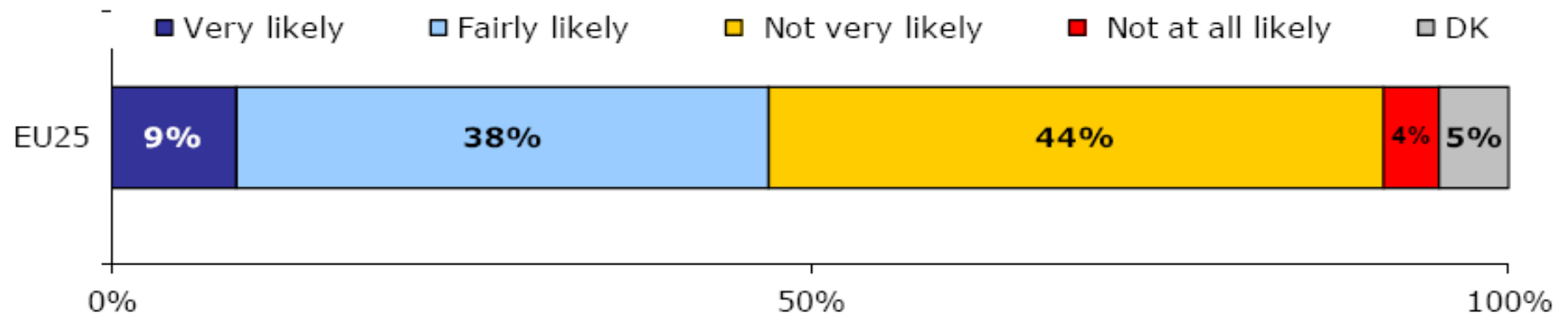
Perception de la population

Special Eurobarometer



European
Commission

47% des Européens pensent qu'il est possible de subir une erreur de traitement à l'hôpital



23% des Européens ont vécu, personnellement ou dans leur famille, une erreur de traitement

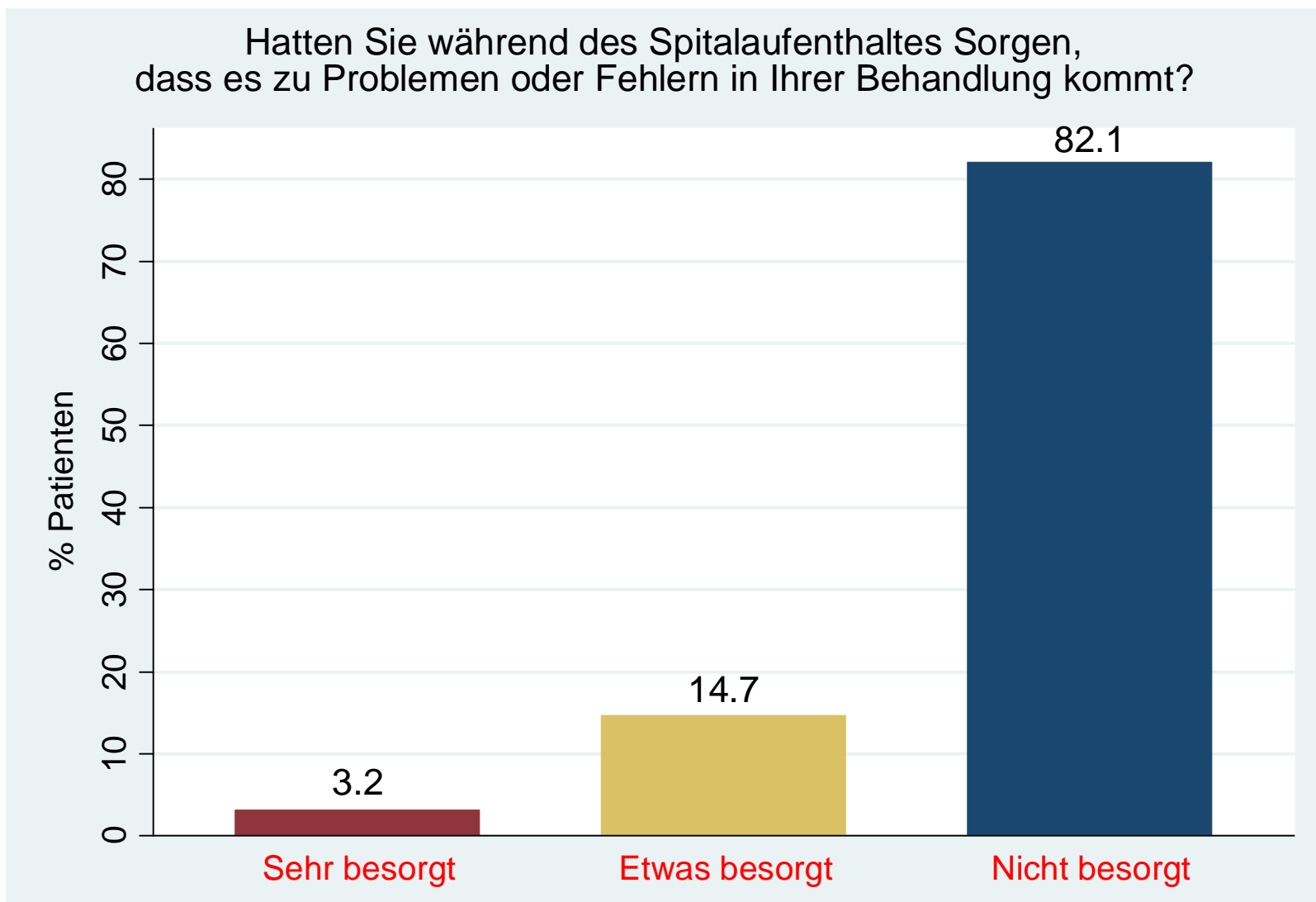
La sécurité: un sujet pour les patients en Suisse? (étude de la Fondation pour la Sécurité des Patients)

- Enquête écrite auprès des patients sur les incidents mettant en cause la sécurité durant le séjour à l'hôpital menée par la Fondation pour la Sécurité des Patients
- Participation: 8 hôpitaux de Suisse alémanique
- Secteurs: chirurgie et médecine
- n = 3.983 réponses de patients (taux de réponse: 55%)

Question: Durant votre séjour à l'hôpital, étiez-vous inquiet que surviennent des problèmes ou des erreurs dans votre traitement?

Très inquiet – Un peu inquiet – Pas inquiet

La sécurité: un sujet pour les patients en Suisse? (étude de la Fondation pour la Sécurité des Patients)



La sécurité: un sujet pour les patients en Suisse? (étude de la Fondation pour la Sécurité des Patients)

Une forte inquiétude à l'égard des erreurs médicales...

est plus fréquente chez...

- les plus jeunes,
- les personnes les moins formées,
- les personnes couvertes par l'assurance de base,
- les patients gravement atteints (oncologie: 11% très inquiet, 45% un peu inquiet)

et augmente...

- avec chaque jour d'hospitalisation
- rapidement après avoir subi personnellement une erreur

- est corrélée négativement avec la volonté de recommander

Les événements rapportés par les Suisses (étude de la Fondation pour la Sécurité des Patients)

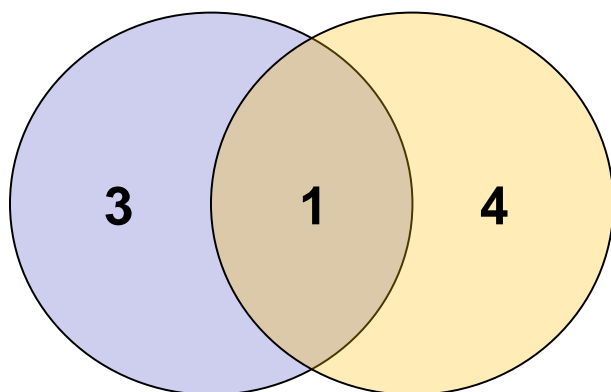
- 21.4% des personnes hospitalisées rapportent au moins un événement relatif à la sécurité des patients
- En moyenne, 0.31 événements sont rapportés par patient
- Les événements rapportés sont (% des patients qui ont répondu):
 - 5.2%: inflammations au point d'injection de la perfusion
 - 4.1%: infections
 - 3.1%: pas de désinfection des mains
 - 5.5%: réactions allergiques
 - 5%: erreurs de médication (mauvais médicaments, dosages erronés, moments d'administration erronés, médication omise)
 - 2.9%: documents/résultats importants non disponibles
 - 1.2%: examens/thérapies planifiés mais pas exécutés
 - 0.8%: confusions (de patients ou de parties du corps)
 - 2.4%: chutes

Quels enseignements peut-on en tirer?

- Les résultats présentent une cohérence étonnante avec les expériences, les attentes et les mesures „objectives“ des hôpitaux (à peu d'exceptions près)
- Les résultats doivent être pris au sérieux
- Les écarts entre les observations des patients et les mesures „objectives“ doivent être abordés de manière différenciée par:
 - des analyses et un examen complémentaire
 - la communication

Le patient, un observateur attentif: pertinence de cette méthode de saisie

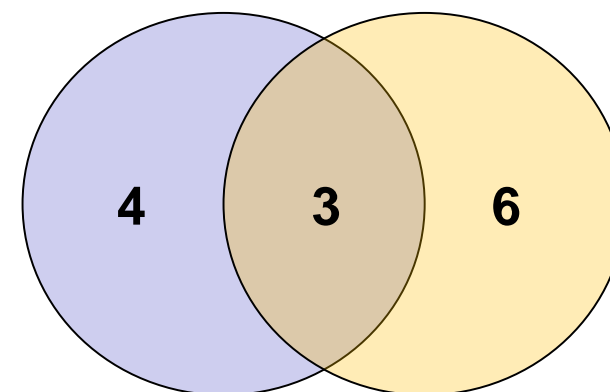
Infection urinaire



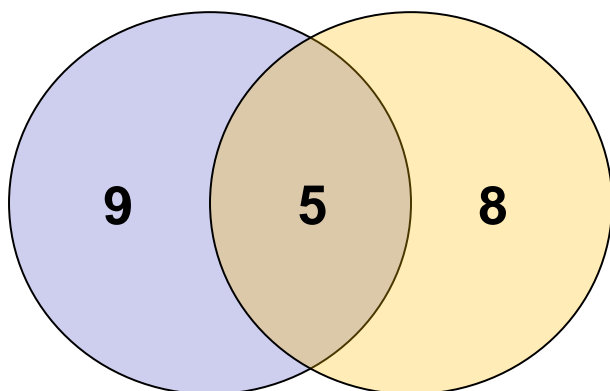
 Interview patients

 Kardex

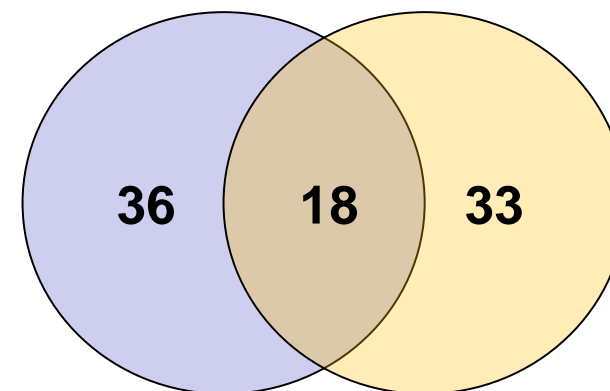
Chute



Lésion opératoire des vaisseaux



Événements graves



n = 998 patients

Quels enseignements peut-on en tirer?

- Les hôpitaux et les gestionnaires des risques reconnaissent la valeur du point de vue du patient:
 - utile pour l'amélioration: une source pertinente de données supplémentaires pour compléter les autres mesures
 - une perspective „clients“ de premier ordre
 - une bonne base pour l'amélioration
 - une signification stratégique (les patients sont des „porteurs d'image“ importants), importance pour l'afflux de patients
- Des enquêtes patients sur la sécurité des patients sont réalisables, pertinentes et valables comme monitoring supplémentaire pour l'identification et la gestion des risques

Bilan en relation avec les DRG

- La sécurité des patients est un thème pour les patients, les proches et la population, *lorsqu'on les interroge activement (!)*.
- Les patients peuvent apporter une contribution importante à la prise en compte de la sécurité des patients et son monitoring.
- Cette approche devrait être établie solidement aux côtés des autres méthodes de monitoring.
- Les patients peuvent aussi contribuer à la prévention des erreurs (voir Info médias sur le projet „Eviter les erreurs – avec votre aide“ de la Fondation pour la Sécurité des Patients, novembre 2010).
- La responsabilité de la sécurité des patients hospitalisés incombe toujours aux fournisseurs de prestations, et pas aux patients!

Bilan en relation avec les DRG

- Les problèmes de sécurité des patients ne résultent pas d'un travail mal fait, mais sont systémiques et relèvent de la santé publique.
- Les patients et les soignants sont conscients du problème.
- Le problème ne peut être résolu par les mécanismes du marché ou des appels ponctuels.
- Aujourd'hui comme hier, on accorde une importance *politique* trop faible à la sécurité des patients et aux erreurs dans le système de santé, en comparaison avec d'autres risques.
- La prévention des erreurs n'est donc pas encore suffisamment encouragée à l'échelle du système global.
- *L'introduction* des forfaits par cas est *une raison* de progresser:
Sécurité des patients en Suisse – en avant!