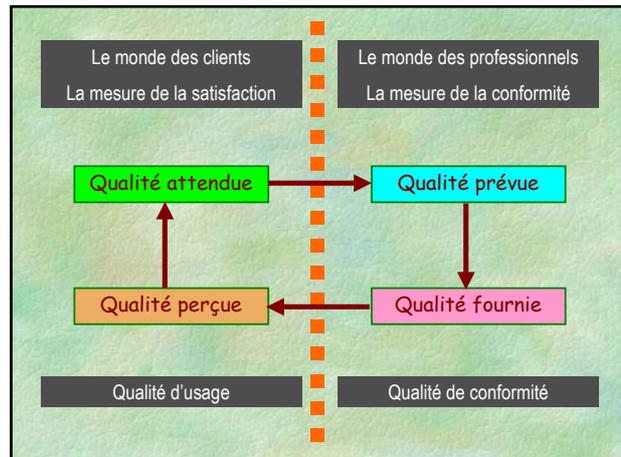


Éléments pour une démarche qualité en hémovigilance dans les établissements de santé

"Primum non nocere..."



La qualité en santé

Une évolution des mentalités traduites dans les textes réglementaires...

- loi hospitalière de 1970 : le mot "qualité" est absent
- loi hospitalière de 1991 : on le trouve 3 fois
- ordonnances d'avril 1996 : quasiment toutes les pages

Problématique de l'application des méthodes qualité au processus de soins

- secteurs logistiques, techniques, méco technique etc. : peuvent aisément s'appuyer sur le formalisme qualité pour améliorer leurs performances.
- impossibilité de formaliser et surtout d'actualiser régulièrement tous les aspects des processus de soins
- prise en charge globale des patients comporte de multiples interactions entre différents professionnels et différentes activités ou spécialités
→ difficultés considérables à résoudre si l'on veut envisager de tous les mettre en assurance qualité.

Vous avez dit : qualité ?...

La qualité :

- chacun est pour
- chacun a le sentiment de comprendre ce dont il s'agit
- chacun pense que passer à l'acte est un penchant naturel
- chacun pense quand il y a un problème, c'est la faute de l'autre...

Vous avez dit : qualité ?...

NON-Qualité



Somme des écarts ou événements différents de ceux programmés qui provoquent l'insatisfaction des utilisateurs et/ou qui lui font courir un risque potentiel

Elle entraîne :



- un (sur)coût : "le coût de la non-qualité"
- des risques

Le coût de la non-qualité ...

- en santé, estimé entre 10 et 20 %
- exemple des infections nosocomiales :
 - > 800 000 cas par an
 - 10 000 décès par an
 - prévalence de 5 à 10 % dans les établissements
 - entre 4 500 et 10 300 FF par patients infectés
 - 3,4 à 7,8 milliards de francs (1993)

Le poids de la non-qualité...

1 % de non qualité, par jour, c'est :

- 4 avions de la plate-forme d 'Orly subissent des incidents techniques
- 50 000 objets égarés par mégarde... par La Poste
- 14 minutes sans électricité
- 20 nouveau-nés échappent des mains des sages-femmes...

Exemples de non-qualité en santé ...

entendus...

- ...tu lis quoi sur l'ordonnance?
- ...on ne lui a pas dit qu'il fallait qu'il soit à jeun...faudra revenir demain
- ...mais pourquoi font-ils encore tous ces examens ?
- ...l'ambulance attend depuis une heure et le dossier de sortie n'est pas prêt...
- ...bon appétit M. Durand !... c'est la visite médicale !
- ...
- ...

Exemples de non-qualité en santé ...

...ou lus...

- 1993 : erreur de manipulation lors d'une fécondation in vitro : jumeaux noir et blanc...
- 23/9/98 : hôpital d'O... : incinération avec les déchets hospitaliers d'un "paquet" non identifié contenant ... un bébé mort-né !

Une séquence dangereuse...

De la situation "à risque"...

- rotation de malades entre services ;
- malades homonymes ;
- usurpation d'identité ;
- documents d'identité n'appartenant pas au malade ;
- autres...

Une séquence dangereuse...

... au dysfonctionnement ...

- étiquetage des tubes en salle de soins, en série pour plusieurs malades, avant ou après prélèvement ;
- un seul prélèvement réparti en deux tubes ;
- vérification de la concordance identité du patient/carte de groupe/groupe de la poche non faite ;
- contrôle ultime réalisé en salle de soins ;
- confusion de destinataires entre plusieurs commandes ;
- pose simultanée de plusieurs transfusions par la même personne ;
- autres...

Une séquence dangereuse...

...puis à l'accident !

De façon générale, la survenue des accidents d'incompatibilité en ABO relève toujours d'erreur d'attribution du bon produit au bon receveur et le rôle du personnel soignant, dans leur prévention, est primordiale !

Le contrôle ultime :

dernier "verrou de sécurité" avant la transfusion

ASSURANCE QUALITÉ

MAITRISE :  "JE SAIS FAIRE"
"J'ÉCRIS CE QUE JE FAIS"
"JE FAIS CE QUE J'ÉCRIS"
"JE LE PROUVE"

CONFIANCE :  
DES MALADES DES PARTENAIRES SANTÉ

L'assurance de la qualité

- Enjeu : (re)donner **confiance** dans l'organisation
- confiance des malades (*sécurité*),
- des partenaires de santé en interne (*sécurité*),
- des organismes liés à la santé et de la société en externe (*sécurité et coût*).

L'assurance de la qualité

Santé : la **qualité**
pratiquement associée à la **sécurité**

Élément essentiel :

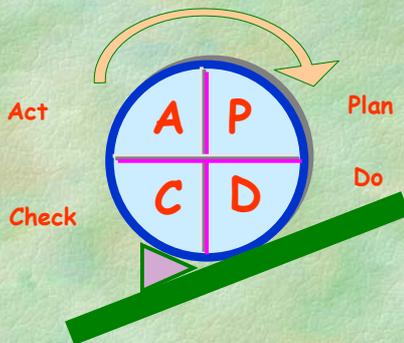
la maîtrise des processus

en appui sur deux fondements interdépendants :

aspect
organisationnel :
le management

aspect
opérationnel :
**la compétence
du personnel**

Le P.D.C.A. (ou "roue de Deming")



Selon EINSTEIN...

*"Si vous faites toujours
ce que vous avez toujours fait,
vous obtiendrez toujours
ce que vous avez toujours obtenu."*

(Insanity is when one puts the SAME INPUTS, into the SAME PROCESS, and he expects a NEW OUTPUT !!!)

