

# CIRS médical pour médecins de premier recours

## Atelier pour la constitution d'un système interactif confidentiel de déclaration des erreurs pour médecins de premier recours lors du congrès de la SSMG à Lugano 2002

Andreas Brun

### But du atelier

Constituer un système de déclaration des erreurs avec le plus possible de médecins de premier recours de manière à ce qu'il

- soit véritablement utilisé et visité,
- puisse offrir aux déclarants un support dans leur élaboration de l'incident,
- permette aux visiteurs d'apprendre quelque chose des incidents imprévus,
- contienne jusqu'à un certain point des données qui soient scientifiquement analysables,
- informe l'extérieur que nous reconnaissons nos erreurs et cherchons à les prévenir dans le futur.

### Interactivité stimulante

Le Dr Mark Kaufmann a tout d'abord parlé aux participant-es de la culture des erreurs et des systèmes de déclaration en s'appuyant sur des informations de base très intéressantes. Son article a été publié dans le BMS (2002;83(47):2554-8) (<http://www.saez.ch/pdf/2002/2002-47/2002-47-1269.pdf>).

Des exemples casuistiques concrets ont été travaillés en groupe. Ils ont servi de base à un travail interactif animé en séance plénière, qui a traité les questions suivantes:

- Qu'est-ce qui *m'empêche ou m'encourage* à déclarer des quasi-incidents, voire des erreurs aux graves conséquences?
- *Quels sont pour les médecins de premier recours les facteurs de risque typiques et critiques* de problèmes imprévus pouvant évoluer de manière défavorable?

### Aspects spécifiques de la médecine de premier recours

Ce qui a été remarquable, c'est la très grande place que les participant-es ont accordée aux possibilités d'erreur provenant d'une part de la relation à long terme spécifique de la mé-

decine générale, et de l'autre des aspects communicatifs.

En voici quelques exemples:

- idées préconçues sur un-e patient-e bien connu;
- communication indirecte (par téléphone);
- manque de temps (dernier jour avant les vacances);
- écarts de communication avec les spécialistes;
- «parti pris» dans la relation médecin-patient-e;
- routine;
- message non correctement compris par les patient-e.

### Questions importantes

Les participants ont pu introduire les exemples présentés dans le atelier dans le formulaire actuel, pouvant être consulté à l'adresse Internet <https://www.cirsmedical.ch/formular.ASP?lang=1> (en 2 ou 3 langues); des points problématiques, absents du formulaire de déclaration actuels pour médecins de premier recours, sont ressortis, qui devront être modifiés ou ajoutés.

Les questions suivantes ont notamment été discutées:

- Dans quelle mesure l'anonymat du déclarant doit-il être assuré?
- A part les médecins de premier recours, qui doit pouvoir faire des déclarations?
- Y a-t-il des accidents qui, du fait de leur gravité et de leurs conséquences, ne doivent pas être déclarés dans ce forum?
- Faut-il encore qu'un-e responsable anonymise et rédige les données avant leur publication?
- Ce forum doit-il avoir un/des modérateur/s, et si oui qui?
- Ce forum doit-il rester ouvert ou seulement être accessible avec un mot de passe?
- Quel type de soutien doit être offert au déclarant?

### Conditions importantes posées à un système de déclaration des erreurs

Ont été considérés comme *motivants* pour une déclaration:

- La possibilité d'avoir un feedback
- Le besoin de s'ouvrir, de se soulager
- Une discussion préalable des déclarations dans un cercle de qualité

Die deutschsprachige Version dieses Artikels ist in Heft 8 von PrimaryCare erschienen.

Dr Andreas Brun  
Hauptstrasse 14  
CH-3512 Walkringen  
E-Mail: [brun.andreas@hin.ch](mailto:brun.andreas@hin.ch)

- Etre au clair sur quelles parties de la déclaration sont ouvertes et lesquelles ne servent qu'à l'analyse scientifique
- Etre au clair sur qui peut avoir accès à tout dans ces déclarations

Ont été considérés comme *dissuasifs* pour une déclaration:

- Peur d'être critiqué et couvert de honte (réflexe d'écolier)
- Ne pas savoir qui a accès aux déclarations et comment leurs contenus sont «analysés»
- Déclarations dans lesquelles les déclarants se sent «fautif»
- Insécurité générale sur la protection des données sur Internet
- Crainte juridique que les accidents aux conséquences civiles ou pénales puissent être transmis par ce forum à des avocats, à la presse ou aux lésés
- Formulaire trop compliqué et chronophage

*Conditions urgentes* posées à un CIRS pour médecins de premier recours:

- Les aspects relation médecin – patient et pannes de communication doivent avoir une place suffisante.
- Une modération est indispensable.
- Plurilinguisme dans tous les domaines.
- L'accès doit être clair pour tous les médecins de premier recours et suffisamment connu (publications, envois, links à plusieurs endroits sur Internet).
- Il faut accorder suffisamment de place aux ressources positives ayant empêché une évolution plus grave.
- Les déclarants doivent à chaque fois recevoir un feedback.
- Les déclarants doit pouvoir formuler ses attentes vis-à-vis du forum.

## Et la suite?

Avec cet input de la «base» des médecins de premier recours, Andreas Brun, en collaboration avec Mark Kaufmann, va concevoir un formulaire de déclaration pour médecins de premier recours pour le mettre sur Internet. Dans un premier temps, ne pourront accéder à la partie fermée du formulaire de déclaration spécifique que ceux qui sont équipés du logiciel de sécurité hin-ASAS. Un mot de passe supplémentaire sera introduit si nécessaire.

Le comité de la SSMG est mandaté pour nommer les modérateurs (au moins un-e par langue nationale) et définir clairement leur cahier des charges et leurs honoraires. Il faudra faire appel au CMPR ou à une FIAM (Fakultäre Instanz für Allgemeinmedizin) pour les éventuels mandats de recherche.

## Cave

Du fait des incertitudes juridiques quant à des erreurs graves pouvant relever du domaine civil ou pénal, il est instamment recommandé pour le moment de ne déclarer que les quasi-incidents dont l'issue a été bénigne, ... mais faites-le, car ce n'est que sur un grand nombre de déclarations que des conclusions utiles pouvant être tirées [1].

Dès que le système sera réellement en place, les médecins de premier recours seront à nouveau appelés à l'utiliser pleinement.

## Référence

- 1 Kaufmann M, Staender S, von Below G, Brunner HH, Portenier L, Scheidegger D. Déclaration anonyme informatisée d'incidents critiques: une contribution à la sécurité des patients. Bull Med Suisses 2003;84:346-50. Internet: <http://www.saez.ch/pdf/2003/2003-08/2003-08-1489.pdf>