

## 11. Schweizerische Fachtagung über die Sterilisation



# ASPECTS PSYCHOLOGIQUES DES ERREURS HUMAINES

Franziska Tschan, Université de Neuchâtel – Juin 2015

## FRANZISKA TSCHAN

### COMPETENCES:

- Titulaire de la Chaire de Psychologie sociale du travail à l'Université de Neuchâtel (depuis 1995)
- Mes spécialités
  - Facteurs humains en médecine
  - Travail en équipe
  - Productivité des groupes
  - Emotions sur le lieu de travail
  - Interactions sociales
- Je n'ai pas de conflits d'intérêts à déclarer

### COOPERATIONS:

- Coopérations en recherche (médicale) avec:
- L'Hôpital cantonal de Bâle (études de simulation)
  - Prof. Stephan Marsch
- L'Institut de Psychologie de l'Université de Berne
  - Prof. em Norbert Semmer
  - Prof. Achim Elfering
- La chirurgie viscérale à Berne
  - Prof. Guido Beldi
  - Prof. Daniel Candinas

## VOUS N'ÊTES PAS A L'ABRI...

### Hygieneskandal an Uni-Klinik Mannheim: **Totes Insekt im OP-Besteck**

Von Horand Knaup



DPA

Steriler OP? Das Uni-Klinikum Mannheim hat mit Hygienemissständen zu kämpfen

**Haare, Keime und Knochensplitter an vermeintlich sterilen Instrumenten: In der Uni-Klinik Mannheim sind die Zustände internen Unterlagen zufolge noch schlimmer als bislang bekannt.**

Après quelques brèves recherches sur Internet: article portant sur des problèmes de stérilisation à Stuttgart, Fulda, Kassel, Eschwege ...

- **Psychologie des erreurs**
  - Gestion des erreurs
  - Recommandations

- **Psychologie des erreurs**
  - Gestion des erreurs
  - Recommandations

## LES ERREURS, QUE SONT-ELLES (ET QUE NE SONT-ELLES PAS)?

➤ Les erreurs sont des écarts par rapport à un comportement considéré comme adéquat ou à un objectif opérationnel souhaité, que l'auteur de l'acte aurait pu adopter ou atteindre.

Pas une  
« intention », pas  
du sabotage

Action humaine  
(les machines ne font pas d'erreurs)

Le processus ou le résultat  
peuvent être erronés

Ecart par rapport à un standard

Potentiellement évitable

## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

Parfois, nous pensons et fonctionnons de manière **consciente, contrôlée, réfléchie.**

Souvent, nous appliquons des **règles** qui ont, d'une manière ou d'une autre, fait leurs preuves.

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », **intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.**

# NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », **intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.**

Evans, J. S. B. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59, 255-278.

# LA ROUTINE QUOTIDIENNE NOUS REND EFFICIENTS

## 3 JUIN: PHOTOS DE CHAQUE « OUVERTURE » (ALLON BUKOFF)



<http://www.fluxus.org/FluxusMidwest/doorknobs/>

# LES EXPERTS DÉVELOPPENT DES ROUTINES...



Mais: quelle était la première carte?  
(celle complètement découverte)

## ROUTINES QUOTIDIENNES = ERREURS DE ROUTINE



## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

Erreur de  
routine

Très souvent, nous fonctionnons  
« **automatiquement** »,  
**intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.**



I  
LOVE  
PARIS IN THE  
THE SPRINGTIME

## ERREURS DE ROUTINE: EXEMPLES

- J'avais l'intention de m'acheter des chaussures en rentrant à la maison, mais je suis resté(e) assis(e) dans le bus au lieu de descendre à l'arrêt du magasin de chaussures.
- J'avais l'intention de faire une double ration de gâteau, mais je n'ai multiplié que le premier ingrédient (farine) par deux et ai oublié de doubler les autres ingrédients.

- Mais aussi:

- Le vol Air Florida 90 n'a pas pu décoller normalement car les ailes de l'avion étaient givrées; il a percuté un pont et s'est abîmé dans la rivière; 78 personnes ont perdu la vie.

**CAM-2** Air conditioning and pressurization?

**CAM-1** Set.

**CAM-2** Engine anti-ice?

**CAM-1** Off.

**15:59:49 CAM-1** Holler if you need the wipers.

**15:59:51 CAM-1** It's spooled. Real cold, real cold.

Les pilotes  
savaient qu'il  
faisait froid

Routine lors de la check-list

## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

Parfois, nous pensons et fonctionnons de manière **consciente, contrôlée, réfléchie.**

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.

Evans, J. S. B. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59, 255-278.

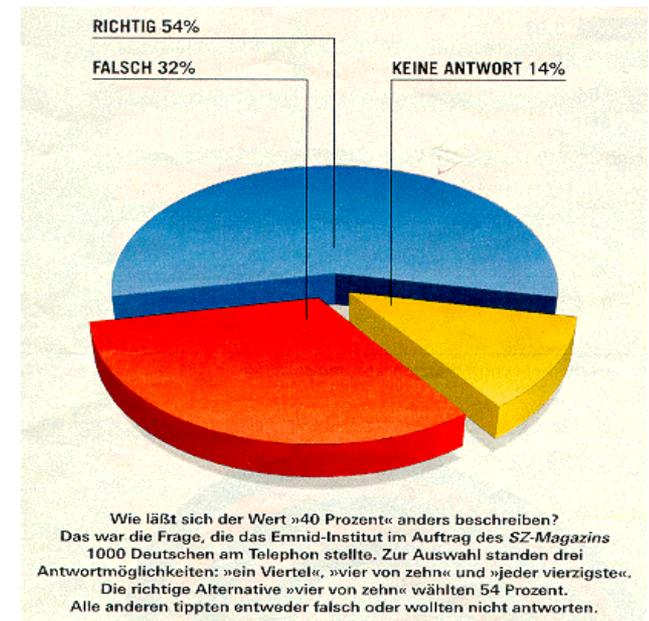
## ERREURS DE REFLEXION

### ■ Exemple: Evaluation des risques: Bon nombre de personnes ne comprennent pas correctement certains concepts

- Comment formuler autrement la valeur de « 40% »?

<input type="checkbox"/> Un sur quarante?	}	32%
<input type="checkbox"/> Un quart?		
<input type="checkbox"/> 4 sur 10?	}	54%

Süddeutsche Zeitung Magazin 53, Dec. 31, 1998, Munich,  
 Germany  
<http://www-abc.mpib-berlin.mpg.de/users/dudey/>



- Les problèmes de (mé)connaissance sont fréquents
- Même chez les experts
- Nous surestimons nos propres connaissances
- Nous rechignons à admettre nos lacunes de connaissances

## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

Parfois, nous pensons et fonctionnons de manière **consciente, contrôlée, réfléchie.**

Erreur de réflexion

Erreur de routine

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.

Evans, J. S. B. (2007). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59, 255-278.

## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES ERREURS

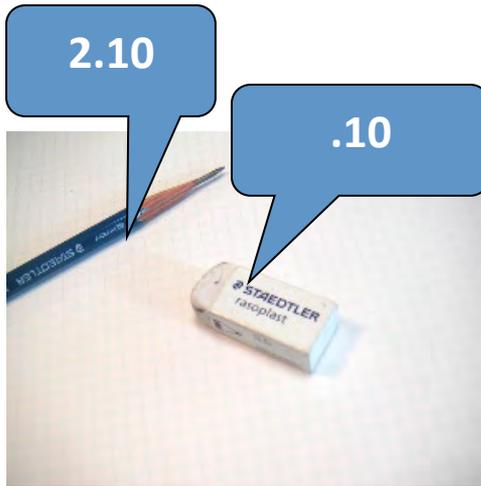
Parfois, nous pensons et fonctionnons de manière **consciente, contrôlée, réfléchie**.

Souvent, nous appliquons des **règles** qui ont, d'une manière ou d'une autre, fait leurs preuves.

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.



## RÉPONDEZ AUSSI RAPIDEMENT QUE POSSIBLE À LA QUESTION SUIVANTE



- Un crayon et une gomme coûtent au total CHF 2.20
- Le crayon coûte 2.- de plus que la gomme
- **Combien coûte le crayon?**

### Mauvaise réponse (2.-):

- 50% des étudiants de Princeton
- 56% des étudiants de Michigan

## NOUS FONCTIONNONS, DONC NOUS FAISONS DES

Parfois, nous pensons et fonctionnons de manière **consciente, contrôlée, réfléchie**.

Erreur de réflexion

Souvent, nous appliquons des **règles** qui ont, d'une manière ou d'une autre, fait leurs preuves.

Erreur d'application de règles

Erreur de routine

Très souvent, nous fonctionnons « **automatiquement** », intuitivement, rapidement, par routine, sans réfléchir.

## ERREURS

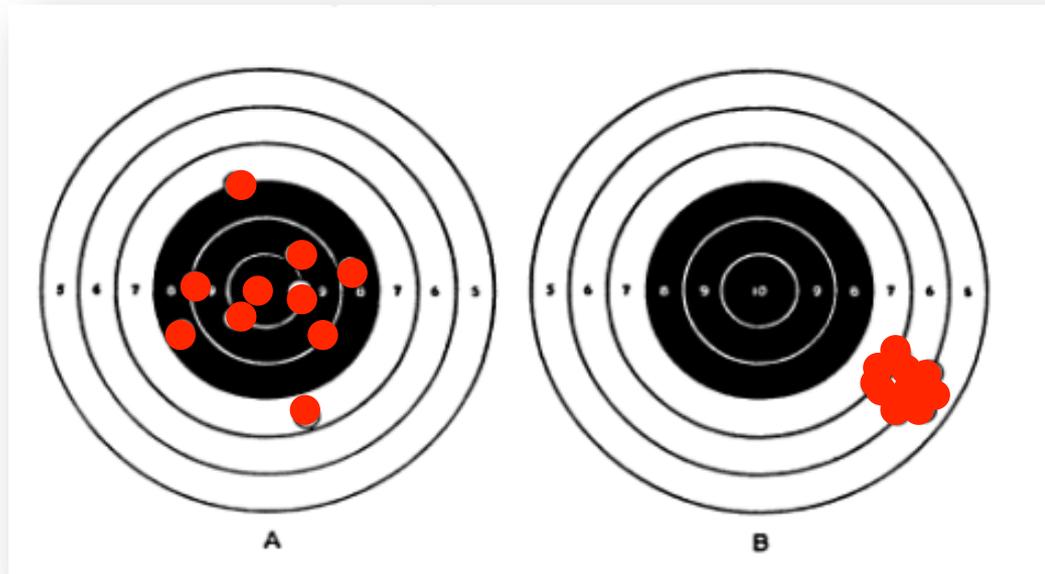
---

- Nous ne commettons pas d'erreur intentionnellement.
- Nombre d'erreurs sont le revers de l'efficacité:
  - Notre capacité de réfléchir de manière consciente nous permet de résoudre des problèmes très complexes.
    - **MAIS PARFOIS NOUS NOUS TROMPONS MALGRE TOUT !**
  - Notre capacité de dégager des règles de ce que nous avons appris et de les appliquer à d'autres situations nous rend extrêmement flexibles.
    - **MAIS PARFOIS NOUS APPLIQUONS DES REGLES INADEQUATES !**
  - Sans notre capacité de gérer une très grande partie de notre quotidien de manière routinière et automatique, nous serions extrêmement lents et inefficients.
    - **MAIS NOTRE MANQUE D'ATTENTION LORS D'ACTES DE ROUTINE PEUT GENERER DES ERREURS!**
- Frese (chercheur connu):  
**NOUS COMMETTONS EN MOYENNE 3 A 4 ERREURS PAR HEURE... ET CE DANS TOUTES LES TACHES QUE NOUS SOMMES EN TRAIN D'EXECUTER!**

- Psychologie des erreurs
- **Gestion des erreurs**
- Recommandations

## GESTION DES ERREURS

- Les erreurs sont inévitables, mais il est possible d'**influer sur leur fréquence**
- Beaucoup d'erreurs ne sont **pas le fruit du hasard**



- Réaction automatique lorsqu'un être humain a commis une erreur: avertir, punir, mépriser, licencier? **Simple, mais sans effet!**
- Détecter les erreurs systématiques: **Analyse des erreurs, analyse des risques**

# ERREURS SYSTÉMATIQUES

---

## ■ **La tâche « incite » à commettre des erreurs**

- Appareils que l'on ne contrôle pas correctement
- Dans l'industrie, on rencontre souvent des designs inadéquats (p. ex. logiciel peu convivial)
- Choses que l'on risque facilement de confondre (p. ex. apparence / désignation semblables)
- Instructions peu claires, check-lists pas mises à jour, matériel inadéquat

## ■ **La (mé)connaissance favorise les erreurs**

- Les personnes inexpérimentées font plus d'erreurs – mais les personnes routinières ne sont pas à l'abri d'erreurs
- Niveau de formation trop bas

## ■ **Les conditions de travail favorisent les erreurs**

- La **précipitation** incite à prendre des raccourcis – peu de temps restant pour les contrôles
- Quiconque contrôle davantage est de facto plus lent et **plus cher**
- Personnel meilleur marché mais sans **formation** – compréhension insuffisante du contexte

# GESTION DES ERREURS

---

## ■ Buts:

- Détecter rapidement les erreurs
- Eliminer les erreurs systématiques
- Réduire rapidement l'impact négatif des erreurs
- Corriger rapidement les erreurs
- Eviter les erreurs subséquentes

## ■ Pour ce faire, il faut parler des erreurs commises!

## ■ Une gestion (culture) inadéquate des erreurs empêche de tirer les enseignements des erreurs commises:

- **Masquer** les erreurs, parce que leurs auteurs sont tenus pour responsables
- Les erreurs ne sont pas abordées, parce que l'on veut **ménager l'autre** et ne pas l'exposer
- Les erreurs ne sont pas abordées, parce que l'on ne peut **de toute manière rien changer**

## ■ Pour pouvoir apprendre des erreurs commises, il faut un climat de **confiance**

- Psychologie des erreurs
- Gestion des erreurs
- **Recommandations**

## AIDE-MÉMOIRE

---

- **Connaissez-vous vos erreurs?**
  - Dans votre domaine d'activités, saisissez-vous et évaluez-vous systématiquement les erreurs?
  - Utilisez-vous un système de notification des erreurs et / ou consultez-vous régulièrement les communications d'autres services, qui vous concernent?
  - Vous et vos collaborateurs, connaissez-vous les sources d'erreur potentielles pour chaque tâche? (A quoi les débutants doivent-ils particulièrement veiller?)
- **Vous tient-il à cœur d'éviter les erreurs?**
  - Les check-lists, mesures de sécurité, contrôles, etc. sont-ils JUDICIEUX?
  - Dans votre service, les check-lists, mesures de sécurité, contrôles, etc. doivent-ils être respectés? Vraiment? Est-ce une exigence prioritaire?
- **Disposez-vous d'une culture adéquate de la gestion des erreurs?**
  - Vous et vos collaborateurs, êtes-vous fiers d'être particulièrement tatillons et de respecter toutes les check-lists et tous les contrôles?
  - Dans votre service, peut-on discuter ouvertement des erreurs? En êtes-vous certain? Réellement?
  - Les erreurs constituent-elles un sujet abordé régulièrement? Informez-vous?
  - Les supérieurs prennent-ils au sérieux les informations relatives aux sources d'erreur et réagissent-ils immédiatement?
- **Etes-vous armé pour réagir à des erreurs?**
  - Disposez-vous de stratégies prêtes à être appliquées, si quelque chose devait réellement tourner mal?

## Hygieneskandal an Uni-Klinik Mannheim: **Totes Insekt im OP-Besteck**

Von Horand Knaup



Steriler OP? Das Uni-Klinikum Mannheim hat mit Hygienemissständen zu kämpfen

**Haare, Keime und Knochensplitter an vermeintlich sterilen Instrumenten: In der Uni-Klinik Mannheim sind die Zustände internen Unterlagen zufolge noch schlimmer als bislang bekannt.**

DPA

- Les enquêtes ont eu lieu suite à des plaintes *anonymes*
- Le problème était connu depuis au moins 2007 déjà!
- Problèmes avec des appareils
- Problèmes liés au niveau de formation
- Problèmes avec les instruments
- Problèmes au sein de la Commission chargée de l'enquête (démission des chargés d'hygiène début 2015)
- Problèmes liés à la politique d'information
- ... Affaire à suivre!

- Spiegel online: 22.10.2014 / die Zeit, 29.5.2015

<http://www.spiegel.de/unispiegel/jobundberuf/universitaetsklinikum-mannheim-unsteriler-op-schadensersatzklage-a-998419.html>

<http://www.zeit.de/wissen/gesundheit/2015-05/uniklinik-mannheim-hygiene-op-besteck>

**MERCI BEAUCOUP DE VOTRE ATTENTION!**

FRANZISKA.TSCHAN@UNINE.CH

## MESURES PROPICES AUX ERREURS (1)

### ■ Certaines tâches favorisent les erreurs

Apparence / désignation semblables: l'une des principales raisons d'erreur dans l'administration de médicaments (erreurs de routine)



### ■ Les mesures de sécurité, c'est pour les mauviettes ou les débutants: **culture de la sécurité**



## COMPORTEMENTS REQUIS

- Perfectionnisme
- Doute et prudence
- Minutie
- Contrôles réguliers approfondis
- Détails, règles, listes, ordre et organisation
- Pédanterie et insistance à respecter les conventions

+ « excessif »:  
personnalité anankastique  
(F60.5 ICD 10)