

Les erreurs rassemblent... et la gestion des erreurs?

Rapports de deux hôpitaux universitaires, l'un suisse, l'autre allemand



Clinique universitaire du Schleswig-Holstein (UKSH) Service Stern Nord



L'UKSH est

- l'un des plus grands centres européens de médecine universitaire,
- le seul prestataire de soins de couverture maximale du Land du Schleswig-Holstein.

Le Service Stern Nord

- est une entreprise de la Clinique universitaire du Schleswig-Holstein,
- est réparti sur deux sites (Kiel et Lübeck).

L'Hôpital universitaire de Zurich (USZ)



L'USZ

- est l'un des plus grands hôpitaux de Suisse et un prestataire de soins de couverture maximale, 24h/24, 365 jours par an;
- réunit 43 cliniques et plus de 8'000 collaborateurs;
- travaille en étroite coopération avec l'EPF et l'Université.



Métropole vibrante sise au bord de l'eau et offrant une vue spectaculaire sur les Alpes enneigées, **Zurich** offre un panachage unique de divertissements, plaisir, nature et culture.



Massepain, Porte Holstentor, ville inscrite au patrimoine mondiale de l'Unesco... voici quelques-uns des attributs que l'on rattache spontanément à **Lübeck**.

Mais la ville hanséatique de Lübeck offre bien plus encore: avec ses quelque 214'000 habitants, le plus grand port de ferry européen constitue un centre scientifique, de production et de prestation de services logé sur les rives de la Mer Baltique.



Mode opératoire

- Comparaison des services
 - Taille, en fonction des UST
 - Services bénéficiant de prestations de retraitement
 - Structure organisationnelle
- Comparaison de la gestion des erreurs
 - Structure
 - Contenu
 - Exigences
 - Réalisation
 - Résultats



Premier constat

Il existe de nombreux points communs, tels que

contenu, structure et objectifs.

Mais il existe également des divergences, comme

les exigences et la réalisation.

Au final, il existe de **nombreux points que nous pouvons apprendre les uns des autres.**

Contenu et structure

- Bordereau d'accompagnement des plateaux
- Evaluation des plateaux retournés
- Documentation de l'évaluation
- Evaluation des protocoles d'erreurs
- Entretiens avec les collaborateurs
- Documentation du traitement
- Jours OP fixes à intervalles réguliers

Exigences et objectifs

UKSH Service Stern Nord

- Rapports empreints d'estime
- Acceptation
- Niveau qualitatif élevé
- Mise en évidence du taux d'erreurs
- Respect des temps de rotation
- Amélioration de la qualité
- Moins d'extournes
- Sensibilisation des collaborateurs

USZ Zurich

- Rapports empreints d'estime
- Acceptation
- Niveau qualitatif élevé
- Mise en évidence du taux d'erreurs
- Respect des temps de rotation et accélération!
- Amélioration de la qualité
- Fiabilité
- Sensibilisation des collaborateurs

Déroulement

UKSH Service Stern Nord

- Le bordereau d'accompagnement est joint à chaque plateau
- Pour les sets et les articles individuels: bordereau disponible en ligne
- Feed-back des clients (OP, services)
- Traitement de l'erreur par une personne
- Discussion avec l'auteur de l'erreur:
 - *Cause*
 - *Mesures*
 - *Conséquences*
 - *Archivage par CO – fondement de l'évaluation personnelle*
- Formation si nécessaire

The image shows a tilted document, likely a form or checklist, with various sections and fields. It appears to be a 'bordereau d'accompagnement' (accompanying slip) for a tray or set of items. The form includes a header with a logo and title, followed by several sections with headings and input fields. The bottom part of the form contains a table with columns for different categories or items, and a footer with a date and time stamp.



Sieb-/Setbegleitschein

Siebnummer
Sieb/Set
Mitarbeiter
Packdatum
Verfalldatum
Unterschrift

SVZ

Fehlende Instrumente, zurzeit kein Ersatz

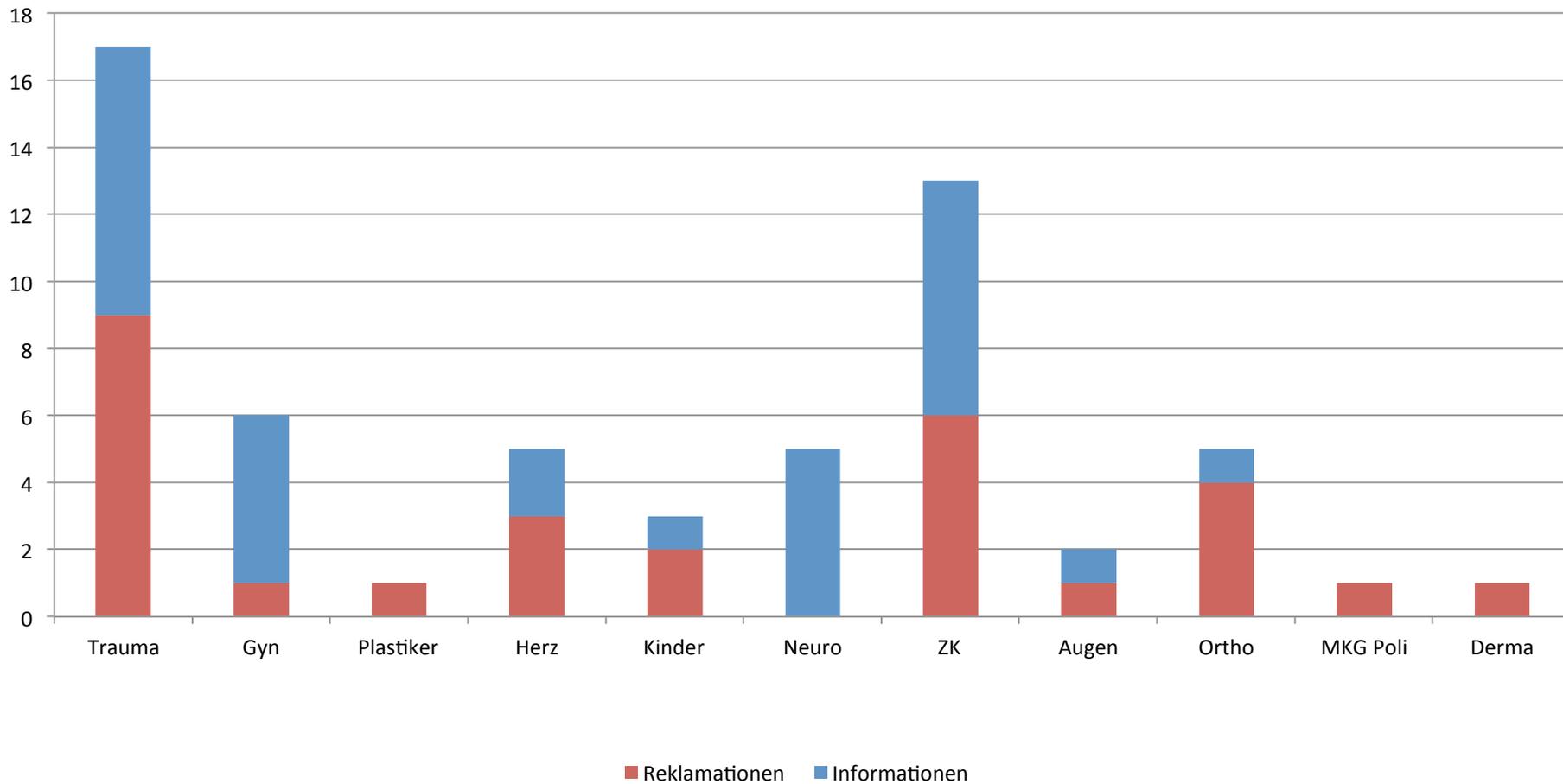
Ersetzte Instrumente

Memotexte
Aufbereitung

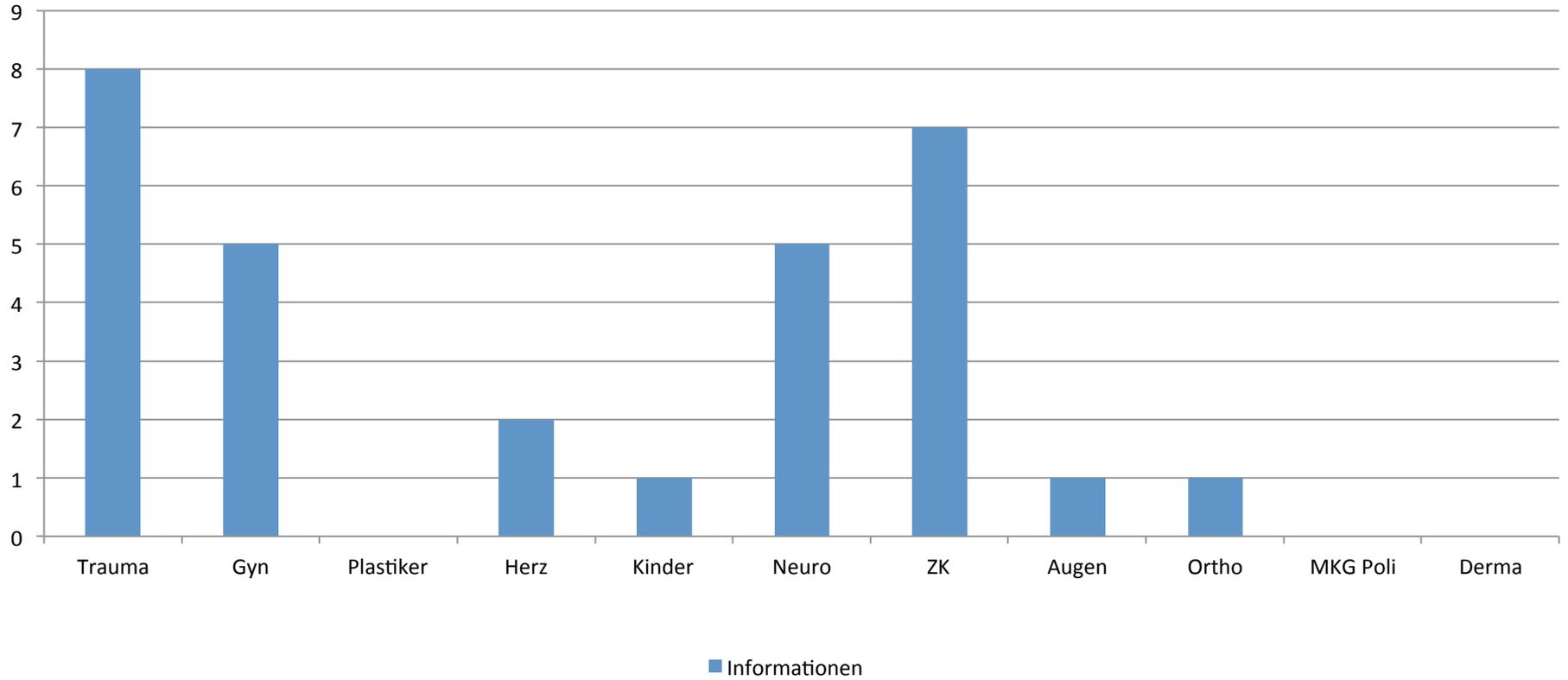
Reklamation

Instrument <input type="checkbox"/> Fehlt <input type="checkbox"/> zu viel <input type="checkbox"/> Defekt <input type="checkbox"/> schmutzig <input type="checkbox"/> falsches Instrument <input type="checkbox"/> sonstige	Verpackung <input type="checkbox"/> Feucht <input type="checkbox"/> Defekt <input type="checkbox"/> Eingeklemmt <input type="checkbox"/> Filter feilt <input type="checkbox"/> sonstige	Etikett <input type="checkbox"/> Fehlt <input type="checkbox"/> falsch <input type="checkbox"/> Unleserlich <input type="checkbox"/> sonstige	Reklamierende Pflegekraft
Lieferung <input type="checkbox"/> Zu spät/zu lange Wartezeit <input type="checkbox"/> falsche Abteilung <input type="checkbox"/> sonstige	Reklamationseinstufung durch die Pflegekraft <input type="checkbox"/> OP konnte durchgeführt werden <input type="checkbox"/> OP konnte mit Verzögerung durchgeführt werden Zeitaufwand (in Minuten): <input type="checkbox"/> OP konnte mit einem anderen Set durchgeführt werden <input type="checkbox"/> OP konnte nicht durchgeführt werden		

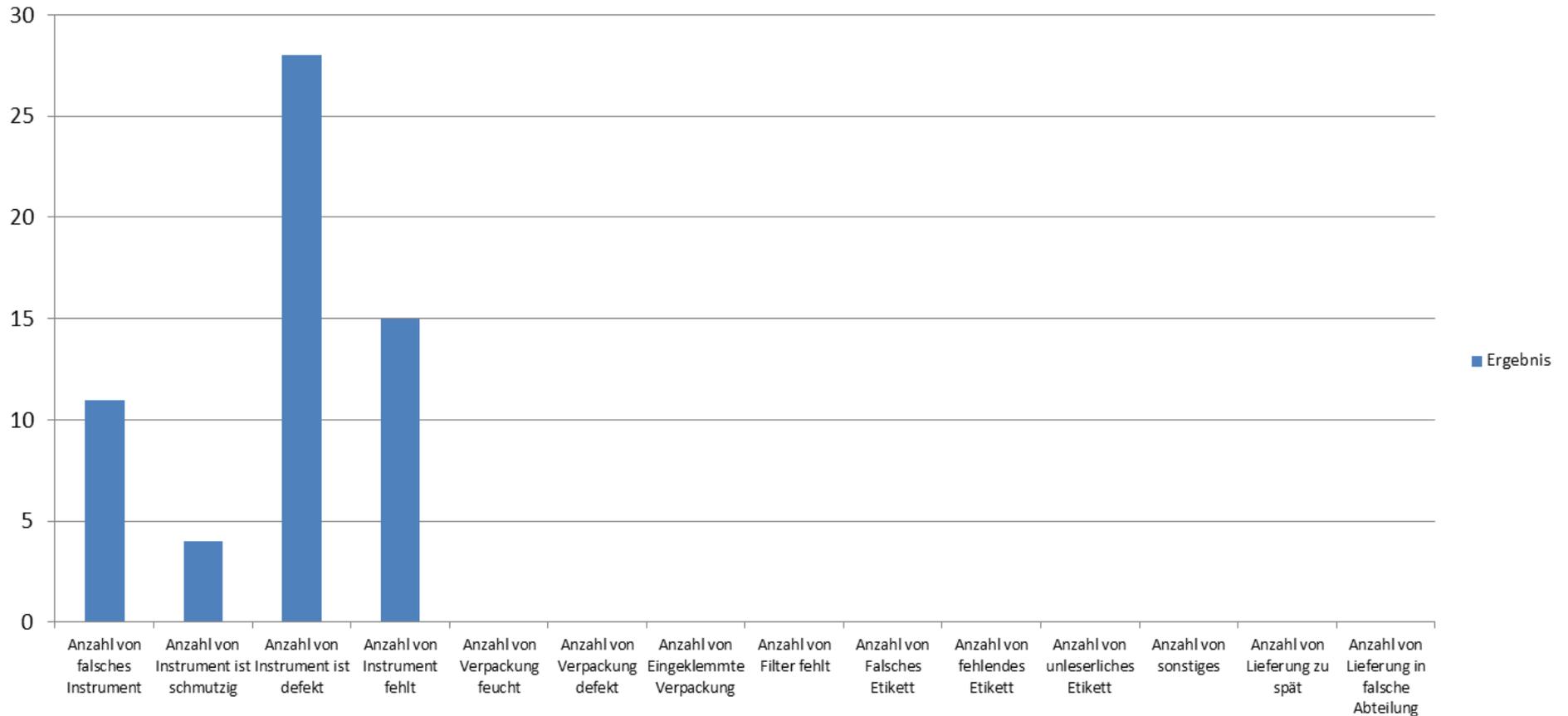
Nombre de réclamations / informations par service OP et par mois



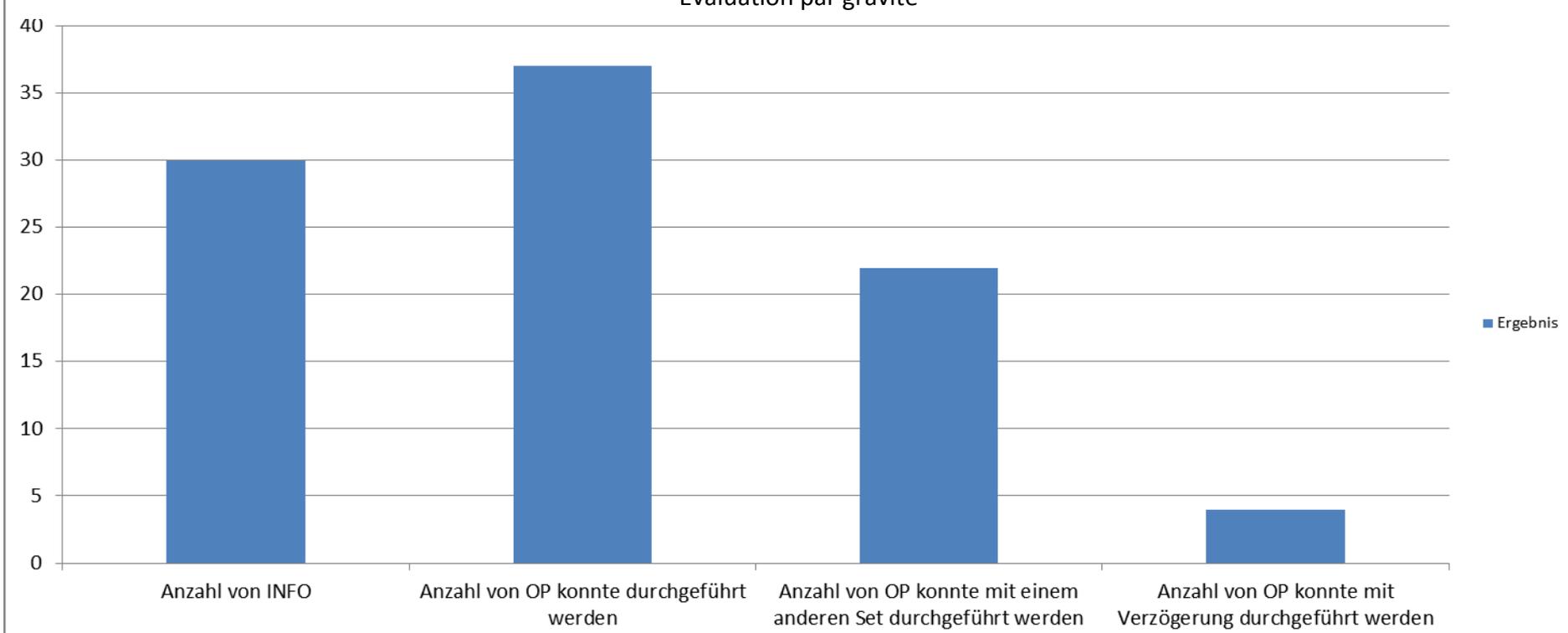
Nombre de réclamations par service OP



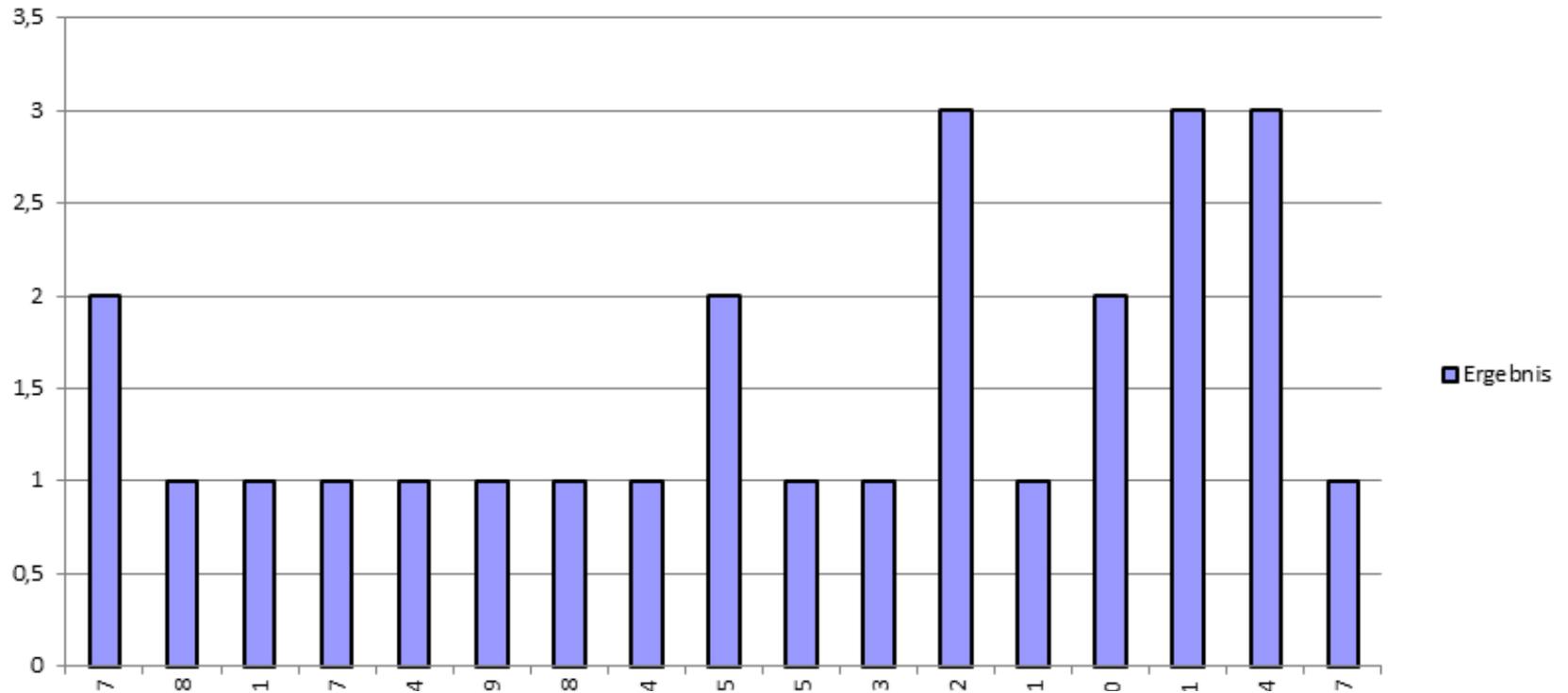
Raison de la notification de l'erreur

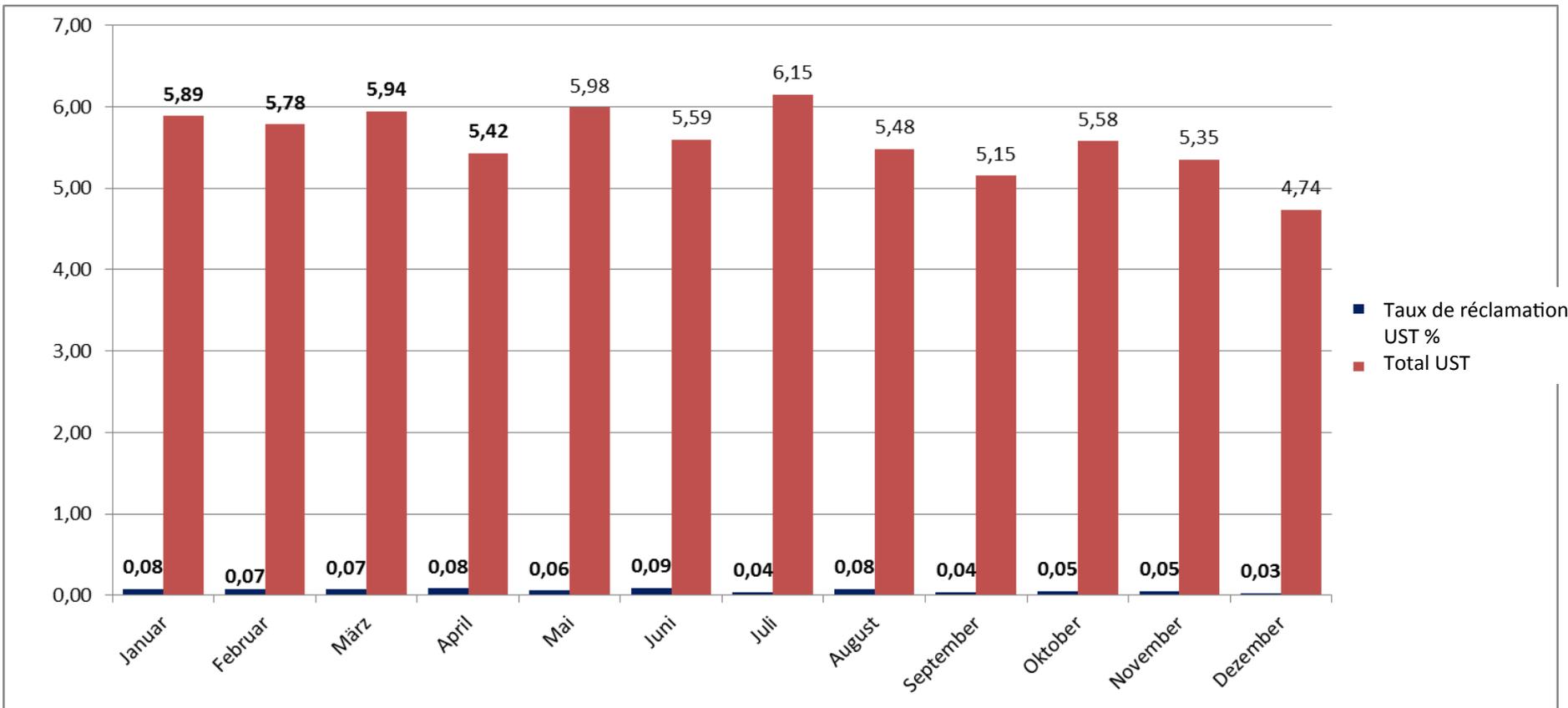


Evaluation par gravité



Erreur par personne chargée de l'emballage





Reklamationsbearbeitung ZSVA Lübeck Januar 2015

lfd. Nr.	Reklamationsgrund/Maßnahme	durchgeführt von	Datum
1	Instrument fehlt		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
2	Instrument defekt, imo		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
3	Instrument falsch		
	Prüfung Siebpackanweisung	Timpfen	16.01.2015
	Instrument richtig zusammengesetzt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
4	Instrument defekt, imo		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
5	Instrument fehlt		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015
6	Instrument defekt, imo		
	In Reparatur geschickt	Timpfen	16.01.2015
	Op aufgeklärt	Timpfen	16.01.2015
7	Instrument fehlt		
	Packliste überprüft	Timpfen	16.01.2015
	aufgefüllt	Timpfen	16.01.2015
	Mitarbeiter geschult	Timpfen	16.01.2015

Déroulement

USZ

- Bordereau d'accompagnement joint à chaque plateau
- Feed-back des services OP
- Traitement par une personne désignée
- Evaluation des remontées
- Entretien avec l'auteur de l'erreur
 - *Cause*
 - *Mesures*
 - *Conséquences*
 - *Base pour l'entretien-collaborateur*
- Formation si nécessaire

The image shows a document titled 'Meldung' (Report) from 'ZSWA' (Zentraler Service der Wirtschaftsuniversität Wien). The document is a form for reporting an error or incident. It includes a header with the 'Meldung' logo and 'ZSWA' text. Below the header, there are several sections for data entry, including a table for 'Meldung' and 'Meldung'.

Sieb-Begleitschein

Betroffene Medizinprodukte	
Etikettl, oder	
Siebbezeichnung	_____
Siebnummer	_____
Packer-Kürzel/ID	_____

OP	
Fachbereich:	
Name:	
Datum / Zeit:	
Saal:	
Fax an ZSVA :	044 255 4335

<u>Instrumente</u>	<u>Verpackung</u>	<u>Sonstiges</u>
<input type="checkbox"/> Fehlmenge	<input type="checkbox"/> defekt	<input type="checkbox"/> fehlende Siebschilder
<input type="checkbox"/> falsches Instrument	<input type="checkbox"/> feucht / Öl	<input type="checkbox"/> falsches Etikett
<input type="checkbox"/> defekt	<input type="checkbox"/> fehlende Einlage	<input type="checkbox"/> fehlende Hinweise
<input type="checkbox"/> verschmutzt	<input type="checkbox"/> falsche Größe	
<input type="checkbox"/> mangelnde Pflege	<input type="checkbox"/> falsche Verpackung	
<input type="checkbox"/> falsche Montage		
<input type="checkbox"/> Packanordnung		
<input type="checkbox"/> in Reparatur		

Hinweise für OP/Abteilung

Hinweise für ZSVA

Déroulement

USZ

- Bordereau d'accompagnement joint à chaque plateau
- Feed-back des services OP
- Traitement par une personne désignée
- Evaluation des remontées
- Entretien avec l'auteur de l'erreur
 - *Cause*
 - *Mesures*
 - *Conséquences*
 - *Base pour l'entretien-collaborateur*
- Formation si nécessaire

A thumbnail image of a document form. It features a header with a logo and the text 'USZ'. Below the header, there are several sections with labels and input fields, including a table with multiple rows and columns. The form is oriented vertically.A thumbnail image of a document form. It has a header with a logo and the text 'USZ'. The main body of the form consists of a large, empty rectangular area, likely intended for a detailed report or narrative. There are some smaller fields and labels at the top of the form.



Warum ist mir der Fehler passiert?

Datum

Nummer

Abteilung

Fehler

Fehlerursache

Warum ist mir der Fehler passiert?

Fehlervermeidung

Was kann ich tun, damit der Fehler nicht wieder passiert?

Unterstützung

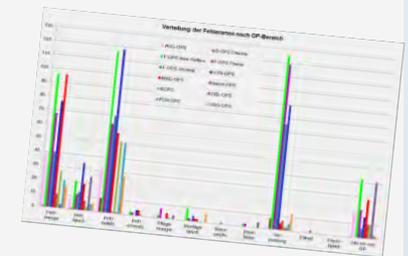
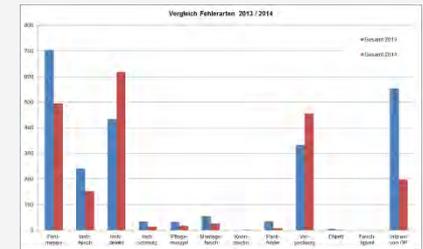
Welche Unterstützung benötige ich, damit ich Fehler vermeiden kann?

Déroulement

USZ

- Evaluation mensuelle par
 - Types d'erreurs
 - Classement par domaines OP
 - Personne chargée de l'emballage
- Documentation supplémentaire pour les erreurs spéciales
- Jour fixe avec OP/ STER / Manager OP
- Directement au sas OP ou dans la salle OP

A screenshot of a monthly error evaluation table. The table has columns for 'Date', 'Type d'erreur', 'Description', 'Statut', and 'Responsable'. It contains several rows of data, with some cells highlighted in yellow. The table is titled '2014' in the top right corner.

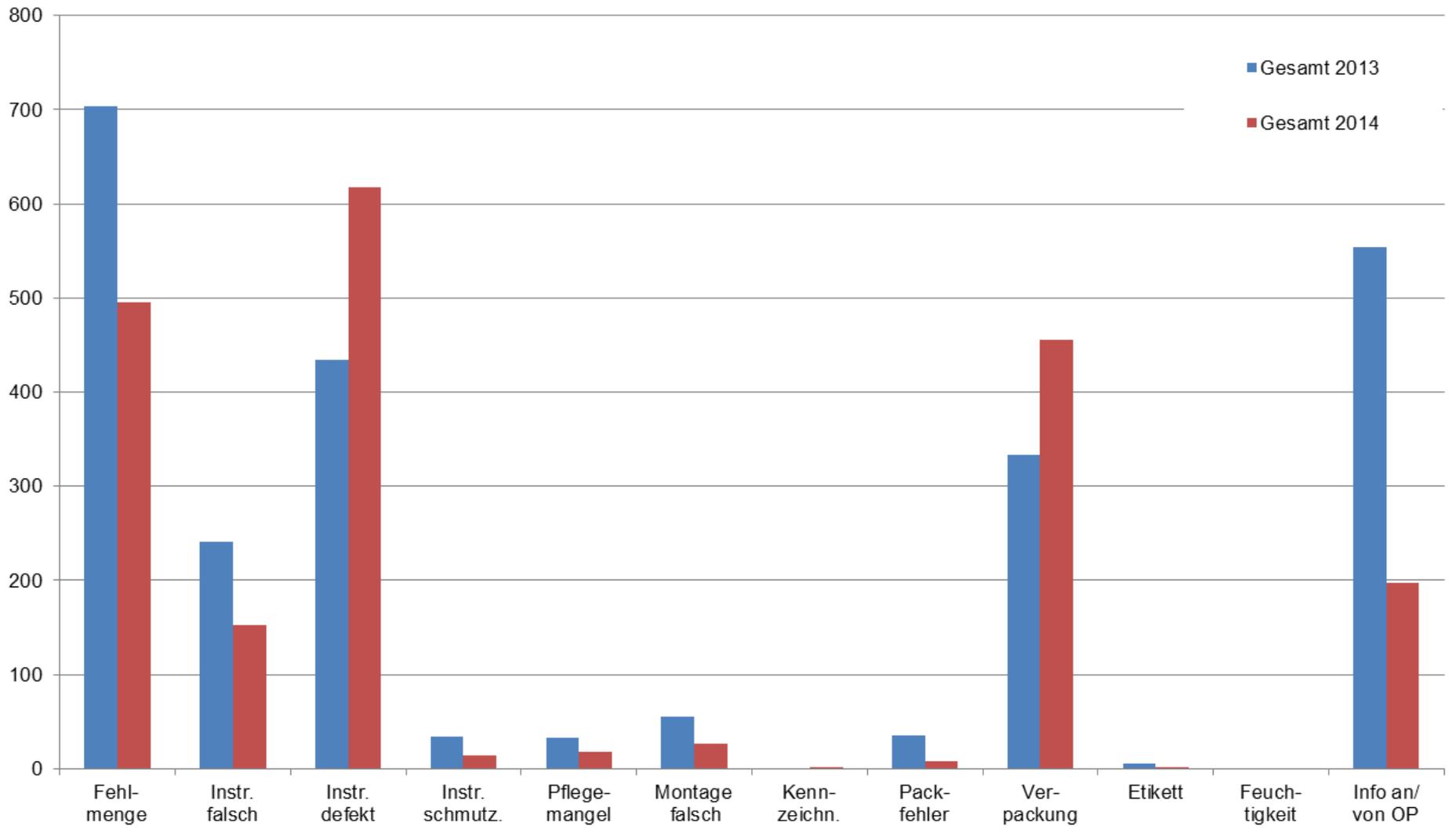


Jahr: 2015
Monat: April

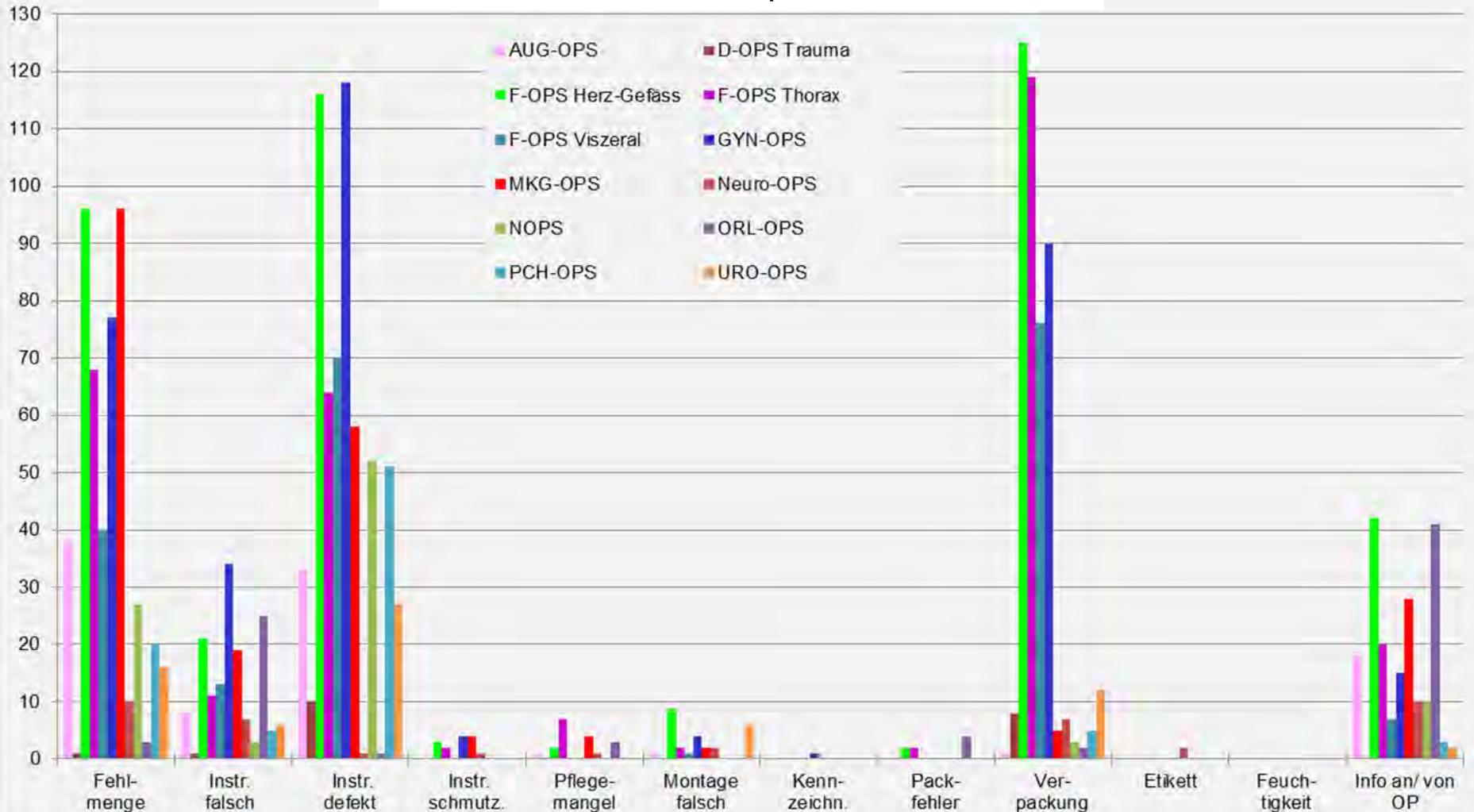
Abteilung	Fehler-Arten											Info an OP [*]	Total OP [*]
	Fehlmenge	Instr. falsch	Instr. defekt	Instr. schmutz	Pflege-mangel	Montage falsch	Kenn-zeichn.	Pack-fehler	Ver-pack.	Etikett	Feuch-tigkeit		
NCH	22	1	1			1						20	25
AUG	3		1									2	4
ORL	8	1	6									2	15
GYN	3	1	4		1				10			1	19
URO			1						1				2
MKG	4	1	3						1				9
FHG	5		5						1	1			12
FTO	3		1						2			1	6
FVI	1		4						2				7
PCH			5						5				10
DTR		1							1				2
NOP			4										4
Trauma													0
Total Art	49	5	35	0	1	1	0	0	23	1	0	26	115
													Kontr. 115
Nord Sonst.													0
Kern Sonst.													0
Total Sonst.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
													0
Gesamt	49	5	35	0	1	1	0	0	23	1	0	26	115
													115

^{*}) ohne die Werte der Spalte «Info an OP»

Comparaison des types d'erreurs 2013 / 2014



Classement des erreurs par domaine OP



Déroulement

USZ

- Evaluation mensuelle par
 - Types d'erreurs
 - Classement par domaines OP
 - Personne chargée de l'emballage
- Documentation supplémentaire pour les erreurs spéciales
- Jour fixe avec OP/ STER / Manager OP
- Directement au sas OP ou dans la salle OP



Charge de travail

Un petit effort pour les clients...

... un énorme travail chronophage pour la Stérilisation centrale

- Documentation
- Évaluation des erreurs
- Entretiens avec les collaborateurs
- Entretiens avec les clients
- Formations

La gestion des erreurs, à elle seule, requiert:

- **Un poste à temps partiel 60% - 80% à Lübeck**
- **Un poste à temps partiel 60% - 80% à Zürich**

Avantages

- Gestion ouverte des erreurs
- Détection des erreurs et de leurs causes
- Elimination des causes pour éviter les erreurs
- Développement grâce à la sensibilisation, la formation, etc.
- Motivation
- Optimisation des processus

Amélioration de la collaboration entre:

- équipe – supérieur
- STER – OP
- STER - STER

Risques

- Mauvaises approche et mise en œuvre
 - Pression
 - Dégradation de la productivité
 - Mécontentement
 - Esprit de compétition
 - Augmentation du nombre d'erreurs
- Interprétation erronée des données liées aux erreurs
- Approche qualitative exacerbée

Conclusion

Les erreurs surviennent partout et en tout temps...



... et elles rassemblent!

Conclusion

Les systèmes de gestion des erreurs ne sont pas identiques, mais poursuivent le même but...



Conclusion

.... et, par conséquent, rassemblent!

