

Compte rendu *Atelier ALASS La sécurité des patients/usagers à l'hôpital et au-delà de ses frontières: potentialités de l'assistance territoriale*

Le 6 juin 2014 a eu lieu auprès de l'Autorité Locale de Santé publique de Bergame (Italie) l'atelier ALASS intitulé «La sécurité des patients/usagers à l'hôpital et au-delà de ses frontières: potentialités de l'assistance territoriale». L'initiative est née au sein du projet international IRIS «Italie - Roumanie - République de Moldavie en Réseau: de l'apprentissage des erreurs vers une culture de la Sécurité des patients/usagers». Le projet a été proposé par le Département Médical de Prévention et est fortement soutenu par la Haute Direction de l'ALS di Bergame. Son but est de développer une culture de la sécurité, grâce à l'expérimentation d'outils modernes pour l'identification et l'analyse des risques pour les patients/usagers, reconnus pour leur efficacité à un niveau international. Les autres partenaires du projet sont: le Département de Prévention de l'ALS di Biella (Italie), plusieurs hôpitaux et universités de médecine et de pharmacie/école des infirmiers des deux pays de l'Est de l'Europe (Roumanie et Moldavie), l'Association Roumaine de Santé publique et Management Sanitaire (ARSPMS).

À l'atelier ont participé cinq orateurs de Bergame, deux de Biella, deux de la Moldavie et un de la Roumanie. Lors de la première partie, les résultats préliminaires de la Phase I du projet IRIS ont été partagés et interprétés. Cette phase consistait en la mesure de la culture de la sécurité existante dans chaque structure participante (deux départements de prévention, trois hôpitaux roumains et deux hôpitaux moldaves). L'outil employé pour mesurer la culture est le questionnaire HOSPPSC (Hospital Survey of Patient Safety Culture) de l'Agence pour la Recherche et Qualité en Santé (AHRQ) des Etats-Unis. Le questionnaire mesure douze «dimensions»: dix de la culture de la sécurité et deux de la sécurité en général. Le taux de réponse au questionnaire est bon et il a été compris entre 71% (Italie) et 93% (Moldavie). Les réponses au questionnaire montrent que les hôpitaux des pays de l'Est de l'Europe ont un plus grand nombre de «dimensions» développées de la culture de sécurité que les Départements de Prévention italiens participant au sondage. Cela pourrait être dû au fait que la forte intensité des soins dispensés à l'hôpital prédispose à une prise de conscience sur la sécurité plus grande chez le personnel hospitalier que chez le personnel du secteur de la prévention, où les non-conformités (tout court) sont prédominantes par rapport aux incidents et où les dommages physiques/biologiques à la personne (quand quelque chose va mal) sont plus rares que les dommages économique patrimoniales ou d'autre nature. L'analyse des propriétés psychométriques de la version italienne du questionnaire américain a donné de très bons résultats, alors que pour la validation psychométrique de la version roumaine l'échantillon devrait être augmenté. Le Département Médical de Prévention de Bergame estime que la diffusion du questionnaire dans d'autres départements de prévention de la région Lombardie est très utile, puisqu'elle permet d'éviter l'auto-référentialité et d'améliorer continuellement les résultats. La version italienne du questionnaire HOSPPSC sera proposée aux ALS de Milan, Monza et Brianza, Brescia et Mantoue.

Dans la seconde partie de l'atelier deux des meilleures pratiques sur la sécurité des patients/utilisateurs de l'ALS de Bergame ont été partagées avec les participants. Il s'agit du projet INFOLOGIC sur la prévention des erreurs dans l'association des médicaments et d'une expérience du Service pour les toxicodépendances (SerT) sur l'analyse des causes profondes (RCA) comme outil de gestion du risque. Ces *best practices* ont bénéficié d'un grand intérêt, en particulier de la part du partenaire de Biella, qui a l'intention d'expérimenter la RCA.

Le lendemain de l'atelier, les participants de Moldavie et Roumanie ont effectué une visite du nouvel hôpital Papa Giovanni XXIII de Bergame (<http://www.hpg23.it>), découvrant plusieurs innovations pour améliorer la sécurité des patients.

La Phase II du projet IRIS met l'accent sur le test (dans les hôpitaux de l'Est) et la révision (dans le Département Médical de Prévention de Bergame) du système de déclaration spontanée des événements indésirables. Cette démarche est indispensable afin d'augmenter le nombre des événements déclarés qui peuvent aider tous les professionnels à apprendre des erreurs/événements/incidents, ayant eu lieu effectivement ou évités au dernier moment. Cette phase se poursuivra en 2014.