

Swiss Quality Award 2014 – les lauréats



Michelle Gerber

Collaboratrice scientifique DDQ

* Le Swiss Quality Award 2014 est soutenu par les partenaires suivants: Office fédéral de la santé publique (OFSP), H+ Les Hôpitaux de Suisse, Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), santésuisse, Association suisse des infirmières et infirmiers (ASI), foederatio medicorum chirurgicorum helvetica (fmCh), Fédération suisse des associations professionnelles du domaine de la santé (fsas), Association suisse des ergothérapeutes (ase), Association des homes et institutions sociales suisses (Curaviva), Fédération suisse des sages-femmes (FSSF), Association suisse des assistantes médicales (SVA), Fédération suisse des psychologues (FSP), Qualitätsmedizin Schweiz, Curafutura, Sécurité des patients Suisse.

Lorenz Imhof

Rahel Naef

Romy Mahrer Imhof

Correspondance:

Prof. Lorenz Imhof, PhD, RN
Responsable de la recherche et
du développement des soins,
Institut pour les soins,
Haute école zurichoise des
sciences appliquées (ZHAW)
Technikumstrasse 71 / Box 193
CH-8401 Winterthour
Tél. 058 934 63 33
Fax 058 935 63 33

imhl[at]zhaw.ch

Le 17 septembre 2014, le Swiss Quality Award a été décerné pour la sixième année consécutive lors du Symposium national pour la gestion de la qualité dans le secteur de la santé. Cette année, les projets concouraient pour la première fois dans les nouvelles catégories de prix. Sur près de 70 projets en lice, les meilleurs projets des catégories «secteur ambulatoire» et «secteur hospitalier» ont été sélectionnés par un jury composé de professionnels de la santé expérimentés. Pour la première fois également, le meilleur poster présenté lors du Symposium a été récompensé dans le cadre du Swiss Quality Poster-Award. En revanche, après une discussion approfondie, le jury a conclu qu'aucun des projets soumis dans la catégorie «projet intersectoriel» ne correspondait aux exigences requises. Les trois organismes responsables, l'Institut pour la recherche évaluative en médecine (IEFM) de l'Université de Berne, la Société suisse pour la gestion de la qualité dans le domaine de la santé (SQMH) et la Fédération des médecins suisses (FMH), tiennent à adresser toutes leurs félicitations aux lauréats.

Parrainé par 14 partenaires* du domaine de la

santé, le Swiss Quality Award récompense chaque année des projets porteurs d'avenir dédiés à la qualité. Le prix est décerné dans les trois catégories «secteur ambulatoire», «secteur hospitalier» et «projet intersectoriel», dotées chacune d'un montant de 10000 francs. Par ailleurs, un prix de 2000 francs est également décerné au meilleur poster dans le cadre du Swiss Quality Poster-Award.

Le Swiss Quality Award est bien plus qu'une simple récompense: après chaque remise de prix, les posters des lauréats et de tous les participants au Poster-Award sont publiés sur la plate-forme internet du concours (www.swissqualityaward.ch → Les projets). Le public spécialisé et le grand public peuvent ainsi s'informer des meilleurs projets soumis.

Nous avons le plaisir de vous présenter ci-après les deux projets lauréats du Swiss Quality Award 2014 ainsi que le poster lauréat du Swiss Quality Poster-Award 2014.

Vous trouverez de plus amples informations sur le Swiss Quality Award à l'adresse www.swissqualityaward.ch. N'hésitez pas non plus à nous envoyer un courriel à [info\[at\]swissqualityaward.ch](mailto:info[at]swissqualityaward.ch).

Lauréats de la catégorie «secteur ambulatoire»

SpitexPlus: le recours aux «Advanced Practice Nurses» fait ses preuves

Aujourd'hui, environ 5% de la population suisse est âgée de plus de 80 ans. Selon l'Office fédéral de la statistique, ce pourcentage se montera à plus de 11% d'ici 2050. Comme la dépendance aux soins augmente proportionnellement à l'âge, il est à craindre qu'à l'avenir, les capacités des structures de soins existantes, à savoir les soins à domicile et les médecins de famille, ne suffisent plus. C'est pourquoi de nombreux pays recourent désormais aux «Advanced Practice Nurses» (APN). En tant que spécialistes des soins, les APN disposent de compétences élargies acquises grâce à des études de niveau master (MScN) et de plusieurs années d'expérience professionnelle. Les APN aident les patients et leurs proches à réorganiser leur quotidien, coordonnent les prestations de soins et délivrent des conseils en cas de questions sur le traitement et la maladie.

Le projet de recherche «SpitexPlus» de la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW) a

consisté à développer la première offre APN ambulatoire de Suisse à destination des personnes âgées de plus de 80 ans et à l'évaluer dans le cadre d'une étude randomisée et contrôlée. Les 230 personnes du groupe de contrôle ont bénéficié d'une prise en charge standard tandis que les 231 personnes du groupe d'intervention ont bénéficié pendant neuf mois des services complémentaires d'une Advanced Practice Nurse lors de quatre visites à domicile et de trois consultations téléphoniques. Les consultations ont reposé sur une évaluation complète en termes de soins comprenant un examen physique, une anamnèse sociale, l'évaluation de la situation de vie de la personne, et le recours aux prestations de santé.

Résultats

L'intervention des APN a permis d'optimiser la prise en charge individuelle. En effet, les personnes du groupe d'intervention ont rapporté un nombre inférieur d'événements aigus (116 vs 168, $p=.001$) et moins d'hospitalisations (47 vs 68, $p=.03$). En outre,



Lorenz Imhof, Romy Mahrer Imhof et Rahel Naef: les lauréats du Swiss Quality Award 2014 dans la catégorie «secteur ambulatoire».

aussi bien le nombre de chutes (74 vs 101, $p=.003$) que le nombre de blessures consécutives à des chutes (63,1% vs 78,7%, $p=.007$) ont été significativement inférieurs. Les calculs (NNT) montrent qu'il est possible d'éviter un événement aigu grâce à 4,3 interventions, une hospitalisation grâce à 10 interventions et une chute grâce à 7,1 interventions (Imhof, Naef, Wallhagen, Schwarz & Mahrer Imhof, 2012).

Conclusions

L'intervention d'une APN à hauteur de quatre heures au total sur une période de neuf mois a permis d'améliorer de manière significative la santé de personnes âgées de plus de 80 ans. En diminuant le nombre de chutes et d'hospitalisations, le recours à une Advanced Practice Nurse s'avère également intéressant sur le plan financier. Les APN représentent ainsi un complément efficace aux soins à domicile et à ceux des médecins de famille. Forte de ce succès, la ZHAW met actuellement au point des projets de suivi avec l'aide de médecins de famille.

Littérature

Imhof L, Naef R, Wallhagen MI, Schwarz J & Mahrer Imhof R. Effects of an advanced practice nurse in-home health consultation program for community-dwelling persons aged 80 and older. *J Am Geriatr Soc.* 2012;60(12), 2223-31. doi: 10.1111/jgs.12026

Lauréats de la catégorie «secteur hospitalier»

Bastian Grande^a

Mona Weiss^b

Carl Schick^a

Michaela Kolbe^a

a Institut d'anesthésiologie,
Hôpital universitaire de
Zurich

b Groupe de recherche
Organisation - Travail -
Technologie, EPFZ

En finir avec les non-dits – y compris dans les soins aigus: les exercices de simulation améliorent les compétences communicationnelles et cliniques de l'équipe interprofessionnelle en soins aigus

Dans le domaine des soins aigus, les équipes doivent faire face à de nombreux défis: les patients se trouvent dans une situation critique, l'environnement de travail comporte de nombreux risques et les équipes n'ont pas le temps de créer un esprit de groupe car elles sont constituées en fonction de la situation. A l'instar de ce qui se fait dans le domaine de l'aviation, les exercices de simulation représentent un précieux soutien pour ces équipes en leur permettant d'apprendre à gérer les situations critiques avec des patients simulés.

Notre objectif a consisté à développer un concept d'entraînement durable et intégré, associant compétences cliniques (p. ex. la réalisation d'une narcose sur un patient présentant des difficultés respiratoires) et compétences comportementales (p. ex. la collaboration effective en équipe au cours de la narcose). Le développement est donc allé bien plus loin que la simple acquisition d'un simulateur de patient. En nous fondant sur la littérature actuelle en matière de formation par simulation, nous nous sommes concentrés sur trois processus que nous avons mis en œuvre:



Bastian Grande, Michaela Kolbe, Mona Weiss et Carl Schick (de g. à d.): les lauréats de la catégorie «secteur hospitalier» du Swiss Quality Award 2014.

Correspondance:
Dr Bastian Grande
Chef de clinique
Hôpital universitaire de Zurich
Institut d'anesthésiologie
Raemistrasse 100
CH-8091 Zurich
Tél. 044 255 26 96

bastian.grande[at]jusz.ch

premièrement, la conception fondée et réaliste de scénarios de simulation (PARTS – Phase-Augmented Research and Training Scenarios), deuxièmement, des débriefings structurés (bilans) des scénarios avec des méthodes innovantes (TeamGAINS – Guided team self-correction, Advocacy-Inquiry, Systemic-constructivist) et troisièmement, l'évaluation formative des exercices et en particulier des débriefings, afin d'en améliorer durablement la qualité (DASH – Debriefing Assessment for Simulation in Healthcare).

Le développement et la mise en œuvre de PARTS et TeamGAINS ainsi que l'évaluation continue nous ont conduits à trois résultats principaux:

PARTS a permis une reproduction systématique de cas cliniques dans des scénarios de simulation. Les scénarios n'étaient donc pas seulement proches de la réalité, mais la répartition des scénarios en différentes phases a également facilité l'observation et l'évaluation des compétences, ce qui s'est ensuite avéré très utile pour le débriefing.

En tant que guide pour le débriefing d'exercices de simulation, TeamGAINS offre aux instructeurs des directives concrètes concernant les points à entraîner, il les aide à formuler le feed-back positif et négatif en faisant preuve de respect et à mener un entretien visant à mettre en évidence le lien entre performance clinique et comportement en équipe, et à combler les lacunes.

L'évaluation continue des débriefings au moyen du DASH nous a permis de les vérifier régulièrement sur le plan de leur efficacité et de les adapter en conséquence.

En associant les deux nouvelles méthodes PARTS et TeamGAINS au DASH, nous avons pu structurer et évaluer avec succès les exercices de simulation. Il est désormais possible de garantir la comparabilité des différentes simulations et d'évaluer les exercices. Le recours aux méthodes développées ne se limite pas à certaines disciplines cliniques. En outre, elles sont mises gratuitement à disposition.

Swiss Quality Poster-Award 2014 – Le lauréat

Alessandro Lugli
Caroline Hammer
Aurel Perren

Implémentation du système de management lean en pathologie clinique

Dans la médecine moderne, la pathologie clinique fait partie intégrante de la prise en charge ambulatoire et hospitalière des patients. Les échantillons de tissus sont découpés en coupes histologiques dans le cadre d'un processus de travail défini avant de faire

l'objet d'une analyse microscopique. Le rapport de pathologie doit ensuite être remis à temps, car il est décisif dans le choix du traitement.

L'implémentation du système de management lean, développé par l'industrie automobile, vise les objectifs suivants: diminuer le délai d'obtention des résultats, renforcer l'identification à l'entreprise et améliorer la gestion des ressources.

La mise sur pied d'un état-major, la répartition du volume de travail quotidien, la création d'une aile diagnostique, la réorganisation des postes de travail et la collecte d'indicateurs de performance ont permis d'obtenir les résultats suivants: pour les pièces opératoires, le trajet suivi depuis l'entrée au laboratoire à la pose du diagnostic a été raccourci de 561 m à 143 m et le délai d'attente à 9 h; 30% des surfaces de travail ont été économisées, 10% des ressources en personnel ont été libérées pour l'enseignement et la recherche et le délai d'obtention des résultats des biopsies a été réduit de 68 à 36 heures et celui des pièces opératoires de 106 à 43 heures.

En conclusion, l'implémentation du management lean a permis d'améliorer la gestion des ressources de même que la satisfaction des clients. Ce système pourrait donc tout à fait être introduit avec succès dans d'autres instituts de pathologie ou dans les départements cliniques d'autres spécialisations médicales, après avoir été adapté à la situation.



Alessandro Lugli: représentant de l'équipe lauréate du premier Swiss Quality Poster-Award.

Correspondance:
Prof. A. Lugli
Médecin-chef suppléant
Responsable de la pathologie
clinique
Institut de pathologie
Université de Berne
Murtenstrasse 31
CH-3010 Berne
Tél. 031 632 99 58
Fax 031 632 49 95
[alessandro.lugli\[at\]
pathology.unibe.ch](mailto:alessandro.lugli[at]pathology.unibe.ch)

