



Sécurité du patient

La « chambre des erreurs », un nouveau concept de formation testé en officine

La « chambre des erreurs » a été testée dans sept officines en septembre 2022, en collaboration avec Dr. Bähler Dropa AG.

Lea Brühwiler

Au cours des dernières semaines, plusieurs pharmacies suisses ont eu l'occasion d'entrer pour la première fois dans la... « chambre des erreurs », un tout nouveau concept de formation. Derrière ce nom un peu étrange se cache un exercice de simulation *in situ* pour améliorer la sécurité des patientes et des patients. Une méthode de formation ludique et enrichissante qui a été très bien accueillie par les équipes officinales.

Pour les participant-e-s à la formation, l'expérience débute de la manière suivante : les différents membres de l'équipe se retrouvent à la pharmacie après la fermeture et rejoignent leurs postes de travail habituels. Un peu comme si l'officine s'était arrêtée net dans son quotidien et que les collègues étaient encore au laboratoire en train

de fabriquer une préparation magistrale ou au comptoir en plein conseil. Répartis par groupes, les participant-e-s vont être confronté-e-s à différentes situations. En se rendant par exemple au comptoir, ils vont trouver un dossier-patient fictif, une photo d'une partie du corps ainsi que plusieurs médicaments. Telle une énigme à résoudre.

Résoudre ensemble les situations à risque

Tour à tour, les différents groupes vont tenter d'identifier les erreurs commises ou les dangers latents pour la sécurité des patient-e-s. Comme par exemple ce médicament présent sur le comptoir qui se révèle inadapté pour le ou la patient-e, ou encore une erreur au niveau de la documentation mise à disposition. Tous les membres du groupe, du ou de la pharmacien-ne à l'apprenti-e, doivent mettre à

profit leurs connaissances et leur expérience pour détecter les erreurs.

Ensuite, le groupe qui a commencé par le comptoir va se rendre au laboratoire ou à l'espace-conseil, où de nouvelles situations sont mises en scène, pendant que les autres groupes permutent. A l'issue du parcours complet, un débriefing général va donner la possibilité à l'équipe dans son ensemble d'identifier les différentes situations à risque. A cette occasion, les erreurs plus difficiles à identifier seront abordées, tout comme les conséquences que l'erreur pourrait avoir sur le ou la client-e, ou encore tous les moyens qui peuvent être mis en œuvre pour éviter au maximum les risques. «La formation dans la chambre des erreurs était vraiment géniale et m'a permis de me rendre compte une fois de plus de la responsabilité que nous avons à la pharmacie pour garantir la sécurité des patients», explique Ramona Wälchli, une assistante en pharmacie qui a suivi la formation.



Le fait que la formation se déroule dans le cadre de travail habituel permet d'exercer encore davantage sa capacité d'observation et d'appréciation de la situation.

« Cela remet en question des processus pourtant bien rodés »

En amont, un organisateur ou une organisatrice sera chargé-e de coordonner le parcours des groupes dans les différents espaces de la pharmacie. Il ou elle devra donc préparer cette soirée de formation interne et notamment sélectionner le matériel (des médicaments et des accessoires habituellement disponibles dans la pharmacie) qui sera mis à la disposition des groupes. Un guide peut l'aider dans cette tâche préparatoire, en lui donnant notamment la possibilité d'imprimer des documents, comme des ordonnances ou des dossiers-patient.

Pour pouvoir mener avec efficacité et compétence le débriefing final avec l'équipe, l'organisateur ou l'organisatrice devra aussi prendre connaissance avant la formation des cas qui seront proposés, ainsi que des erreurs et risques abordés dans les différents scénarios. Enfin, il ou elle se chargera de disposer le matériel prévu au niveau des différents espaces avant l'arrivée des équipes. « Réaliser un exercice de simulation dans sa propre pharmacie permet de

remettre en question des processus pourtant bien rodés. En préparant la chambre des erreurs, j'ai pris conscience des nombreux risques auxquels nos clients peuvent être exposés », déclare Diana Schäffer, une des pharmaciennes à avoir organisé la formation dans sa pharmacie.

Une mise en place simple qui ne nécessite que peu de matériel

On l'a compris, la formation en « chambre des erreurs » vise à sensibiliser les professionnels à la sécurité des patients. Ce concept de formation novateur est déjà implanté dans plusieurs pays et la fondation Sécurité des patients Suisse l'a déjà décliné pour les hôpitaux, les cabinets de pédiatrie et de médecine générale ainsi que les EMS. Le fait que la formation se déroule dans le cadre de travail habituel permet d'exercer encore davantage les capacités d'observation et d'appréciation de la situation. La formation est simple et ne nécessite que peu de matériel.

En septembre 2022, la « chambre des erreurs » a fait l'objet d'un test pilote dans sept

offices, en collaboration avec Dr. Bähler Dropa AG. L'évaluation montre que ce type de formation est aussi applicable aux officines. Au point que les participant-e-s recommandent unanimement de la suivre, car ils ou elles la jugent particulièrement instructive et parce qu'elle permet des échanges très enrichissants au sein du team, sans compter que toutes et tous déclarent s'être amusé-e-s durant la formation.

Un manuel de la formation, en cours de finalisation, sera élaboré sur la base des expériences recueillies durant la phase pilote, puis traduit en français et en italien. Il sera gratuitement mis à la disposition des pharmacies en 2023. ■

Adresse de correspondance

D^r Lea Brühwiler
Pharmacienne clinicienne, responsable du projet
« Chambre des erreurs »
Fondation Sécurité des patients Suisse
Courriel : bruehwiler@patientsicherheit.ch
Téléphone : +41 43 244 14 90

Le projet « Chambre des erreurs » de Sécurité des patients Suisse

La formation connue sous le nom de « chambre des erreurs » (*Room of horrors* en anglais) a été importée pour la première fois en Suisse par la fondation Sécurité des patients Suisse en 2019. L'exercice de simulation sur son lieu de travail permet d'aiguiser son sens de l'observation dans son vrai environnement de travail et renforce la capacité d'appréciation de la situation. Les éléments pertinents pouvant compromettre la sécurité des patients dans les différentes situations présentées sont ainsi mémorisés plus activement, ce qui va permettre de réduire significativement la survenue d'erreurs médicamenteuses et de préserver ainsi les patient-e-s de dommages qui sont évitables.

Comme ce type de formations peut être réalisé directement sur place et avec peu de moyens techniques, il rencontre un grand succès. Une « chambre des erreurs » se prête parfaitement à une séance d'équipe et l'atmosphère ludique permet d'aborder la thématique des erreurs sans stigmatisation. La fondation Sécurité des patients Suisse a déjà édité des manuels pour les « chambres des erreurs » destinées aux hôpitaux, aux cabinets médicaux et aux EMS. Le manuel destiné aux officines sera disponible à partir de janvier 2023. Vous trouverez de plus amples informations sous www.securite-despatients.ch/chambre-des-erreurs