



Qualité et risque en santé

1. La notion de qualité
2. La notion de risque
3. Erreurs et iatrogénie
4. L'approche systémique
5. La pharmacie clinique
6. Conclusion



La notion de qualité

Définition: Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

Efficacité, sécurité, coût, satisfaction.

Qualité et non-qualité

La notion de qualité

- ◆ Historique
- ◆ XIX ème siècle et production en grande série
- ◆ Taylor, conformité en fin de chaîne
- ◆ Echantillonnage
- ◆ Contrôle des étapes
- ◆ Approche à posteriori et approche anticipative.

La notion de qualité

- ◆ Etats-Unis: l'assurance qualité
- ◆ Japon: cercles de qualité et approche transversale
- ◆ Concept de démarche qualité
- ◆ Référentiels et indicateurs

La notion de qualité

- ◆ Qualité en santé: Avedis Donabedian
- ◆ Modélisation:





La notion de risque

Seveso, Bhopal, Three Mile Island,
Tchernobyl, Hormone de croissance,
sang contaminé...

Définitions: probabilité d'occurrence, et
aussi les conséquences.

La notion de risque

- ◆ Début XXème siècle: aviation
- ◆ La théorie de la fiabilité
- ◆ Robert Lusser et les V1
- ◆ Et les Shadoks ?

La notion de risque

- ◆ Les analyses de risque: aéronautique, nucléaire, armées, pétrole.
- ◆ Les arbres de défauts
- ◆ Les arbres d'évènements
- ◆ Le problème de la chaîne: notion de système

La notion de risque

- 3 facteurs:
 - Facteurs organisationnels
 - Facteurs techniques
 - Facteurs humains
- ◆ Les cyndiniques
- ◆ 28 janvier 1986
- ◆ novembre 1989



Erreur et iatrogénie

Le concept d'erreur:

Ecart par rapport à une norme.

Séquence d'activités mentales ou physiques ne parvenant pas à ses fins désirées sans intervention du hasard.

Erreur et iatrogénie

- ◆ Ratés ou oublis (slips) et lapsus (lapses)
- ◆ Errare humanum est.
- ◆ L'iatrogénie: la pathologie iatrogène
- ◆ Iatros, médecin. Genon, cause
- ◆ Infections nosocomiales, erreurs médicamenteuses, autres causes...

Erreur et iatrogénie

- ◆ L'iatrogénie avec faute est rare
- ◆ Le médecin n'est pas seul en cause; tous les acteurs sont concernés
- ◆ La cause est rarement unique: imbrication de plusieurs facteurs
- ◆ La majorité des évènements sont évitables

Erreur et iatrogénie

- ◆ 10% des hospitalisations
- ◆ Environ 24 000 décès par an en France
- ◆ Analyse de risque:
 - Détecter, analyser, corriger.
- ◆ Assurance qualité
 - Détecter, corriger, prévenir

Erreur et iatrogénie

- ◆ L'analyse des dysfonctionnements et des évènements doit se faire de façon globale
- ◆ Analyse focalisée sur les activités et non sur les personnes.
- ◆ Détection des évènements avérés, potentiels, et interceptés.
- ◆ Anonymisation des personnes et des déclarants ?



L'approche systémique

La notion de système.

Approche systémique ou globale

Englobe tous les éléments d'un système, ses interactions et les interdépendances.



La pharmacie clinique

Discipline pharmaceutique nouvelle ?
Le pharmacien exerce ses compétences
en lien direct avec le patient
Approche systémique
Efficacité, sécurité, économie et
précision des thérapeutiques

La pharmacie clinique

- ◆ Ce n'est pas le médicament qui doit focaliser l'activité du pharmacien, mais le patient
- ◆ Résolution de problème: détecter, résoudre, prévenir
- ◆ Trois points:
 - Analyse de prescription
 - Présence dans les unités de soins
 - Délivrance des médicaments

La pharmacie clinique: problèmes

- ◆ Médicament inapproprié
- ◆ Indication non traitée
- ◆ Sous-dosage
- ◆ Traitement non reçu
- ◆ Sur-dosage
- ◆ Effet indésirable
- ◆ Interaction
- ◆ Médicament non indiqué
- ◆ Voie/administration inappropriée
- ◆ Monitoring inadéquat
- ◆ Plan antibiothérapie
- ◆ Plan nutrition parentérale
- ◆ Plan suivi médicament
- ◆ Plan chimiothérapie

La pharmacie clinique: interventions

- ◆ Recommandation écrite
- ◆ Ajout
- ◆ Arrêt
- ◆ Substitution, échange
- ◆ Notification vigilance
- ◆ Mise en place d'un suivi
- ◆ Mise en forme d'ordonnance
- ◆ Adaptation avec cinétique
- ◆ Adaptation calculée
- ◆ Adaptation simple
- ◆ Demande dosage cinétique
- ◆ Demande dosage biologique
- ◆ Recherche d'historique

La pharmacie clinique

- ◆ Traçabilité des interventions:
 - Les avis pharmaceutique
 - L'opinion pharmaceutique
- ◆ L'impact clinique
- ◆ L'acceptation
- ◆ Les résultats
- ◆ L'instrumentalisation

Conclusion

The secret of quality is love ...love of knowledge, love of man. A. Donabedian

L'éthique, c'est réfléchir, c'est choisir, c'est pouvoir expliciter ses choix, ce n'est pas obéir. A. Fagot-Largeault