

La chambre des erreurs virtuelle : une formation digitale au service de la sécurité des patients

Les Hôpitaux Robert Schuman (HRS), regroupant quatre établissements, composés d'environ 250 médecins sous statut libéral et plus de 2250 salariés, s'engagent dans une promotion pour la sécurité du patient.

Soucieux de développer en continu la culture de la sécurité des soins et de **réduire ainsi le plus possible les événements indésirables associés**, le groupe HRS a développé un concept pédagogique innovant au Grand-Duché du Luxembourg: la **chambre des erreurs virtuelle**.

Objectifs de formation

L'**objectif est de mettre en place un outil digital** innovant permettant au personnel médico-soignant d'être **acteur de sa formation et du développement continu** de ses compétences au service de la sécurité des patients. **Cet exercice de simulation en santé** permet de s'assurer que les recommandations et les procédures institutionnelles soient intégrées dans le quotidien des professionnels de santé.

Le premier scénario, axé sur la sécurité médicamenteuse, **complète dorénavant la version traditionnelle de la « chambre des erreurs »** (reconstitution d'une chambre d'un patient aux Hôpitaux Robert Schuman) **pour le personnel médico-soignant**. D'autres scénarii sont actuellement en développement.

Cet outil interactif permet également de **former davantage de personnes simultanément** et, grâce à sa flexibilité, d'apporter un regard nouveau sur le format d'apprentissage.

Diverses thématiques sont abordées :

- La sécurité médicamenteuse
- L'identitovigilance
- Les médicaments à haut risque (MHR)
- Le raisonnement clinique
- Le signalement des événements indésirables (EI)
- La gestion d'une urgence
- La prescription médicale
- La gestion de l'erreur
- La commande – livraison pharmacie
- L'anamnèse soignante

Le déroulement

Au cours de ces journées, l'ensemble du personnel médico-soignant est convié à **détecter individuellement une vingtaine d'erreurs** à partir d'un scénario clinique préalablement défini par l'équipe projet.

Ces journées se dérouleront sur chacun des 3 sites des HRS de la façon suivante:

- **animation virtuelle** (vidéo reprenant un service de soins HRS) de 20 minutes d'observation où chacun devra naviguer à la recherche d'erreurs qui se sont glissées dans le scénario clinique,

- **session de débriefing** de 15 minutes encadrée par une équipe de cliniciens visant à échanger et communiquer sur les bonnes pratiques (réduction de risque, procédures en vigueur, développement de la compétence individuelle et collective au service des patients).

Le retour d'expérience de ces journées de sensibilisation sur la sécurité des soins permettra d'identifier **des actions de formation sur des thématiques clés afin d'avoir comme leitmotiv de délivrer le juste soin à la bonne personne dans un contexte de sécurité.**

Les Hôpitaux Robert Schuman sont nés en 2014 de la réunion de la Clinique Bohler, l'Hôpital Kirchberg, la ZithaKlinik situés à Luxembourg ville et la Clinique Sainte-Marie située à Esch-sur-Alzette : 250 médecins sous statut libéral et plus de 2200 salariés prennent l'engagement d'assurer une prise en charge de haute qualité et un service personnalisé à forte composante humaine.

Les missions du Groupe clairement définies sont structurées autour de sept pôles de compétence : le **pôle Femme, Mère, Enfant**, le **pôle de médecine interne**, le **pôle « appareil locomoteur »**, le **pôle « psychiatrie »**, le **pôle « viscéral-oncologie »**, le **pôle « gériatrie »**, le **pôle « tête et cou »**. Les Hôpitaux Robert Schuman disposent d'une structure moderne pour répondre aux attentes des professionnels de la santé et assurer la meilleure prise en charge possible de ses patients. Des rôles académiques et de recherche compléteront les missions cliniques des pôles.

Pour toute demande d'information ou d'interview nous vous invitons à nous contacter le Service Communication à l'adresse suivante :

Service Communication
Hôpitaux Robert Schuman
9, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg
T +352 24 68 2039/2041
service.communication@hopitauxschuman.lu

Das Zimmer der virtuellen Fehler -

Eine digitale Formation für mehr Sicherheit im Interesse der Patienten

Die „Hôpitaux Robert Schuman“ (HRS), das sind vier Krankeneinrichtungen und rund 250 Ärzte sowie mehr als 2.250 Beschäftigte, die sich für die Patienten und deren Gesundheit und Sicherheit engagieren.

Ein erklärtes Ziel der HRS ist es, die Behandlungssicherheit durch eine entsprechende Kultur zu fördern. Vor diesem Hintergrund wurde von den HRS-Verantwortlichen ein für Luxemburg einzigartiges innovatives Konzept im Bereich der internen Weiterbildung entwickelt: das so genannte Zimmer der virtuellen Fehler.

Ziel der Formation

Ziel dieser Formation ist es, mit einem digitalen Tool gewissermaßen aus Fehlern zu lernen. Im Mittelpunkt steht das medizinische Personal selbst, das Akteur im virtuellen Zimmer ist. **Diese Simulation am Computer** soll als Grundlage für noch mehr Sicherheit bei Prozeduren und Behandlungsschritten im Krankenhaus dienen. Durch die Interaktivität der Formation können zahlreiche Personen gleichzeitig an dem Programm teilnehmen.

Das erste virtuelle Szenario dreht sich um das Thema Medikamentensicherheit. Abgehandelt werden folgende Themen;

- Medikamentensicherheit allgemein;
- Patientenidentifikation;
- Medikamente mit hohem Risiko;
- Klinische Einschätzung;
- Ausmachen unerwünschter Fehlerquellen;
- Umgang mit Notfällen;
- Verschreibung von Medikamenten;
- Umgang mit Fehlern;
- Bestellung und Auslieferung von Medikamenten;
- pflegerische Anamnese.

Der Prozess

Bei der Formation, die auf den drei HRS-Standorten läuft, geht es um das Bestimmen beziehungsweise Erkennen von **etwa 20 eingebauten** Fehlern gemäß eines vorgegebenen Szenarios. Diese müssen in einer ersten Phase im Rahmen einer Animation (Video) von 20 Minuten im virtuellen Zimmer erkannt werden. Danach werden bei einem 15minütigen Briefing Schlüsse gezogen und gemeinsam mit einem klinischen Team mögliche Schritte zur Risikominderung gezogen.

Die gesamte Formation dient als Grundlage für weitere Formationsschritte im Sinne von **mehr Sicherheit und Qualität im Interesse der Patienten.**

Im Jahr 2014 entstand aus dem Zusammenschluss der Clinique Bohler, dem Krankenhaus Hôpital Kirchberg, der ZithaKlinik in Luxemburg-Stadt und der Clinique Sainte-Marie in Esch-sur-Alzette ein ganz neuer Krankenhausverbund: die **Hôpitaux Robert Schuman** Gruppe.

250 freiberuflich tätige Ärzte und mehr als 2200 Angestellte gewährleisten eine hochqualitative Behandlung und eine persönliche Betreuung, wobei der Mensch immer im Zentrum unserer Aufmerksamkeit steht.

Unsere klar definierten Aufgaben sind um die folgenden sieben Kompetenzpole herum angeordnet: **Frauenklinik und Mutter-Kind-Zentrum, Innere Medizin, Bewegungsapparat, Psychiatrie, Viszerale Onkologie, Geriatrie, Kopf und Hals.**

Die Hôpitaux Robert Schuman Gruppe verfügt über eine moderne Struktur, die den Anforderungen der Gesundheitsexperten entspricht und die bestmögliche Versorgung und Betreuung ihrer Patienten ermöglicht. Die akademischen und forschungsgebundenen Aufgaben ergänzen die medizinischen Aufträge der Zentren.

Für weitere Informationen oder Interviews steht die Kommunikationsabteilung Ihnen gerne zur Verfügung:

Service Communication
Hôpitaux Robert Schuman
9, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg
T +352 24 68 2039/2041
service.communication@hopitauxschuman.lu