

# La carotte ou le bâton: choose wisely!

**Christoph Bosshard**

Dr méd., vice-président de la FMH, responsable du département Données, démographie et qualité/ASQM



Le 27 juin dernier, le Tribunal fédéral a confirmé une condamnation prononcée précédemment contre un aiguilleur du ciel de skyguide suite au rapprochement involontaire de deux avions (arrêt 6B\_1220/2018). Alors que la FMH demande régulièrement, et ce depuis 2001, un cadre juridique permettant la mise en place de systèmes de déclaration des incidents critiques qui ne pénalisent pas une culture évolutive de la sécurité, cet arrêt exprime aujourd'hui tout le contraire, à savoir que notre société entend manifestement favoriser la notion de sanction. Tout professionnel sait pourtant que les effets négatifs d'une telle démarche l'emporteront toujours sur les effets positifs visés: veut-on promouvoir le silence parce que signaler une

## **Au lieu de privilégier la notion de sanction, nous devons travailler ensemble à une culture de l'erreur positive.**

erreur risque d'entraîner une procédure pénale? Par ailleurs, la culture de la défensive qui en découlera ne sera pas sans problème pour notre profession: une médecine qui prend trop de précautions pour protéger le personnel médical contre d'éventuelles poursuites judiciaires nous coûtera beaucoup d'argent et, en plus, les mesures médicalement non nécessaires qui devront être prises auront un impact négatif sur la qualité des soins et donc sur la sécurité des patients.

Dans ce contexte, il est d'autant plus important pour l'Académie suisse pour la qualité en médecine (ASQM) de la FMH d'infléchir cette tendance. Grâce à son prix *Innovation Qualité*, et au choix thématique de cette année «*Le feed-back comme instrument qualité*», elle se concentre sur un élément presque banal, mais qui a de facto un impact énorme, et le potentiel pour encourager une culture de l'erreur positive. Il est en effet urgent d'accélérer le changement en faveur d'un esprit d'ouverture constructif et d'un retour d'information honnête, en faveur d'une culture ne blâmant personne mais visant à briser des mécanismes malheureuse-

ment trop connus (Pierre noir). Cela permet aussi d'alimenter le réservoir de la deuxième catégorie du prix Qualité, à savoir la sécurité des patients. Tout le monde en parle, sans pour autant lui attribuer le même sens: s'agit-il de protéger les patients ou de se protéger des patients? Pour moi, la réponse est claire: la sécurité des patients doit être au centre, même si l'arrêt précité va malheureusement dans une autre direction. La troisième catégorie, consacrée aux projets qualité des organisations médicales suisses, vise à motiver celles et ceux qui, parmi les 73 organisations signataires de la charte Qualité de l'ASQM, ouvrent la voie à la mise en œuvre concrète de projets qualité. L'inventaire régulier des activités qualité développées et recommandées par les organisations médicales reflète ce qui se fait du côté du corps médical. Nous avons le plaisir, chères lectrices et chers lecteurs, de vous le présenter dans le présent numéro du BMS.

La FMH souhaite avant tout motiver et encourager! Il s'agit pour elle de mettre en place une culture de la qualité évolutive. L'erreur est humaine, elle ne peut pas être exclue mais il faut savoir l'appréhender de manière constructive. Ne rien faire, c'est aussi commettre

## **Avec le prix Innovation Qualité, nous voulons encourager une culture de la qualité évolutive.**

une erreur! Le plus stupide étant de ne tirer aucune leçon d'une erreur. La FMH a tout à fait conscience que les sanctions doivent avoir leur place. Les rôles ont d'ailleurs été répartis par le législateur. Il n'en reste pas moins que la FMH considère qu'il est contre-productif d'utiliser les sanctions comme principal moyen de pression.

Dans cette optique, j'encourage celles et ceux qui se sentent interpellés par notre prix *Innovation Qualité* à ne pas hésiter à nous remettre leur précieux projet! Vous contribuerez ainsi à mettre en avant la diversité et l'étendue des activités visant à encore améliorer la qualité déjà élevée de notre système de santé. Je vous en remercie!