

Zeitschrift:	Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile
Herausgeber:	Spitex Verband Schweiz
Band:	- (2017)
Heft:	2
Artikel:	Apprendre des erreurs des autres
Autor:	Küttel, Pia
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-852911

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 31.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Apprendre des erreurs des autres

Les organisations de base d'aide et de soins à domicile (ASD) sont de plus en plus nombreuses à utiliser un CIRS (Critical incident report system). La cheffe de projet, Pia Küttel, est convaincue de l'utilité d'une telle plateforme qui profite à la sécurité du client tout en favorisant une culture d'apprentissage mutuel entre les organisations.

Magazin ASD: Madame Küttel, qu'est-ce qu'un CIRS au juste?

Pia Küttel*: Un CIRS est un système de rapport, à la fois anonyme et à utiliser à son bon vouloir, qui répertorie les incidents critiques ou alors évités de justesse. On entend par là les incidents menaçant la sécurité des patients ou ayant pu la menacer. Répertorier ces incidents et ces quasi-incident permet à une organisation d'ASD d'identifier les situations à risque et de vérifier l'efficacité des mesures de contrôle. Les notifications CIRS sont évaluées et analysées et permettent ainsi de mettre en place des mesures à utiliser lors d'éventuelles situations semblables. La sécurité du patient s'en retrouve donc améliorée.

Vous êtes à la tête du projet de plateforme CIRS pour les services d'ASD. Qu'est-ce exactement?

La plateforme CIRS est un site web sur lequel les organisations de base d'ASD peuvent mettre à disposition des autres organisations des notifications CIRS sélectionnées et dans un domaine protégé. Les cas ainsi rendus acces-

sibles sont anonymisés avant publication afin d'empêcher toute traçabilité. La réalisation technique est assurée par l'entreprise new-win SW Solutions AG de Suhr. Notre choix s'est porté sur ce partenaire puisque cette entreprise atteste d'une longue expérience et d'un grand savoir-faire concernant les CIRS dans les institutions de soins.

Comment est née l'idée d'une plateforme CIRS pour les services d'ASD?

Les organisations d'aide et de soins à domicile connaissent aussi des situations où le client est mis en danger ou pourrait l'être. C'est une réalité bien connue puisque plusieurs services d'ASD les recensent déjà depuis de nombreuses années sur papier. L'exigence croissante pour de meilleures fonctionnalités et pour préserver l'anonymat en ont amené plusieurs à se tourner vers des solutions électroniques. C'est de là que vient l'idée d'une plateforme Internet.

Comment les organisations de base d'ASD profitent-elles de cette plateforme?

La cheffe de projet Pia Küttel met tout en œuvre pour un CIRS fiable et une gestion des risques performante pour l'aide et les soins à domicile. Spitex Kriens

Combien d'organisations d'ASD prennent part à cette plateforme?

Au lancement du projet, déjà six organisations y participent. Le but étant que la plateforme poursuive son développement et que de plus en plus d'utilisateurs y aient accès. Elle est ouverte à toute organisation de base d'aide et de soins à domicile de droit public qui utilise H-CIRS smart comme système de rapport et qui place ses notifications sur la plateforme ou fait partie du groupe de discussion (voir encadré). Les organisations de base de service d'ASD intéressées sont toutes les bienvenues!

Quelles conditions permettront à la plateforme de se développer?

La plateforme atteindra son plein potentiel uniquement si les utilisateurs y déposent à la fois des rapports utiles en même temps qu'ils y puissent des informations. Une culture de confiance, une procédure basée sur le partenariat et une volonté de toujours en apprendre davantage associée à une démarche volontaire sont les prérequis à la réussite de cette plateforme.

* Pia Küttel est, depuis trois ans, responsable Qualité et Formation ainsi que membre de la direction de Spitex Kriens.

La plateforme CIRS pour l'Aide et les soins à domicile: mode d'emploi

red. Sur la plateforme www.spitexplattform.new-win.cloud, les organisations de base publient les rapports d'incidents ou de quasi-incident les mettant ainsi à disposition pour un apprentissage supra-régional ancré dans un contexte local. Une sélection de ces rapports est aussi débattue par un groupe de discussion des services d'ASD.

Pour les cas touchant une problématique commune entre les régions, des experts développent des solutions pratiques qui sont ensuite proposées sur la plateforme. En plus de ces rencontres, des échanges réguliers ont lieu pour traiter, entre autres, des problèmes liés à la sécurité. Toutes les organisations actives sur la plateforme peuvent intégrer le groupe de discussion. Pour les autres utilisateurs du CIRS, il est aussi possible d'apporter sa pierre à l'édifice en proposant des exemples de cas problématiques et en participant à l'élaboration de mesures de recommandation pour y remédier. Grâce à cet engagement, les utilisateurs de la plateforme soutiennent la sensibilisation à la sécurité au sein de leur entreprise mais aussi au niveau suprarégional. Ce système de rapport d'incidents et de quasi-incident ainsi que la plateforme sont des éléments essentiels à une gestion globale des risques qui améliore non seulement la sensibilité à la sécurité, mais encourage aussi la culture d'apprentissage. Ces outils permettent aussi de mettre en évidence l'engagement de l'entreprise dans la gestion des risques et la sécurité du patient. Un atout particulièrement important pour la collaboration avec les partenaires financiers, les assurances et les acteurs du domaine public.