

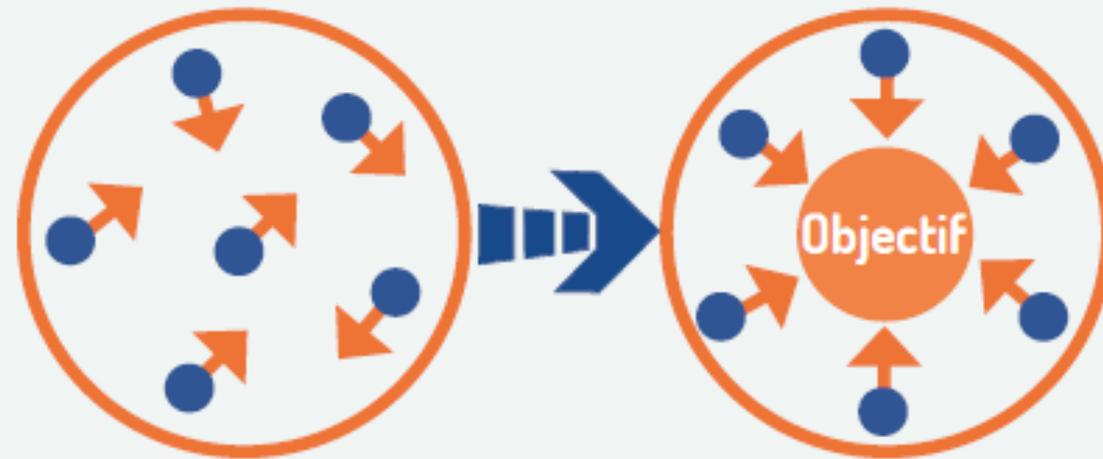
Renforcer les pratiques collaboratives et développer des comportements de sécurité pour améliorer la qualité de la prise en charge

1. INTRO
2. Quelles sont les caractéristiques d'une équipe efficace ?
3. Quels sont les programmes d'amélioration du travail en équipe ?
4. Les attendus de la certification – les outils disponibles pour améliorer le fonctionnement d'une équipe
5. CONCLUSION

Focus équipe

Rassembler un groupe de professionnels ne suffit pas à rendre l'équipe efficace.

L'enjeu est de passer d'une équipe d'experts à une équipe experte.



Une équipe d'experts

Une équipe experte

TEAM : Together Everyone Achieves More !

Qu'est-ce-qu'une équipe efficace?

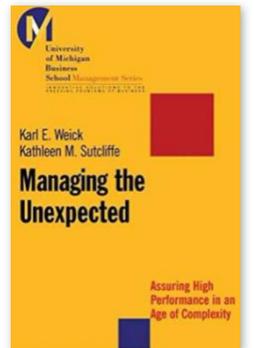
Les équipes « efficaces » et performantes

- Ont un objectif commun partagé
- Ont des représentations partagées
- Ont des rôles et responsabilités clairement établis
- Ont un leadership solide
- Ont une conscience partagée des situations à risques et développent leur capacité de récupération et d'atténuation
- Partagent des informations entre professionnels et avec le patient
- Ajustent en conséquence le projet de soins du patient
- S'entraident et se font confiance

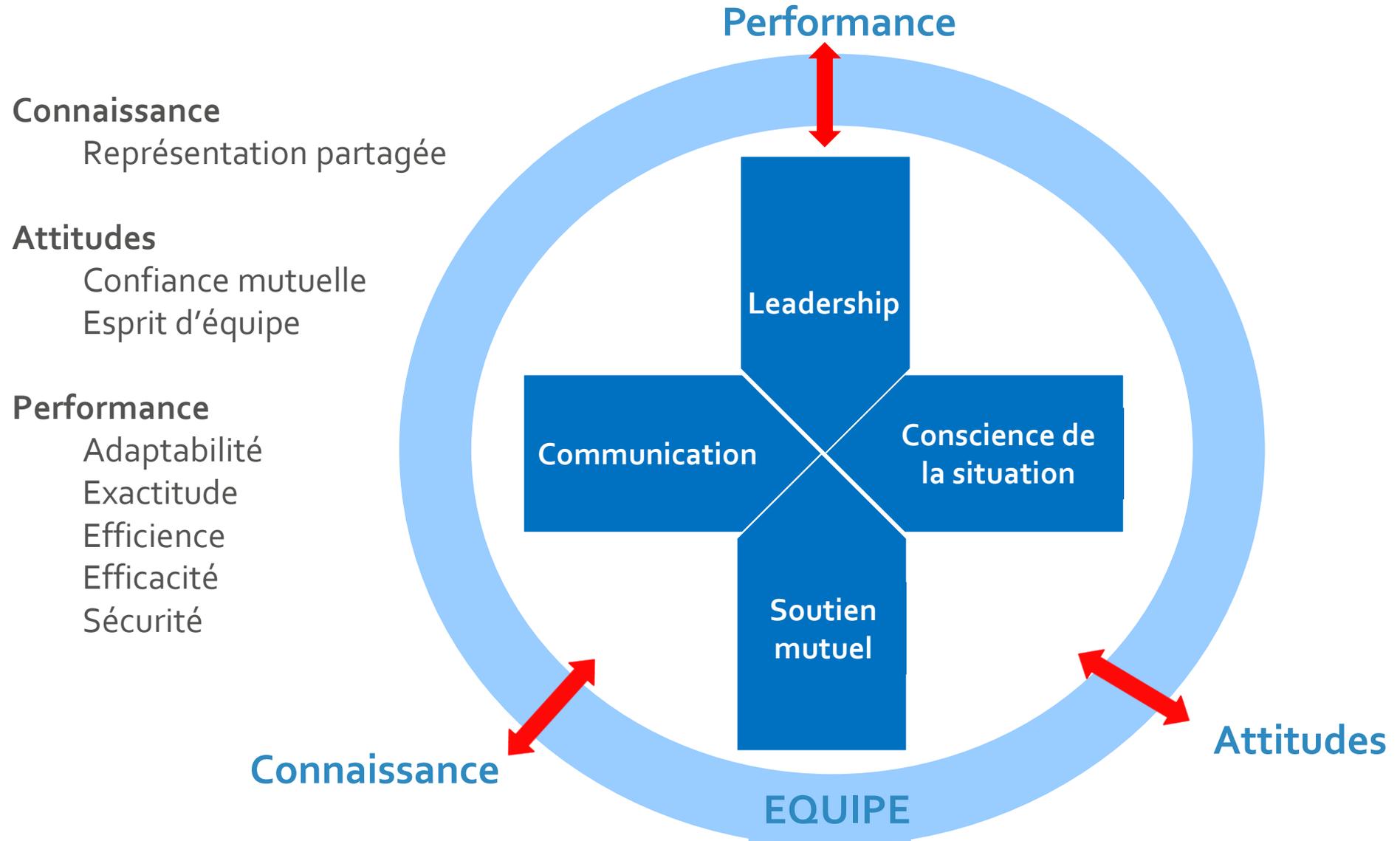
Organisations à Haute Fiabilité (HRO)

5 caractéristiques des HRO : *Weick, Sutcliffe (2001)*

- ✓ **preoccupation with failure** : tous concernés par les dysfonctionnements
- ✓ **reluctance to simplify** : comprendre sans blâmer, analyse approfondie
- ✓ **sensitivity to operations** : attention et vigilance permanentes
- ✓ **commitment to resilience** : adaptation et récupération/atténuation
- ✓ **deference to expertise**: respect du rôle de chacun, écoute du terrain



Résultats des compétences d'équipe



Les programmes d'amélioration du travail en équipe

PACTE : le programme français

Programme collaboratif pluri professionnel d'amélioration continue du travail en équipe (Pacte) afin de **sécuriser la prise en charge du patient**.

Enjeux :

Diminuer la survenue des évènements indésirables grâce au travail en équipe.

Sécuriser l'organisation de la prise en charge du patient en faisant de l'équipe une barrière de sécurité.

Principe :

Equipe volontaire en établissements de santé, soutenue par la direction, s'engage pour **2 ans** autour d'un **enjeu d'amélioration** de la prise en charge des patients qui fait consensus.

Le programme Pacte, issu d'expérimentations sur le terrain propose aux équipes un dispositif d'accompagnement en 3 phases avec des méthodes, des outils et supports pédagogiques « clé en main ».

Les 3 phases de PACTE

- Un projet d'équipe en plusieurs temps
 - Diagnostic partagé des forces et axes d'amélioration
 - Engagement sur quelques objectifs d'amélioration qui font consensus
 - Mise en œuvre d'un plan d'actions
- Un suivi pendant 2 ans pour atteindre ces objectifs

LE challenge Pacte

=

La conduite du changement

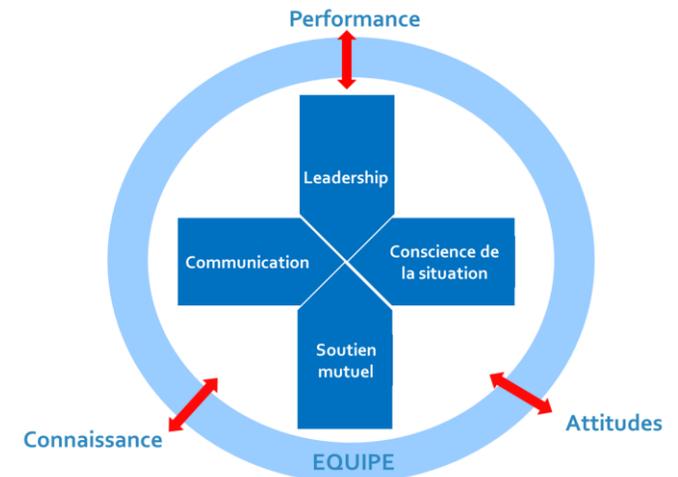
L'amélioration du fonctionnement d'une équipe pour la sécurité des patients nécessite

- des convaincus
- une organisation
- des outils et méthodes
- des efforts ++

**Jusqu'à ce que les changements
fassent partie de l'ADN de l'équipe**

Un autre programme : TeamSTEPPS®

- Programme développé aux Etats-Unis puis en Suisse et en Belgique
- Pas de phase de diagnostic
- Des outils à mettre en place
- La gestion du changement
 - Une équipe du changement /service
 - Formations répétées et « portage » interne continu

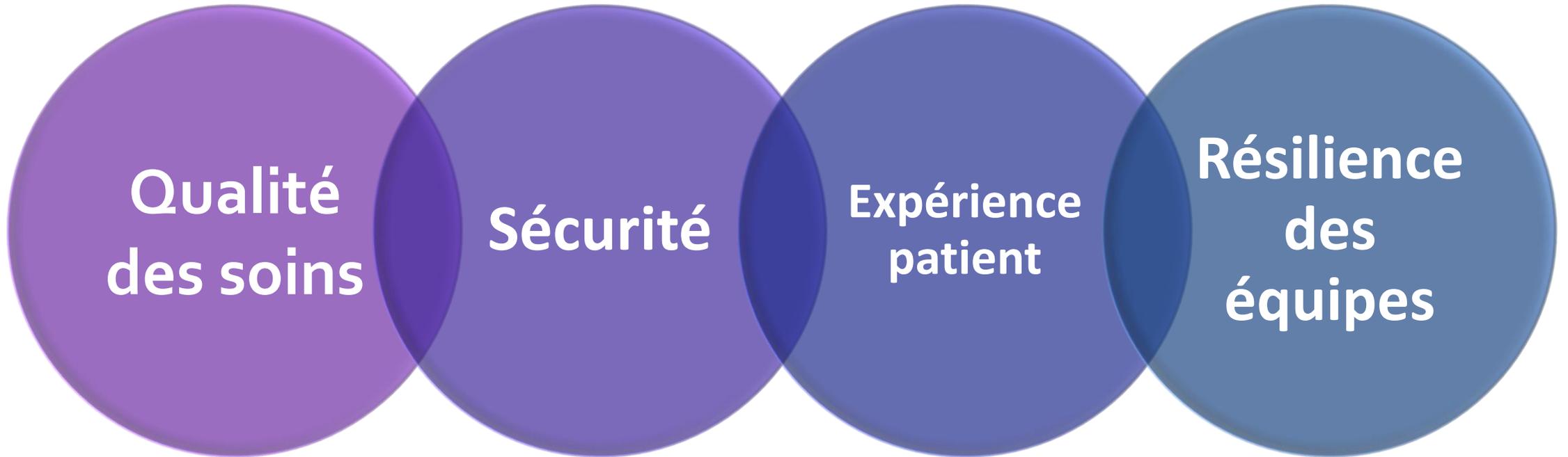


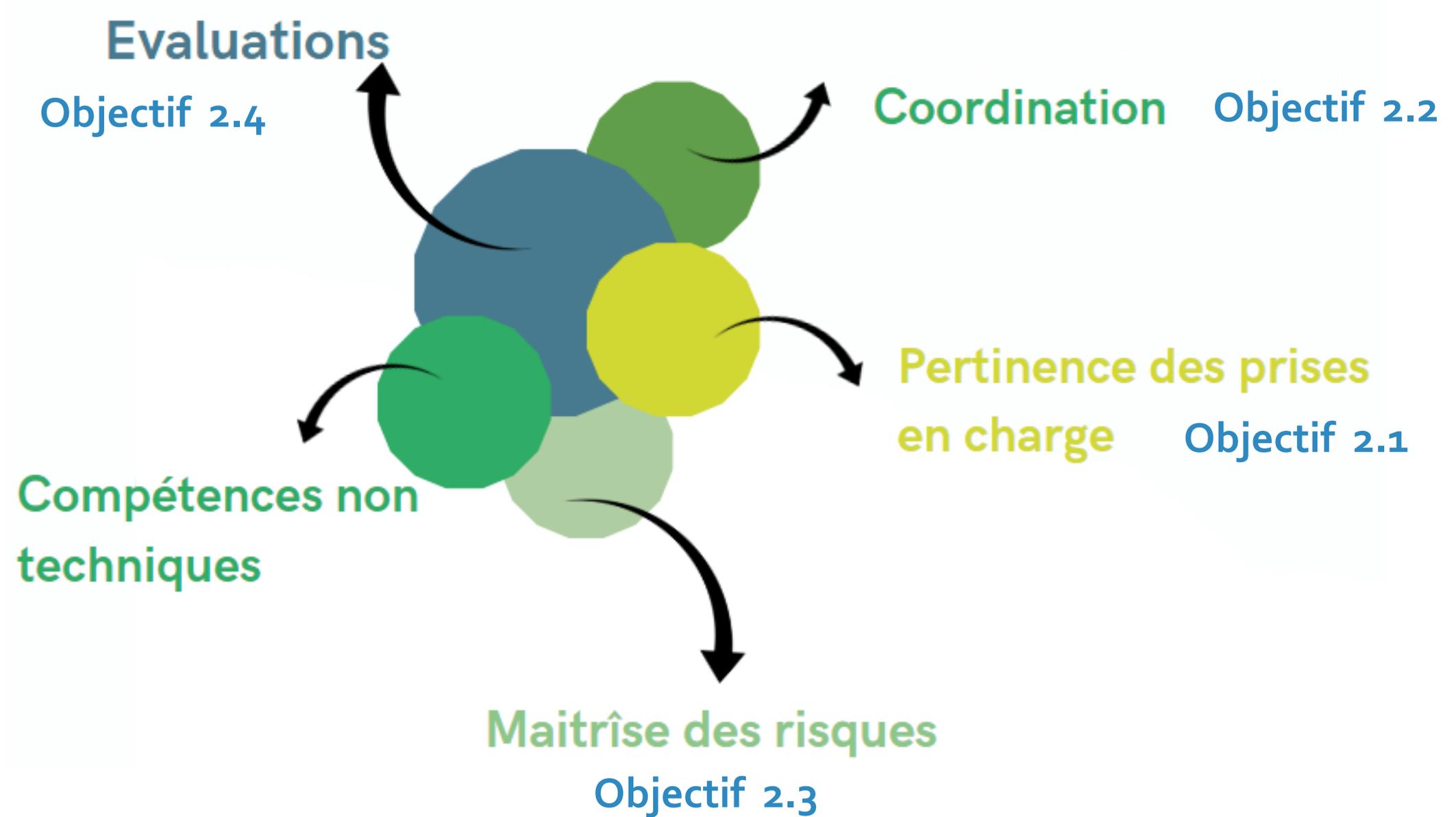
Complémentarité TeamSTEPPS® et Pacte

- Pacte: une « pépite » : le diagnostic CRM
 - TeamSTEPPS:
 - Des outils
 - Un modèle d'accompagnement du changement
- => action sur la culture sécurité

Les attendus de la certification – les outils

Démarche de certification





La coordination des équipes

✓ **Articulation des professionnels**

- ✓ Au sein de l'établissement
- ✓ Au sein d'un parcours patient

Outils de l'ANAP : gestion des lits, synchronisation des temps médicaux et paramédicaux
Définition et description des processus

✓ **Échanges d'information**

- ✓ Dossier
- ✓ Organisation des échanges

Transmissions, staffs,
Check-list au bloc et dans les secteurs interventionnels
Outils de e-santé (mon cisra, dmp...)
Via trajectoire

Les évaluations des pratiques et de la pertinence des prises en charge

- ✓ **Impact des pratiques sur le résultat pour le patient**

Audits ,
Indicateurs de pratiques cliniques,
IQSS
Patient traceur
Mesure de la satisfaction (e-SATIS, questionnaires)
Mesure de l'expérience patient

- ✓ **La pertinence des choix réalisés**

Revue de pertinence

La maîtrise du risque

- ✓ **Le respect des bonnes pratiques**
(médicament, transfusion, identité)
- ✓ **La gestion du risque infectieux**
- ✓ **La gestion des risques spécifiques à chaque secteur d'activité**
(Bloc, maternité, urgences...)
- ✓ **La gestion des vigilances**
- ✓ **La gestion des événements indésirables**



Déclaration des effets indésirables
Cartographies des risques
Analyses de processus

CREX, RMM
Accréditation en équipe
Visite de risques

Indicateurs du CAQES
IQSS de spécialités

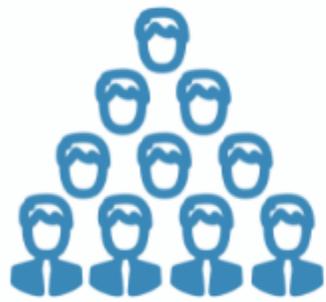
Fiches RETEX des SRA
Flashes sécurité patient
de la HAS

Les compétences « non techniques » des individus

Des savoirs, des pratiques, des comportements notamment en termes de :

- ✓ **communication**
(échanges, partages ...)
SAED, communication en boucle fermée, transmissions...
- ✓ **entraide** et soutien mutuel
(aide et redistribution tâches)
Briefing, outils d'animation d'équipe, rencontres sécurité
- ✓ **évaluation de la situation et feed-back**
(environnement, patient, action, équipe)
Faire Dire, debriefing,
- ✓ **leadership**
(coordination, attribution ...)
Module leadership, check-list,

CONCLUSION



Pratiques collaboratives



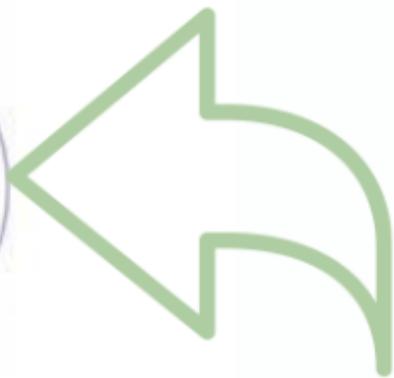
Comportements de sécurité



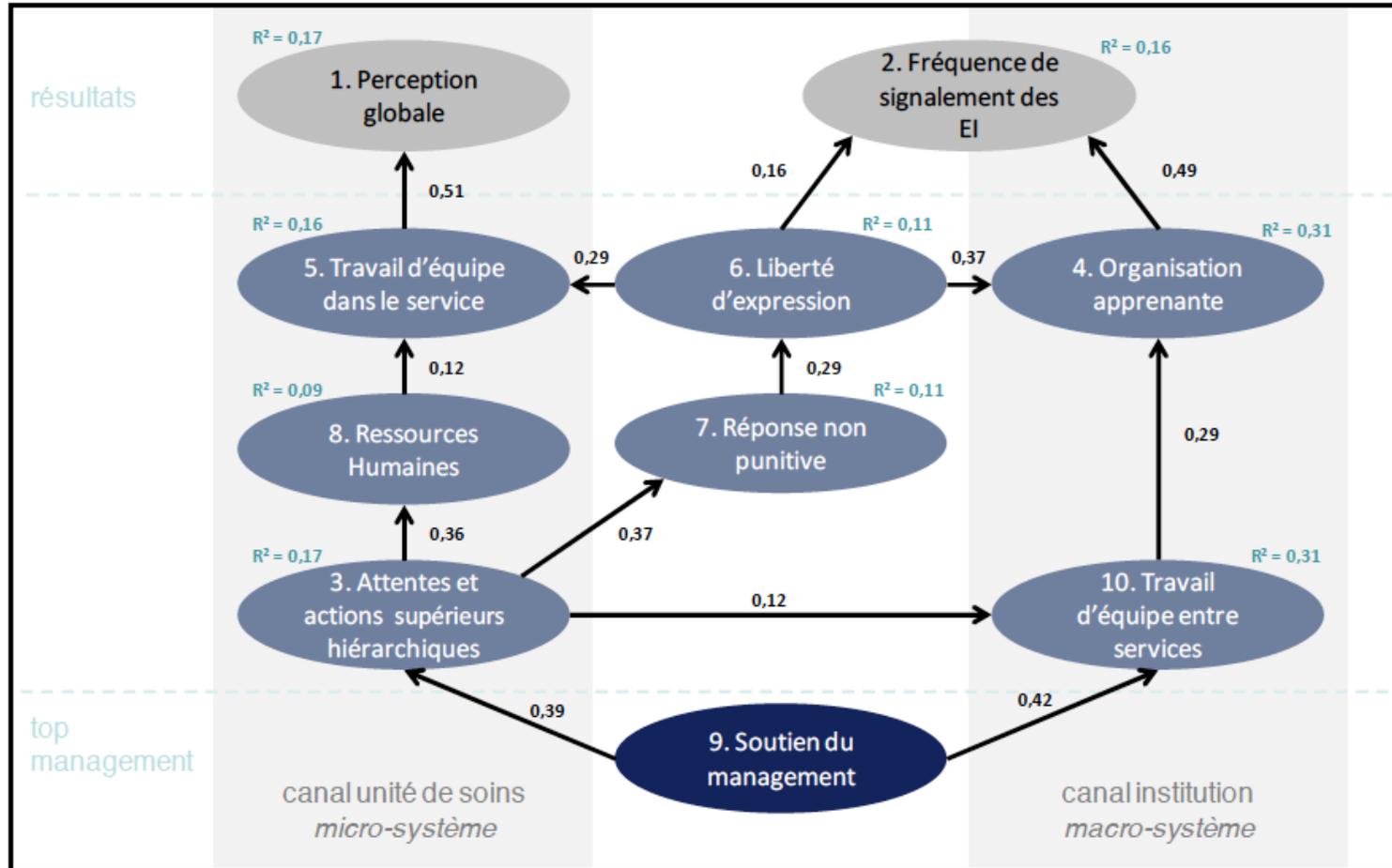
Amélioration de la QVT



Amélioration de la qualité et de la sécurité



Soutien du management



Projet CLARTE, juin 2012

L'accompagnement du CEPPRAAL

4 thématiques:

- La gestion des risques
- Le travail en équipe
- La coordination qualité
- L'évaluation et sécurité des accompagnements et des soins

2 formats:

- ⇒ En présentiel
- ⇒ En distanciel



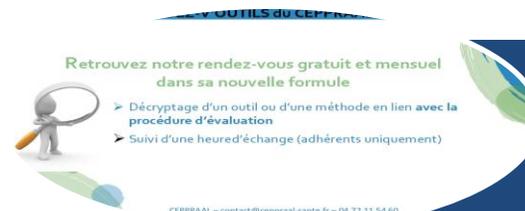
FORMATION (inter et intra)



ACCOMPAGNEMENT / CONSEIL



CO-CONSTRUCTION RESEAU
COLLABORATIF



RDV'OUTILS

Accompagnement à la certification

① Aide au cadrage de la préparation de la Certification	
Objectif	Définir la méthode de préparation de la certification la plus adéquate pour l'établissement
Public	Gouvernance et équipe qualité
Durée et contenu	<ul style="list-style-type: none">→ Présentation des enjeux et du cadre général de la démarche de certification (2h)→ Réalisation d'un diagnostic (visant à définir quelle est l'organisation la plus adéquate) (1/2 journée)→ Aide à la structuration de l'organisation (1/2 journée)

1 jour

② Valorisation de la démarche d'amélioration continue dans la procédure de Certification	
Objectif	Accompagner les pilotes opérationnels dans la phase de préparation de la certification
Public	Pilotes opérationnels
Durée et contenu	Accompagner les pilotes opérationnels afin qu'ils soient en capacité de <ul style="list-style-type: none">→ décrypter le référentiel personnalisé de l'établissement→ faire le lien avec les éléments de la démarche continue d'amélioration (IQSS, analyse des EI, gestion documentaires, EPP...)→ mettre en œuvre des actions d'amélioration→ mobiliser les équipes de terrain

+/- 2 jours selon établissement

④ Réalisation d'audits système : Gestion des risques, dynamique d'amélioration de la qualité, leadership.

Objectif	Réaliser les audits système
Public	Gouvernance, représentants d'usagers, professionnels de terrain
Durée et contenu	➔ Analyse des éléments constitutifs du processus (documentation) ➔ Rencontres de la gouvernance, les professionnels puis les représentants d'usagers

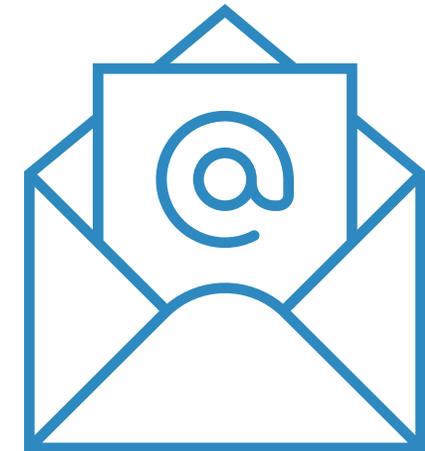
1 jour
par audit

contact@ceppraal-sante.fr

Contactez-nous

- Pour toute demande, besoin, projet interne à votre établissement
- Nous soumettre un projet, un sujet à débattre, une modalité de fonctionnement
- Des conseils

04 72 11 54 60



 @ceppraal
www.ceppraal-sante.fr
contact@ceppraal-sante.fr



MERCI À TOUTES ET TOUS POUR VOS INTERVENTIONS

Travailler ensemble

pour s'améliorer encore et encore

pour le patient





Mieux Réussir Ensemble

Gestion du stress, travail en équipe
et autres compétences non techniques:
s'inspirer des bonnes pratiques d'un pilote de ligne

Guillaume Tirtiaux



Guide des comportements efficaces

Une aide au développement des compétences non techniques au
travers de marqueurs comportementaux



OB_LEAF_GEN_v1.0 26-04-2021

http://tirtiaux.com/wp-content/uploads/2021/04/OB_LEAF_GEN_v1.0_MD.pdf

Vos questions

