

Programme d'amélioration continue du travail en équipe

Pacte

Lundi 8 février 2021

Pacte :

Sommaire

1

Les éléments clés pour s'engager dans Pacte : prérequis à l'engagement, rôle des différents acteurs, enquête culture sécurité, définition de l'objectif

2

Témoignage de la STARAQS : la mise en place du programme Pacte en Ile de France

3

Temps d'échange autour de vos questionnements

Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

→ Volet d'engagement de l'établissement dans Pacte : les premières questions à se poser

- **Votre établissement est-il en situation de crise sociale ?** (crise managériale, crise financière ayant un impact sur l'organisation des soins, conflit interprofessionnels ou syndicaux, rotation excessive de personnel, etc.)

Oui

Non

- **Votre établissement est-il en restructuration ?** (fusion, regroupement d'activités, etc.)

Oui

Non



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

→ Volet d'engagement de l'établissement dans Pacte : les premières questions à se poser

- S'assurer que votre situation actuelle vous permet de conduire cette démarche de manière sereine ? Est-ce le bon moment ?

Oui

Non

- Avez-vous clairement identifié la nécessité d'engager une équipe dans Pacte ?

Oui

Non

- L'accompagnement d'une équipe dans Pacte s'inscrit-t-elle dans une conduite de changement ?

Oui

Non

- Avez-vous partagé autour de ce projet dans votre établissement ?

Oui

Non



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

→ Volet d'engagement de l'établissement dans Pacte : les premières questions à se poser

- Avez-vous prévu de désigner une personne référente (facilitateur) afin de soutenir la démarche ?

Oui

Non

- Etes-vous prêts à investir du temps dans le projet ?

Oui

Non

- Etes-vous prêts à suivre et évaluer les progrès accomplis ?

Oui

Non

- Etes-vous en mesure de reconnaître et de distinguer les résultats positifs d'une équipe ?

Oui

Non



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

→ Intégration de l'enjeu du travail en équipe pour :

- Diminuer la survenue des événements indésirables (Lien EIGS et facteurs humains)
- Sécuriser l'organisation de la prise en charge du patient (équipe une barrière de sécurité)

**Développer le travail en équipe
pour améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients.**



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

“Nul vent n'est le bon quand l'équipage ne s'accorde pas sur le port vers lequel naviguer.”



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

1. Prérequis à l'engagement

→ Définir l'enjeu d'amélioration :

- Identifier une problématique **globale** partagée par les professionnels
- Construire l'équipe en fonction de cet enjeu

La SRA peut vous accompagner pour identifier des thématiques globales en amont du diagnostic



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

2. Rôle des différents acteurs

Nommer :

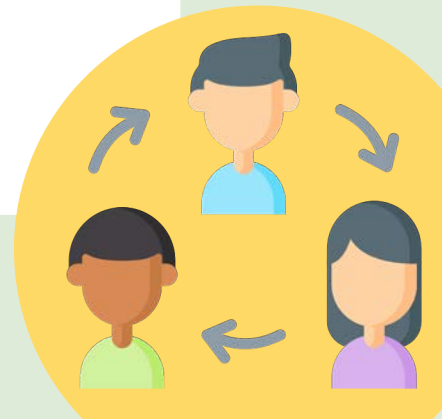
→ Un ou deux référents :

- animateurs du projet
- animateurs du groupe
- partie intégrante de l'équipe
- professions distinctes

→ Un facilitateur :

- extérieur à l'équipe
- de l'établissement ou non
- reconnu et engagé

accompagne le binôme référent et anime éventuellement certaines séquences



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

2. Rôle des différents acteurs

Rôle de la SRA :

- Facilitateur ou soutien des facilitateurs identifiés dans l'établissement
- Cibler les outils nécessaires
- Aider à cibler l'enjeu et à réaliser l'analyse du Diagnostic
- Suivre et accompagner le projet PACTE

Le rôle de la SRA n'est pas :

- D'aller à l'encontre des responsables et équipes qualité
- Prendre le pas sur les missions du service qualité




Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

2. Rôle des différents acteurs

Particularité du 1^{er} accompagnement :

- Engagement commun avec la SRA pour promouvoir la démarche Pacte dans la région Grand Est
- Accompagnement à chacune des étapes
- Mise en lien avec les méthodes d'analyse des EIGS et de la gestion de projet

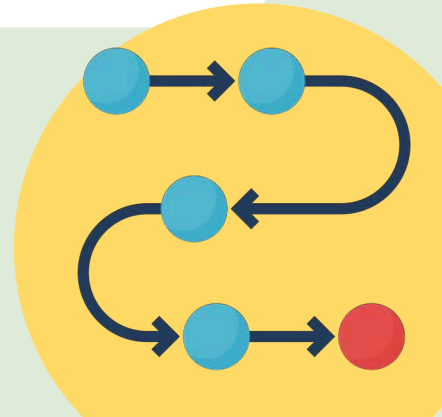


Aucun établissement de la région Grand Est ne s'est engagé dans Pacte à ce jour



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

3. Enquête culture sécurité



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

3. Enquête culture sécurité

→ Evaluer la **culture sécurité** : étape essentielle pour s'engager dans Pacte» :

- Compléter le questionnaire pour recentrer vers l'objectifs
- Identifier les forces et faiblesses (réalisation du diagnostic de l'équipe pour déterminer collectivement les actions d'amélioration à mettre en œuvre)



Questionnaire Culture Sécurité (AHRQ, traduit et validé par le CCECQA)

Ce questionnaire permet de connaître votre opinion sur les problèmes de sécurité des soins, les erreurs, et le signalement des événements indésirables.
Le temps estimé pour remplir ce questionnaire est de 15 minutes. Il est confidentiel et aucune réponse individuelle ne sera communiquée.

Identification du service ou de l'unité fonctionnelle :
Merci de noter l'heure de DEBUT de remplissage : heures minutes

SECTION A : Votre Service ou votre Unité Fonctionnelle

Indiquez votre accord ou votre désaccord avec les affirmations suivantes concernant votre service ou votre unité fonctionnelle. Cochez la réponse qui vous semble la plus appropriée.

	1	2	3	4	5
1. Pas du tout d'accord - 2. Pas d'accord - 3. Neutre - 4. D'accord - 5. Tout à fait d'accord					
1. Les personnes se soutiennent mutuellement dans le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nous avons suffisamment de personnel pour faire face à la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quand une importante charge de travail doit être effectuée rapidement, nous conjuguons nos efforts en équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dans le service, chacun considère les autres avec respect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le nombre d'heures de travail des professionnels de l'équipe est trop important pour assurer une qualité optimale des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Nous menons des actions afin d'améliorer la sécurité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Nous faisons trop appel à du personnel intérimaire pour assurer une qualité optimale des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Le personnel a l'impression que ses erreurs lui sont reprochées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dans notre service, les erreurs ont conduit à des changements positifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. C'est uniquement par hasard s'il n'y a pas eu des erreurs plus graves dans le service jusqu'ici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Quand l'activité d'un secteur du service est très dense, les autres secteurs lui viennent en aide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Au contact des collègues du service, nous améliorons nos pratiques en termes de sécurité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Lorsqu'un événement est signalé, on a l'impression que c'est la personne qui est pointée du doigt et non le problème	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Après avoir mis en place des actions d'amélioration de la sécurité des soins, nous évaluons leur efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Nous travaillons en mode de crise, en essayant de faire trop de choses, trop rapidement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. La sécurité des soins n'est jamais négligée au profit d'un rendement plus important	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Le personnel s'inquiète du fait que les erreurs soient notées dans les dossiers administratifs du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Nous avons des problèmes de sécurité des soins dans ce service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Notre fonctionnement et nos procédures sont efficaces pour prévenir la survenue d'erreurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- Questionnaire validé et est mis en ligne sur le site de la HAS et sur eForap
- Explore comment les professionnels perçoivent la sécurité des soins dans leur unité/dans leur établissement
- Reprend les 10 dimensions de la culture de sécurité des soins

Dimensions de la culture sécurité des soins analysées... ...à travers 7 différentes thématiques

1. Perception globale de la sécurité
2. Fréquence de signalement des EI
3. Attentes/actions supérieurs hiérarchiques sur la sécurité des soins
4. Organisation apprenante et amélioration continue
5. Travail d'équipe dans le service
6. Liberté d'expression
7. Réponse non punitive à l'erreur
8. Ressources humaines
9. Soutien du management pour la sécurité des soins
10. Travail d'équipe entre les services de l'établissement

- Votre service votre unité
- Votre supérieur hiérarchique
- Communication
- Fréquence de signalement des évènements indésirables
- Niveau de sécurité des soins
- Votre établissement de santé
- Nombre d'évènements indésirables signalés

Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

3. Enquête culture sécurité

→ Lien Equipe et Culture sécurité

Des chiffres qui interpellent...

ENEIS 2010 :

Le **facteur équipe** représente **50%** des **causes profondes des EIG évitables** survenant durant

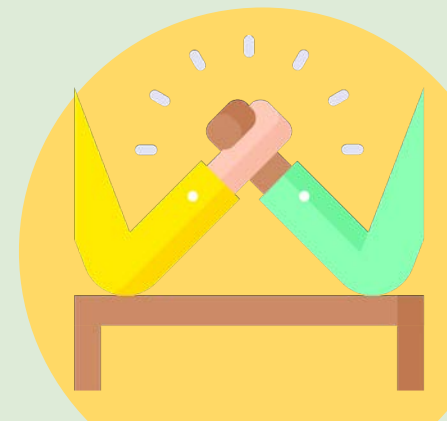
l'hospitalisation :

- 27% des EIG **défaillance humaine,**
- 26% des EIG **supervision insuffisante**
- 24% des EIG **communication insuffisante**

Accréditation des médecins :

Sur **47 000 évènements** porteurs de risques analysés, la HAS a observé 3 causes majeures : **travail en équipe (27%)**, tâches à accomplir (23%), patient (15%)

L'équipe constitue une **barrière de sécurité** pour la prise en charge du patient



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

3. Enquête culture sécurité



MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

RAPPORT

Retour d'expérience sur les
événements indésirables
graves associés à des soins
(EIGS)

Rapport annuel 2019

Validé par le Collège le 10 décembre 2020

Extrait du rapport annuel EIGS publié par la HAS le 28 janvier 2021

La catégorie « **facteurs liés à l'équipe** » a été sélectionnée dans **806 déclarations d'EIGS** (n=1187). À l'intérieur de cette catégorie, 1554 choix ont été faits entre les différents items (choix multiples). Les facteurs liés à l'équipe peuvent se regrouper autour de **deux défaillances majeures** :

- **défaillance dans la gestion de l'information** qui représente 1146 des 1554 sélections : **communication, informations écrites dont le dossier du patient, transmissions et alertes,**
- **défaillance de coordination des professionnels** qui représente 302 des 1554 sélections : **répartition des tâches, encadrement, supervision, demande de soutien**

Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

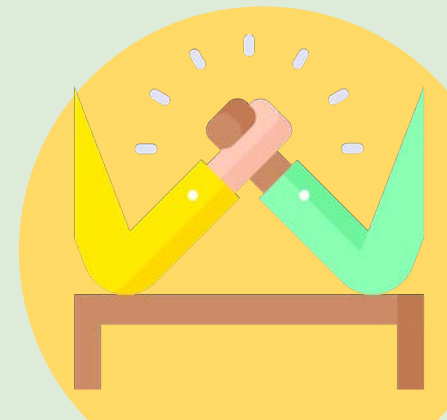
3. Enquête culture sécurité

→ Lien Equipe et Culture sécurité

Dans près de la moitié des déclarations d'EIGS, des mesures barrières ont été identifiées

- alarme des appareils,
- **surveillance, tour de ronde,**
- **disponibilité des informations,**
- compétences professionnelles,
- **travail en équipe,**
- protocoles d'urgence,
- intervention rapide,
- transfert rapide dans une unité spécialisée, au bloc opératoire,
- mise en œuvre de gestes techniques et chirurgicaux,
- gestes de premiers secours,
- alerte par le patient et/ou d'autres patients,
- annonce du dommage au patient et aux proches

L'équipe constitue une
barrière de sécurité
pour la prise en charge
du patient



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

3. Enquête culture sécurité

Lien avec la Certification v2020 :

→ La **culture sécurité** fait partie du Chapitre « Établissement ».

Objectif 3.3

La gouvernance fait preuve de leadership

Critère 3.3-02 L'établissement soutient une culture de sécurité des soins

Professionnels

- La culture sécurité des soins des professionnels (ex : enquête culture de sécurité...) est évaluée.



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

4. Phase de diagnostic

1. Diagnostic = CRM Santé

- Présentation et analyse des résultats de l'enquête Culture sécurité
- Identification des difficultés de fonctionnement en équipe pour réaliser le travail au quotidien :
 - ✓ la communication entre professionnels et avec le patient,
 - ✓ les modalités de coopération entre professionnels,
 - ✓ la gestion du stress et de la fatigue, etc.



La SRA vous accompagne pour l'analyse des résultats et les axes d'amélioration à retenir



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

4. Phase de diagnostic

Reformulation définitive de la problématique à l'issue du diagnostic (exemples)

- Améliorer la continuité des soins jour-nuit et la transmission d'informations.

Problématique à l'engagement :

Rééducation fonctionnelle des patients après un AVC : prise en charge des troubles de la déglutition



Problématique à l'issue du diagnostic

⋮
Prise en charge des troubles de la déglutition chez les patients neurologiques, dans un service de MPR



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

4. Phase de diagnostic

Reformulation définitive de la problématique à l'issue du diagnostic (exemples)

- Amélioration de la concertation dans l'équipe et des échanges d'information tout au long du parcours patient en chirurgie carcinologique (digestive et gynécologique) :

➔ À partir d'un parcours de soins, l'équipe de chirurgie a :

- ✓ identifié les **étapes** du parcours,
- ✓ Identifié les **difficultés** pour respecter les recommandations et a
- ✓ déduit les **risques** et les **actions à mettre en place**.



Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

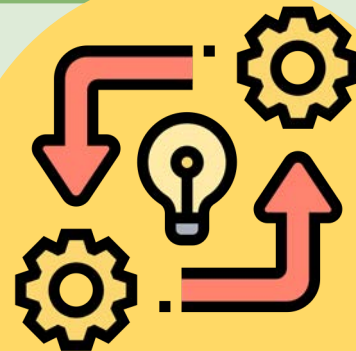
5. Plan d'actions et suivi

2. Plan d'actions

- Définition collective du plan d'actions
- Prendre en compte les aspects du travail en équipe : communication, gestion des risques, capacité d'alerte, écoute, entraide, gestion du stress, etc.)

3. Mise en œuvre et suivi

La SRA peut vous accompagner cibler les actions prioritaires

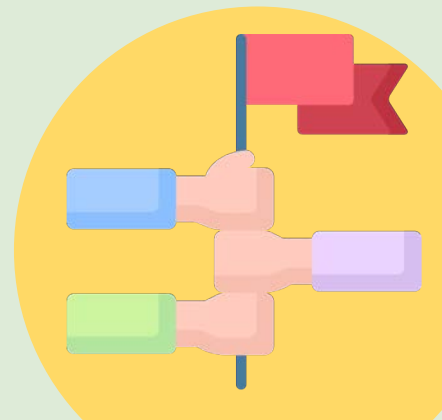


Les éléments clés pour s'engager dans Pacte :

En résumé

Un Pacte réussi :

- Un objectif simple
- Un diagnostic précis
- Un plan d'actions réalisable
- Des améliorations mesurables



L'accompagnement de la SRA : 4 étapes

1

Réunions
d'informations



2

Point sur
l'engagement

Objectif global et
composition de l'équipe

3

Réunion de
cadrage

Préparation du
diagnostic et des
objectifs ciblés

4

Suivi personnalisé

Accompagnement des
facilitateurs
Choix des méthodes et
des outils

La réalisation du projet Pacte : les premières étapes

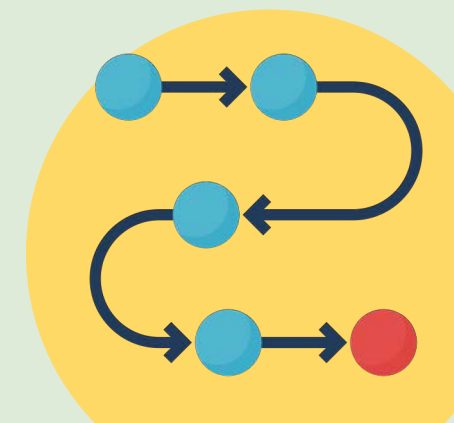
1 Engagement de l'établissement : formation de l'équipe

Se faire connaître auprès de la SRA au plus tard fin mars/début avril pour le démarrage du projet

2 Définition du périmètre du projet/thématique Pacte

Ex : Arrivée des intérimaires

3 Réalisation de l'enquête culture sécurité



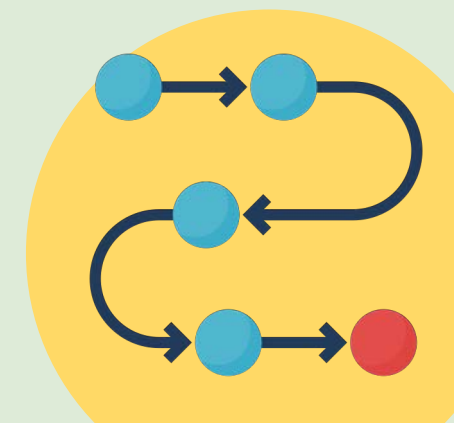
La réalisation du projet Pacte : les premières étapes

4 Analyse des résultats et réalisation du diagnostic (CMR)

5 Reformulation définitive de la problématique

Ex : Améliorer l'intégration des intérimaires pour sécuriser la prise en charge

6 Engagement du plan d'actions



Témoignage de la STARAQS

La mise en place du programme Pacte en Ile de France

PACTE IdF

PROGRAMME D'AMÉLIORATION
CONTINUE DU TRAVAIL
EN EQUIPE

Programme d'amélioration continue par le travail en équipe PACTE IdF

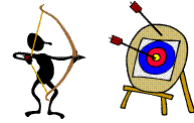
PACTE IdF

PROGRAMME D'AMÉLIORATION
CONTINUE DU TRAVAIL
EN EQUIPE



PACTE en pratique : Les 5 étapes

Les 5 étapes



Etape 1 : Phase d'engagement

1

Etape 2 : L'équipe réalise le diagnostic et le plan d'action

2

Etape 3 : L'équipe met en œuvre le plan d'action

3

Etape 5 : L'équipe communique et valorise les résultats

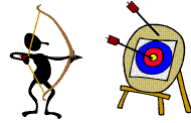
5

Etape 4 : L'équipe mesure et évalue les résultats

4



Les 5 étapes



Etape 5 : L'équipe communique et valorise les résultats

FIN

5

Etape 4 : L'équipe mesure et évalue les résultats

4

Etape 3 : L'équipe met en œuvre le plan d'action

3

Etape 1 : Phase d'engagement

- S'informer
- Vérifier les pré-requis
- S'engager
- Organiser la gestion du projet

Etape 2 : L'équipe réalise le diagnostic et le plan d'action

2

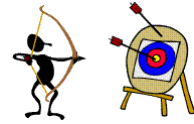
Départ

1

Etape 1 : Phase d'engagement

S'informer	<ul style="list-style-type: none">• S'informer sur l'intérêt et les enjeux de Pacte• Participer à la réunion d'information
Vérifier les prérequis	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer que le contexte de l'établissement est favorable
Décider de s'engager	<ul style="list-style-type: none">• Définir un objectif d'amélioration et une équipe• S'inscrire auprès de la STARAQS• S'enregistrer sur la plateforme PACTE HAS
Organiser la gestion du projet	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place le pilotage du projet, déterminer le planning, définir les ressources et le plan de communication• Nommer un référent(s) : un cadre et/ou un médecin• Nommer le facilitateur extérieur à l'équipe• Participer à la formation des référents et des facilitateurs organisée par la STARAQS

Les 5 étapes



Départ

Etape 1 : Phase d'engagement

Etape 5 : L'équipe communique et valorise les résultats

FIN

1

Etape 2 : L'équipe réalise le diagnostic et le plan d'action

- Informer l'équipe
- Analyser la problématique
- Evaluer sa culture sécurité
- Réaliser le CRM Santé
- Elaborer le plan d'action et le dispositif d'évaluation

5

2

Etape 4 : L'équipe mesure et évalue les résultats

4

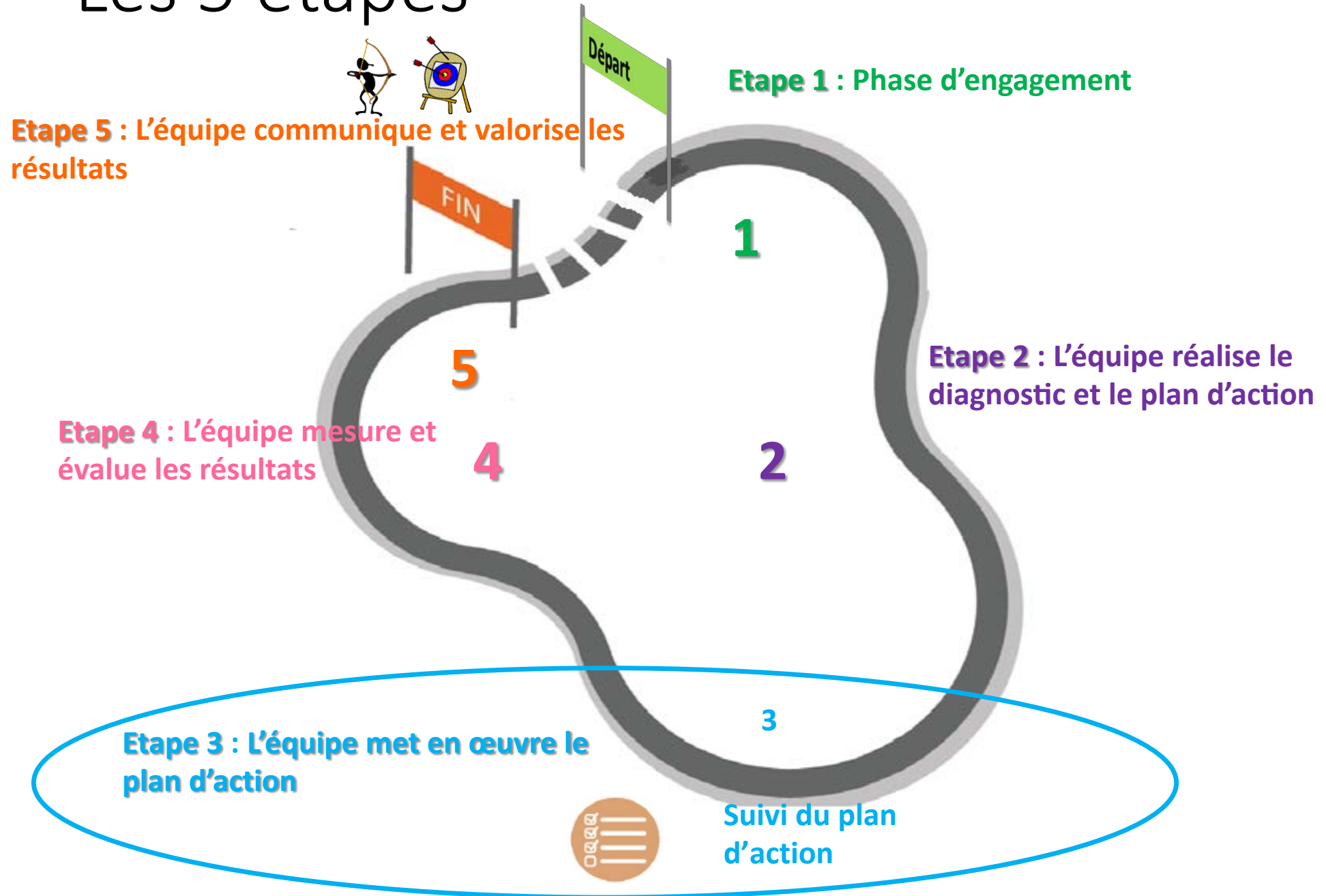
Etape 3 : L'équipe met en œuvre le plan d'action

3

Etape 2 : L'équipe réalise le diagnostic et élabore le plan d'action

Informé l'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Présenter le projet à l'équipe : les objectifs, le planning, les modalités d'organisation, les rôles et missions de chacun
Analyser la problématique	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre et analyser la problématique en recherchant les causes humaines et organisationnelles
Evaluer la culture sécurité de l'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Renseigner le questionnaire culture sécurité (tout ou partie)
Réaliser le CRM Santé	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser le diagnostic du fonctionnement de l'équipe point forts/ points faibles centrés sur l'objectif d'amélioration• Déterminer des axes d'amélioration à mettre en œuvre
Elaborer le plan d'action et le dispositif d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Définir les actions d'amélioration à mettre en œuvre et le dispositif d'évaluation

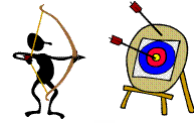
Les 5 étapes



Les 5 étapes



Les 5 étapes



Départ

Etape 1 : Phase d'engagement

1

5

Etape 2 : L'équipe réalise le diagnostic et le plan d'action

2

Etape 5 : L'équipe communique et valorise les résultats

- Communiquer en interne et en externe
- Participer au REX organisée par la STARAQS

Etape 4 : L'équipe mesure et évalue les résultats

4

3

Etape 3 : L'équipe met en œuvre le plan d'action

FIN

PACTE IdF

PROGRAMME D'AMÉLIORATION
CONTINUE DU TRAVAIL
EN EQUIPE



L'accompagnement par la STARAQS



L'accompagnement par la STARAQS



Les principes de notre accompagnement :

- ❖ Chaque projet va à son rythme, l'essentiel est d'arriver !

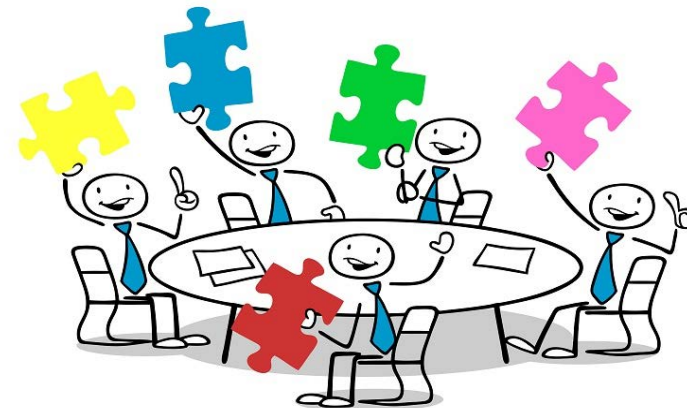


L'accompagnement par la STARAQS



Les principes de notre accompagnement :

- Des journées d'information / formation sur le déroulé du projet et les outils
- Un suivi individualisé de chaque projet
- Des temps d'échanges et de partage collectifs
- Un bilan régional avec présentation des résultats et retour d'expérience



Programme d'amélioration continue du travail en équipe

Pacte

Lundi 8 février 2021