



Feuille de route nationale sécurité des patients et des résidents

Axe 1 - Valoriser et accompagner le travail en équipe et les temps collectifs sur l'ensemble du parcours patient (ville, ES, ESSMS)



Candice Legris, adjointe au chef du service EvOQSS, HAS

10/12/2024

L'axe 1 se décline en **5** actions :

- **Action 1** | Poursuivre le déploiement du Pacte ou de tout autre programme équivalent de promotion du travail en équipe
- **Action 2** | Faire vivre le PACTE en soins primaires
- **Action 3** | Valoriser le dispositif d'accréditation en équipe
- **Action 4** | Inciter au déploiement des rencontres sécurité pour impliquer la gouvernance
- **Action 5** | Associer les patients en tant que membre de l'équipe



FOCUS

sur l'action 1

« poursuivre le déploiement du programme d'amélioration du travail en équipe (Pacte) ou tout autre programme équivalent de la promotion du travail en équipe »

en lien avec l'objectif transversal « communiquer sur ce qui existe déjà »

Où en sommes-nous ?



Les actions réalisées



- Réalisation de sessions de sensibilisation au Crew resource management (CRM) Santé, un module d'animation permettant de réaliser un diagnostic du fonctionnement d'une équipe (se poursuit en 2025).
- Développement d'un programme de simulation permettant d'entraîner les équipes sur les problèmes identifiés lors du diagnostic de fonctionnement de l'équipe (groupe de travail en cours) (HAS/SoFraSimS).

Les actions à venir



- Journée de formation à Pacte (Qualirel)
- Réalisation d'une enquête sur Pacte et travail en équipe (HAS/FORAP)
- Tirer des leçons de l'enquête pour conduire des actions de communication (HAS/FORAP)



FOCUS

sur l'action 2

« faire vivre le PACTE en soins primaires » (HAS/EHESP)

en lien avec l'objectif transversal « communiquer sur ce qui existe déjà »

Où en sommes-nous ?

Information sur Pacte en soins primaires ici :



Les actions réalisées

- Enquête sur le PACTE en soins primaires sur les RS pendant l'été 2024
- Analyse des résultats
- Action de communication identifiée
→ séminaire national avec des ateliers

Les actions à venir

- Publication des résultats de l'enquête
- Organisation d'un séminaire national sur PACTE soins primaires en 2025



FOCUS

sur l'action 3 « valoriser l'accréditation »

en lien avec l'objectif transversal « communiquer sur ce qui existe déjà »

Qu'est-ce que l'accréditation des médecins et des équipes médicales?

- Une démarche **volontaire** d'amélioration continue des pratiques et de la gestion des risques
- Dédiée aux professionnels exerçant une **spécialité à risques en établissement de santé**
- **Individuelle** ou de préférence **en équipe**
- Proposée par des pairs des spécialités regroupés dans des **organismes agréés (OA)**
- **Validée** par la Haute Autorité de santé

En 2024, plus de 500 équipes & 10 000 médecins concernés en France

En BFC, 14 équipes et 288 médecins sont accrédités



Que fait-on pour être accrédité ?

Programme médicalisé dont les activités font déjà partie, pour la plupart, des pratiques quotidiennes

Travail en équipe

communication au bloc, check-lists, analyse collective des événements indésirables associés aux soins (EIAS)...

Amélioration des pratiques

congrès, recommandations, articles scientifiques, participation à un registre...

Sécurité du patient

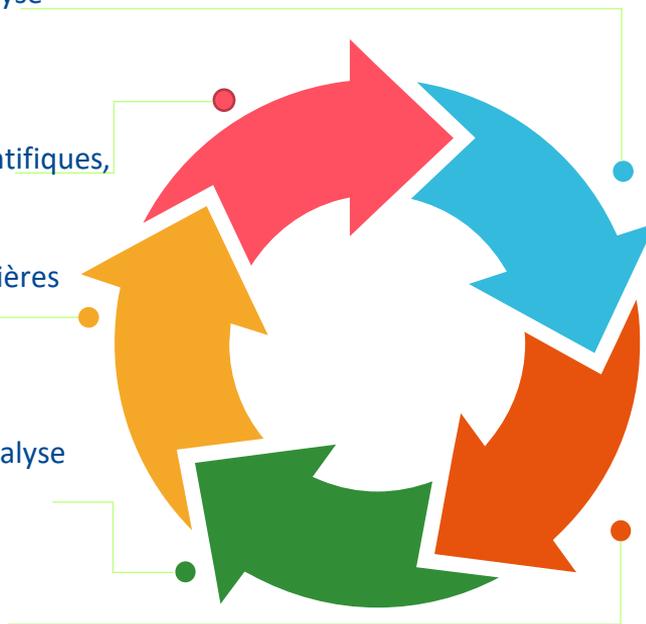
déclaration d'EIAS, mise en place de barrières de prévention ou de récupération...

Relation avec le patient

mesure de la satisfaction des patients, analyse d'EIAS intégrant le récit patient...

Santé du professionnel

autotests, programme de prévention, radioprotection...



Pourquoi une action de communication sur l'accréditation ?

- **Si l'accréditation gagne en attractivité...**
- **...les marges de progression sont encore grandes...**
 - encore trop peu de médecins s'engagent (9 600 médecins sur 35 000 éligibles, soit 27%)
 - 1 médecin éligible sur 2 seulement connaît l'existence de l'accréditation
 - la moitié des professionnels éligibles ne sait pas comment s'engager
 - les professionnels du secteur public sont sous-représentés
 - manque de soutien de la gouvernance des établissements
 - non intégration de l'accréditation dans le cursus de formation des jeunes médecins
- **...et de nombreux freins persistent**
 - accréditation souvent perçue comme une **tâche administrative** supplémentaire
 - **système informatique** (SIAM) souvent considéré comme peu ergonomique
 - « **climat** » **complexe** dans les établissements ne rend guère propice un engagement
 - **manque d'appétence** des milieux professionnels pour les sujets qualité & sécurité des soins

Plan de communication dans le cadre de la feuille de route (1)

Plan de communication – grands principes

- Dissiper les idées reçues au sujet de l'accréditation et clarifier son processus et ses objectifs → **informations claires et accessibles**
- Passer de l'image d'une démarche administrative à une démarche incontournable → **mise en avant des bénéfices concrets**
- Opérer un changement de perspective en se plaçant du point de vue des médecins → **approche plus pragmatique**
- Transformer la démarche d'accréditation en un symbole de fierté et d'excellence → **valorisation de l'accréditation**



**L'ACCREDITATION,
ÇA VOUS IRAIT COMME UN GANT.**

L'accréditation est la reconnaissance de votre engagement dans une démarche d'amélioration continue de vos pratiques. De plus en plus de médecins et équipes de spécialités à risques sont accrédités, pourquoi pas vous ?
Rendez-vous sur [has-sante.fr](https://www.has-sante.fr)

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Plan de communication dans le cadre de la feuille de route (2)

Concrètement



- **Pour améliorer la visibilité et l'attractivité de l'accréditation**
 - **Campagne média** 100% digitale avec visuel + slogan + label
 - **Emailings** : à destination des institutionnels, professionnels, des sociétés savantes concernées...
 - Supports de com **institutionnels** : plaquette (4 pages) + 2 vidéos
 - Supports de com **professionnels** : 2 vidéos « témoignage » de médecins accrédités (partage d'expérience de pair à pair)
 - Pages web du site HAS harmonisées avec les messages de la campagne
- **Pour convaincre et "recruter" les professionnels pas encore engagés**
 - **Kit de com** clé-en-main et personnalisable pour aider les organismes agréés à recruter (affiche, support PPT)
 - **Promotion** de l'accréditation **lors d'événements** portés par les organismes agréés (congrès de spécialistes...) ou de la HAS (conférence ou déplacements de la HAS dans les ES...)
 - Lancement d'une **action d' « aller vers »** les ES en juillet 2024 : « la HAS vient à votre rencontre »
 - En 2025 : **webinaires** à destination des qualificateurs/directeurs/professionnels

Action toujours en cours : « La HAS vient à votre rencontre »

- La HAS propose de venir à la rencontre des établissements, pour échanger sur la démarche, partager des expériences d'équipes accréditées et répondre à leurs questions (dont l'articulation avec d'autres dispositifs tels que la certification des ES ou la certification périodique des professionnels de santé).
 - Appel à candidature de juillet à fin septembre 2024 sur les RS: [Haute Autorité de Santé - Accréditation des médecins et des équipes médicales : la HAS vient à votre rencontre \(has-sante.fr\)](#)
- ➔ Plus de 60 réponses pour des interventions en visio ou sur site en 2024 et 2025.



FOCUS

sur l'action 4

« inciter au déploiement des rencontres sécurité pour impliquer la gouvernance »

en lien avec l'objectif transversal « communiquer sur ce qui existe déjà »

De quoi s'agit-il?

- ✓ Une rencontre **annoncée et préparée**
- ✓ avec des **managers de haut niveau** de l'établissement (DG, DGA, président de CME, directeur des soins...)
- ✓ qui rencontrent pendant **1 à 2 heures**
- ✓ des **équipes de professionnels**
- ✓ sur leur **lieu de travail** (unité de soins, bloc opératoire, pharmacie, laboratoires ...)
- ✓ pour **observer, écouter et parler de manière ouverte et respectueuse** de la sécurité des patients et des EIAS, quelle que soit leur gravité (EPR → EIGS).
- ✓ Après la rencontre, **remerciements (mail) et suivi des actions + bilan.**



Quels objectifs ?

Les rencontres sécurité permettent de :

- ✓ promouvoir une culture de sécurité reposant sur la confiance et l'écoute ;
- ✓ montrer l'engagement des personnels dirigeants pour la sécurité des patients et des professionnels ;
- ✓ faciliter la communication entre la gouvernance et les équipes du secteur d'activité visité ;
- ✓ encourager une déclaration plus précoce des événements indésirables associés aux soins;
- ✓ identifier sur le terrain des éléments présentant un risque pour la sécurité du patient ;
- ✓ mener des actions d'amélioration pour la sécurité du patient.

Points-clés pour la réussite

- ✓ « effet-dose » : fréquence rencontre et nombre de professionnels participants (cible : au moins 1 rencontre sécurité par an et par secteur d'activité)
- ✓ engagement des managers (conviction, écoute, partage)
- ✓ discussion ouverte, non culpabilisante, respectueuse
- ✓ qualité de l'organisation (préparation / visite)
- ✓ importance de l'« après visite » : actions, suivi, partage des enseignements



Expérimentation sur 11 ES
et 24 rencontres sécurité
(2017 -2018)

Où en sommes-nous ?



Les actions réalisées



- Formation des élèves managers hospitaliers (DH, D3S, DS) aux rencontres sécurité (AFDS/EHESP).
- Expérimentation sur le terrain par les élèves directeurs des soins. Retour d'expérience réalisé en octobre 2024.
- Ajout des rencontres sécurité dans le manuel de certification

Les actions à venir



Actions de communication HAS à venir (sous réserve de budget) :

- ✓ Vidéos de retour d'expérience avec des ES qui ont réalisé avec succès des rencontres sécurité
- ✓ Action d' « aller vers » en proposant aux ES des réunions d'échanges sur le sujet avec des agents de la HAS (diffusion de la campagne via les RS)
- ✓ Webinaire (avec AFDS)



FOCUS

sur l'action 5
« Associer les patients en tant que membre de
l'équipe » (HAS/ IFEP)

Où en sommes-nous ?

Les actions réalisées



- Lancement d'un challenge « Et chez vous, comment le patient participe-t-il à la sécurité de ses soins ? » pour valoriser les projets permettant de rendre le patient acteur dans la sécurité de ses soins (avril-juin 2024)

Les actions à venir



- Questionner les patients pour savoir ce qui compte pour eux (enquête)
- Elaborer des vidéos pour illustrer des patients impliqués dans la sécurité de leurs soins.
- Réitérer le challenge sur un sujet peut-être plus large et pas que national (ARS/DGOS)

Les 3 lauréats

1. **Equipe de l'hôpital TROUSSEAU** (services de pédiatrie-maternité) : implication des parents, «osez dire»

<https://youtu.be/j3oiTUx7SUU?si=Demy86SJbmUrMI-Z>

2. **Equipe du BOIS GIBERT** (soins médicaux et de réadaptations): patient en auto-administration de ses médicaments (PAAM)

<https://youtu.be/SvtgUOYSMcg?si=A9IqBo-SjLri92mA>

3. **Equipe du CH CHARTREUSE** (santé mentale): Plan de sécurité personnalisé avec des adolescents, suicidaires ou suicidants et leurs parents

<https://www.ch-lachartreuse-dijon-cotedor.fr/actualites/les-unites-adolits-et-adosoins-laureates-du-challenge-et-chez-vous-comment-le-patient-participe-t-il-a-la-securite-de-ses-soins/>



Pour en savoir plus....

www.has-sante.fr
rubrique « professionnels » / « sécurité du patient »

Contact : contact.evoqss@has-sante.fr