

Programme d'amélioration continue du travail en équipe

Pacte

Enjeu : faire de la sécurité du patient une priorité d'équipe, intégrée à la pratique des professionnels

- ▶ Diminuer la survenue des événements 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.

Bénéfices attendus de l'amélioration du travail en équipe

- ▶ **Pour le patient** : amélioration des résultats cliniques, réduction des délais d'attente, amélioration de l'accès aux soins, bientraitance et amélioration de l'expérience de soins.
- ▶ **Pour les professionnels** : meilleure reconnaissance des compétences et du travail réalisé, sentiment d'appartenance et de satisfaction au travail, amélioration de la qualité de vie au travail, confiance renforcée, collaboration efficace.
- ▶ **Pour l'établissement de santé** : meilleure réponse aux besoins de la population, efficacité et attractivité renforcée.
- ▶ **Pour la collectivité** : amélioration du fonctionnement des équipes dans les établissements, atout pour des soins de qualité délivrés de façon sûre et efficace.

Objectif pour l'équipe : passer d'une équipe d'experts à une équipe experte

Pacte vise à construire une équipe efficace : une équipe dont les membres, y compris le patient, communiquent les uns avec les autres, partagent leurs observations, leur expertise et leurs responsabilités en matière de prise de décision, dans le but d'optimiser les soins.

Comment ?

Des équipes volontaires, soutenues par leur direction, s'engagent pour deux ans autour d'un enjeu d'amélioration, qui fait consensus, lié à la prise en charge d'un patient. Les solutions porteront sur les aspects cliniques mais également sur le travail en équipe (communication entre les professionnels et avec le patient, place du patient en tant que partenaire de l'équipe, gestion des risques en équipe, capacité d'alerte, écoute, entraide, gestion du stress, etc.).

Chaque équipe est appuyée par :

- ▶ un **binôme référent** chargé au quotidien d'animer le projet. Il fait partie de l'équipe et se compose au moins d'un cadre de santé et d'un médecin ;
- ▶ un **facilitateur** chargé d'accompagner le binôme référent et éventuellement d'animer certaines séquences. Il ne fait pas partie de l'équipe. Il peut faire partie de l'établissement ou appartenir à une autre structure (structure régionale ou appui ou groupe d'établissements par exemple).

En l'absence de ces référents engagés, le projet Pacte ne peut pas être lancé.

Un programme en 3 phases

La phase 1 de diagnostic, d'une durée maximum de 8 mois, consiste à identifier les difficultés de fonctionnement en équipe pour réaliser le travail au quotidien.

À la fin de cette phase, l'équipe doit décider collectivement d'un plan d'actions.

La phase 2 de mise en œuvre et de suivi, d'une durée maximum de 1 an, permet de mettre en œuvre des actions d'améliorations qui découlent du diagnostic.

La phase 3 de mesure, d'une durée maximum de 6 mois, permet d'évaluer :

- ▶ la maturité de l'équipe ;
- ▶ les pratiques collaboratives ;
- ▶ les résultats.

Une plateforme et des outils dédiés

Le programme Pacte propose des méthodes, outils et supports pédagogiques clés en main, présentés sur www.has-sante.fr. La plateforme Pacte, <http://pacte.has-sante.fr/users/login>, permet l'engagement dans le projet, sa gestion et l'accès aux supports. Des outils dédiés sont prévus pour le facilitateur (guide, diaporama et boîte à outils) et le binôme référent (support synthétique récapitulant les principales étapes).

S'engager dans Pacte pas à pas

Phase préalable d'engagement

L'équipe et l'établissement se préparent et s'organisent

- Avant de s'engager**
 - s'informer sur l'intérêt, les enjeux de faire Pacte et les conditions requises.
 - présenter Pacte dans son établissement auprès des professionnels et de la direction.
- Si intérêt de la direction et de l'équipe**
 - réaliser l'auto-évaluation pour savoir si l'équipe est prête.
- Avant de commencer le projet**
 - partager dans l'équipe les enjeux de Pacte.
 - nommer un binôme référent : un cadre et un médecin.
 - choisir ou confirmer le facilitateur.
- Définir l'enjeu d'amélioration**
 - partager cette problématique qui doit faire consensus.
 - constituer l'équipe en fonction de l'enjeu.
- Organiser les étapes**
 - anticiper au maximum les actions à conduire.

Phase 1

L'équipe réalise le diagnostic

- Enquête culture de sécurité (obligatoire)**
 - contacter sa structure régionale d'appui pour accéder au questionnaire en ligne proposé par eFORAP.
- CRM Santé (obligatoire)**
 - 80 % des membres de l'équipe doivent bénéficier de cette séance. Un animateur formé animera le module.
- Analyse du problème**
 - pour mieux cibler les actions.
- Formalisation du plan d'action**
 - prioriser : proposer 2 voire 3 actions.

Phase 2

L'équipe met en œuvre les actions décidées collectivement

- Agir sur l'équipe**
 - développer la gestion des risques en équipe.
 - apprendre à mieux communiquer entre professionnels (outil SAED).
 - agir sur la dynamique d'équipe (outils briefing/débriefing, fiches d'animation de l'équipe, etc.).
 - travailler sur le leadership (module d'animation).
- Agir sur le patient**
 - impliquer le patient dans l'équipe.
 - mieux communiquer avec le patient (outil FAIRE DIRE).
- Agir sur la gouvernance**
 - mettre en place des rencontres de sécurité.

Phase 3

L'équipe mesure et évalue

- Évaluer la maturité d'une équipe**
 - réaliser l'enquête culture de sécurité (obligatoire à 2 ans).
 - réaliser la matrice de maturité (évaluer les comportements à partir d'événements indésirables) obligatoire à 1 et 2 ans.
- Évaluer les pratiques collaboratives**
 - utiliser le module patient traceur ciblé sur l'évaluation des pratiques collaboratives et l'implication du patient (obligatoire à 2 ans).
- Évaluer les résultats**
 - mesurer la satisfaction des professionnels engagés dans Pacte (questionnaire).
 - choisir des indicateurs avec les professionnels, dont la satisfaction des patients.

>>> L'équipe communique et valorise les résultats en interne comme en externe