

Le modèle

Figure 1 modèle adapté de Shortell

Les axes	On s'interroge sur
Axe stratégique	- la logique des effectifs et des compétences individuelles et collectives (Recrutement, remplacement, ressource, intégration, tutorat, etc.) - le projet de service et sa déclinaison (valeurs, bonnes pratiques, place du patient, connu, suivi, etc.) - la place du patient dans le projet de service
Axe structurel	- le niveau de participation des équipes aux prises de décision et la prise en compte de l'avis des professionnels par le management (modalité et attendu d'implication des professionnels) - les modes de coopération et de collaboration avec l'équipe qualité et de gestion des risques - l'impact de l'avis des patients sur l'organisation des soins.
Axe technique	- la logique des formations, des méthodes et outils déployés pour développer les compétences collectives - la sollicitation du patient à participer à la sécurité de ses soins - la formation des professionnels à la participation du patient à la sécurité de ses soins (information, formation à l'annonce d'un dommage associé aux soins, etc.)
Axe culturel	- la gestion des EI (déclaration, traitement, retour, communication, confiance, sentiment d'appartenance, etc.) - la participation des patients à la gestion des EI (information, déclaration, analyse, etc.)



Consultez la boîte à outils

- ☐ Descriptif de l'outil & de la méthode d'animation
- ☐ [La matrice de maturité Pacte](#)
- ☐ Support d'aide à l'échange et à la traçabilité
- ☐ Illustration de la méthode avec un cas médicament
- ☐ [Foire aux Questions Réponses \(FAQ\)](#)



Programme d'amélioration
continue du travail en équipe
Pacte

Matrice de maturité Pacte

Inspirée des 4 dimensions de Shortell*, c'est un outil d'évaluation et d'amélioration continue du travail en équipe qui permet de rendre compte de la réalité des comportements et des pratiques.

*stratégique, technique, structurelle et culturelle

Qu'est-ce que la matrice de maturité Pacte ?

Le modèle adapté de celui de Shortell avec ses quatre axes (axe stratégique, axe structurel, axe technique et axe culturel), permet d'évaluer de manière qualitative et consensuelle un niveau de maturité d'une équipe sur une échelle à 5 niveaux.



☑ Voir le descriptif de l'outil

Pourquoi utiliser cette pratique ?

Méthode qui permet de rassembler plusieurs professionnels autour de signalements (cas signalés) d'événements indésirables et de partager leurs visions sur la gestion de ces événements indésirables (EI) en équipe.

L'objectif : Partager et apprendre de la gestion de ces cas, afin d'en tirer des enseignements sur les comportements et modalités de fonctionnement.

Comment ?

Les échanges se font à partir de 3 cas d'événements indésirables qui se sont produits depuis moins d'un mois au sein de l'équipe :

- 1er cas sur la **prise en charge médicamenteuse** (thème imposé) ;
- Deux autres cas au choix :

➔ Relatif à une situation de crise (ex : épidémie de grippe, manque de personnel, situation d'urgence, intégration d'un nouvel arrivant, etc.)

➔ Sur un événement indésirable, un événement récupéré, un dysfonctionnement (ex : la qualité de la communication, un problème de programmation opératoire, la récupération sur un problème d'identitovigilance, etc.)

Des questions génériques sont proposées qui portent sur la formation, le recrutement, la culture etc.

Qui participe et qui anime ?

L'animation doit être assurée de préférence par une personne extérieure à l'équipe. Le binôme référent est partie prenante en tant que membre de l'équipe. La réunion doit permettre d'associer au moins un représentant de chaque catégorie professionnelle.



L'animation de la réunion se pratique selon la même philosophie que lors du CRM Santé. Aussi, l'animateur du CRM Santé (souvent le facilitateur) serait une bonne option pour cette méthode.

Quand et durée ?

La méthode peut être utilisée

➔ À la phase de diagnostic (T0) avant de lancer le plan d'actions (pas obligatoire).

➔ Puis tous les ans (***obligatoires**) pour suivre l'évolution de l'équipe.

La réunion ne doit pas excéder **1h30**



Quelles sont les grandes étapes de la réunion ?

- ▶ **Introduire** avec quelques points de rappel (finalité, durée, démarche non punitive, expression de chacun)
 - ▶ Rappel de l'objectif, de la méthode et du résultat attendu ;
- ▶ **Discuter** à partir de trois cas d'événements sélectionnés :
 - ▶ Chaque cas fait l'objet d'un échange, l'un après l'autre ;
 - ▶ Recherche d'un consensus d'équipe sur le niveau de maturité pour chaque cas à partir de la grille
 - ▶ Puis recherche d'un consensus pour l'ensemble des 3 cas.
- ▶ **Clore la réunion**
 - ▶ Seul le consensus final est rendu visible et diffusé.
 - ▶ Les actions d'amélioration sont proposées en tenant compte du plan d'action défini dans le cadre de Pacte



☑ Voir le descriptif du déroulement d'une séance

☑ Voir le cas concret présenté