

Mode opératoire de l'outil

Ce guide est téléchargeable sur :

www.has-sante.fr

Haute Autorité de santé

Service Communication – information

5, avenue du Stade de France – F 93218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00 – Fax : +33 (0)1 55 93 74 00

Sommaire

L'analyse de la problématique de l'équipe	4
Présentation du modèle.....	4
Quand l'utiliser ?	5
Que retenir et comment construire le plan d'action ?	6
Présentation du fichier d'analyse Excel	7
Modalités de saisie	9
Annexe	11
Annexe 1 Illustration du modèle	11

L'analyse de la problématique de l'équipe

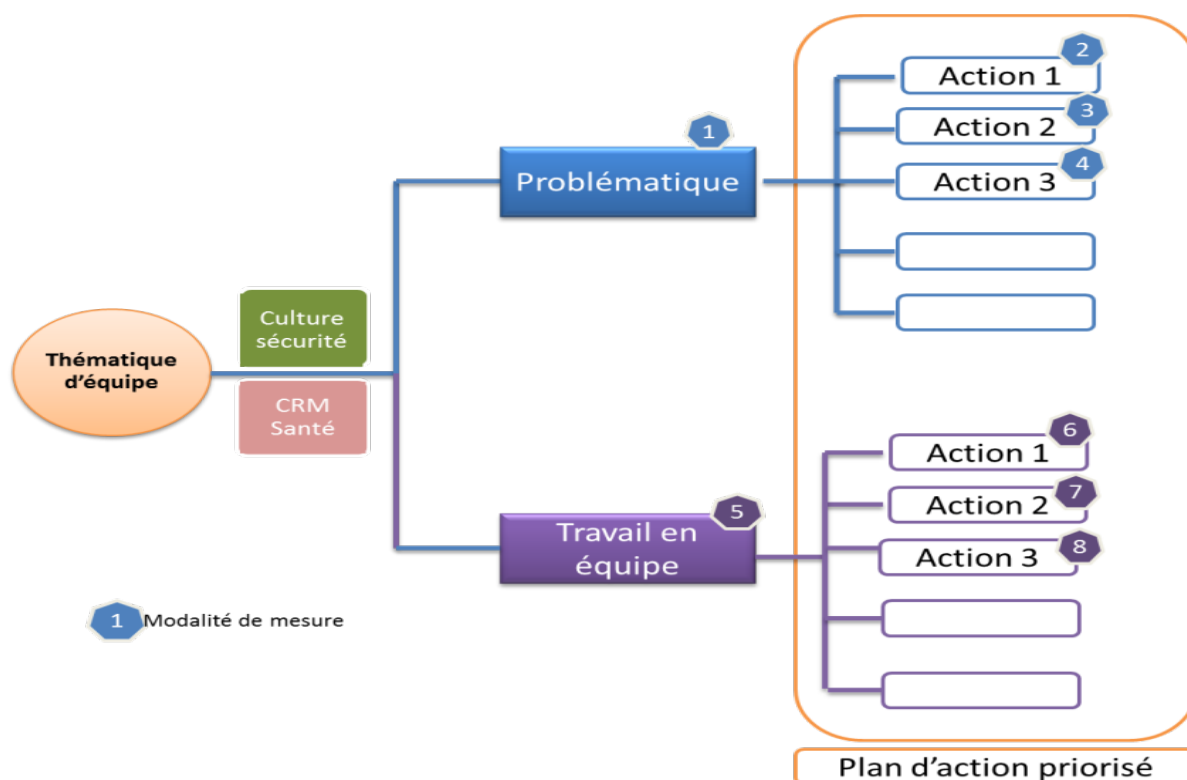
Présentation du modèle

Dans l'étape de diagnostic, vous devez réaliser l'enquête culture sécurité et le CRM-Santé ; leurs résultats viendront alimenter une partie de votre analyse de la problématique.

Pour la compléter, nous vous proposons cet outil qui propose un modèle d'EPP qui prend en compte les facteurs humains et organisationnels avec la gestion des risques.

C'est un outil d'aide pour l'analyse, l'auto-évaluation intégrée, et éventuellement un outil de suivi, dans la mesure où vous pouvez tracer vos actions et indicateurs

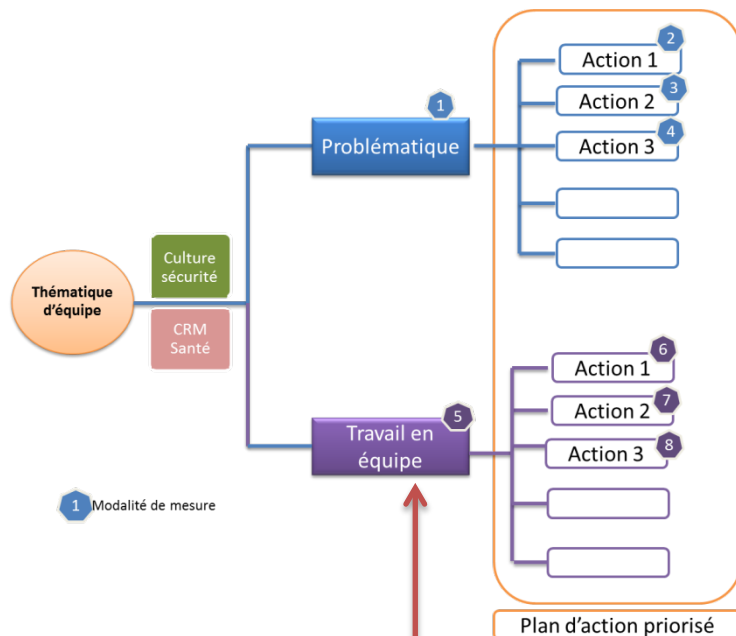
Le modèle (adapté de celui du [NHS Patient safety first](https://www.nhs.uk/patient-safety-first/))



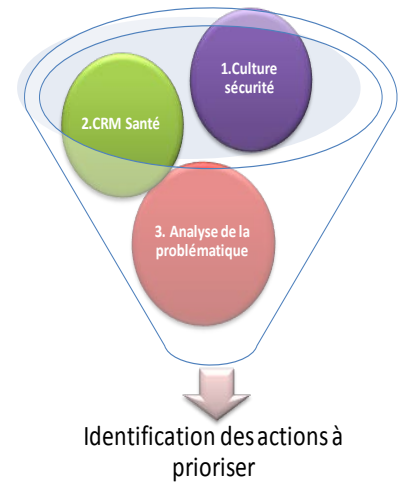
L'équipe va identifier les situations à risques relative à la problématique d'un point de vue clinique et du facteur humain et organisationnel selon le modèle proposé ; Un support Excel vous est proposé.

Quand l'utiliser ?

Permet à l'équipe d'identifier les situations à risques relative à la problématique d'un point de vue clinique et du facteur humain et organisationnel selon le modèle proposé (cf. figure 4 support Excel)).



Quand l'utiliser ?



Comment l'utiliser ?

A - Décrire la pratique réelle

- ❶ Décrire ce qui est fait, par qui, à quel moment, pourquoi, etc.
- ❷ Repérer les points critiques du processus
- ❸ Identifier des actions correctives à partir des données de la littérature et choisir ses indicateurs

B - Compléter l'analyse par la compréhension du fonctionnement de l'équipe

*Ce qui fonctionne bien et les risques du processus ?
L'identification des compétences nécessaires ?
Comment fonctionne l'équipe sur ce processus ?
Quelle est la place du patient ?
Etc.*

Avec quoi ?

☑ Cf. outil 1 analyse de processus

Exemples d'outils d'aide pour compléter les échanges du groupe

- Le patient traceur
- L'examen de dossiers
- L'analyse du cheminement des patients (shadowing)
- Entretien avec le patient/entourage
- La revue de cas clinique
- Autres : si votre équipe utilise déjà des outils, vous pouvez les utiliser

► Liste non exhaustive

► ☑ Renseignez vos actions et indicateurs sur le fichier Excel (onglet 1)

☑ Reportez-vous à la grille d'aide du 2^{ème} onglet du ☑ fichier Excel et analysez les résultats Renseignez vos actions et indicateurs sur l'onglet 1

☑ Faites une analyse de processus, suivez le parcours du patient

Que retenir et comment construire le plan d'action ?



Le rôle du binôme

- **Libérer la parole et donner confiance**

Exemple

- Veiller à recueillir la parole de chacun des membres ;
- Prenez le temps de discuter, d'expliquer et de mettre en avant les enjeux pour les professionnels, les patients et la direction

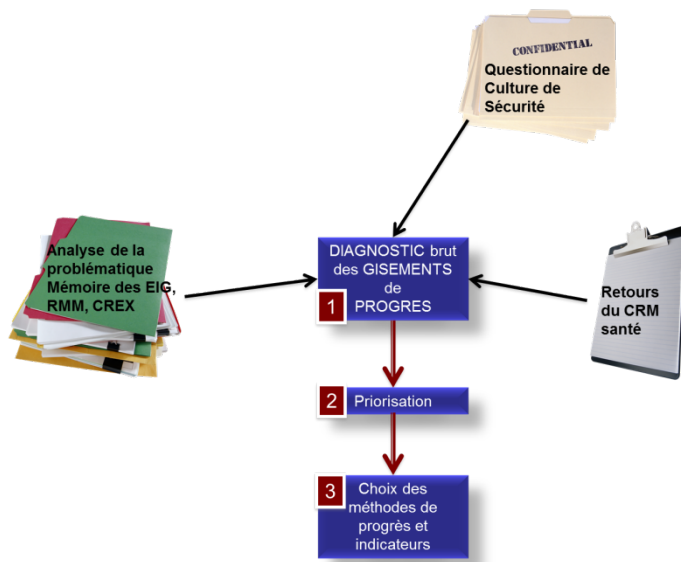
LE PATIENT	LES EQUIPES	L'ETABLISSEMENT DE SANTE
Participation à sa prise en charge	Confiance	Sécurité du patient
Accès aux informations	Sécurité du patient	Performance
Confiance	Culture sécurité	Fidélisation des professionnels
Continuité dans sa PEC	Continuité des soins	Culture sécurité
Accessibilité	Coordination	Compétence/partage des expertises
Sécurité du patient	Communication efficace	Optimiser le parcours
	Compétence/partage des expertises	Climat social
	Environnement de travail/QVT	Leadership
	Besoins du patient/entourage	

- **Proposer des solutions**, compréhensibles (par tous), faisables dans le service et mesurables

Exemple

- Le personnel paramédical souligne le manque d'informations suffisantes sur les pathologies des patients et leurs évolutions.
- Solution** : Mise en place d'un briefing court sur chaque patient tous les jours en salle de soins après leur visite
- Mesure, indicateur** : tous les mois, 1 heure de test, on prend au hasard 5 patients hospitalisés, et on demande aux personnels paramédicaux présents de dire ce qu'ils connaissent du patient.

Le matériel recueilli pour définir son plan d'action pour la partie travail en équipe



Pacte met l'emphasis sur le facteur humain et organisationnel, pour autant, n'oubliez pas qu'une équipe efficace, c'est aussi des professionnels qui partagent **les compétences techniques**.

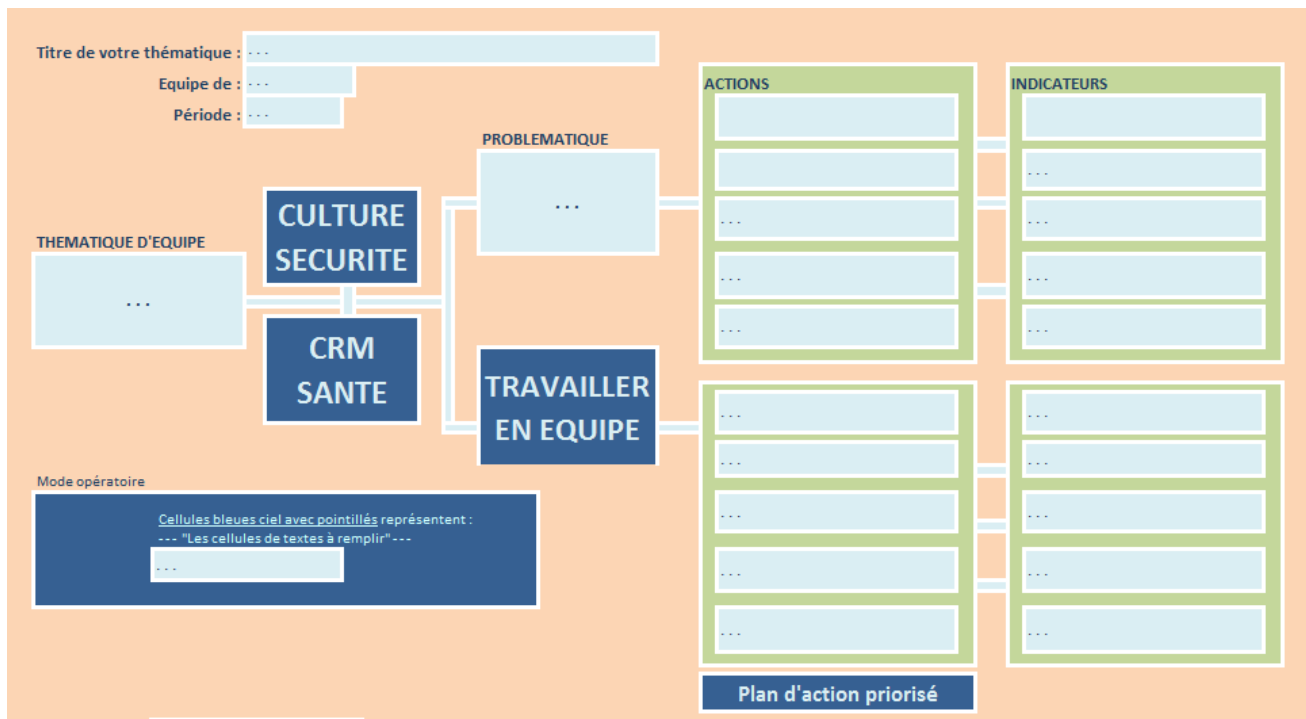
Quels sont les savoirs et savoirs faire nécessaires à votre prise en charge ?

Comment savez-vous si ces compétences sont atteintes ?

Présentation du fichier d'analyse Excel

➡ 1^{ère} feuille intitulée : MODELE

Ce modèle est adapté de celui du [NHS Patient safety first](#) (cf. DIAGNOSTIC 1)



➡ 2^{ème} feuille intitulée : QUESTIONS

4 thématiques sont proposées :

1. La gestion des risques en équipe
2. La communication au sein de l'équipe
3. L'implication du patient et de son entourage
4. La synergie et le travail en équipe

- Chaque thématique comporte 10 éléments d'appréciation ; pour chacun des éléments, une échelle de réponse allant de : **Toujours, le plus souvent, rarement, jamais à non adapté**

1	Les membres de l'équipe comprennent leurs rôles et responsabilités respectifs	TOUJOURS LE PLUS SOUVENT RAREMENT JAMAIS NON ADAPTE
----------	---	--

- Des **commentaires libres** peuvent être rédigés permettant de compléter et/ou d'éclairer le niveau de réponse

choix.

Commentaire :

A la fin des questions, une synthèse permet à l'équipe d'identifier les résultats de cette auto-évaluation en équipe.

- A la fin de chaque thématique, **un tableau récapitule les résultats obtenus** pour chacun des niveaux de réponse

Zoom sur "Synergie/travail en équipe sur cette problématique"



TOUJOURS	
LE PLUS SOUVENT	
RAREMENT	
JAMAIS	
NON ADAPTE	

Rappel total

- A la fin des 4 thématiques, **une synthèse récapitule les résultats** pour l'ensemble des thématiques ;

RECAPITULATIFS		TOUJOURS (Valeur : 4)	LE PLUS SOUVENT (Valeur à 3)	RAREMENT (Valeur à 2)	JAMAIS (Valeur : 1)
Thème 1	"Gestion des risques en équipe sur cette problématique"				
Thème 2	"Communication au sein de l'équipe sur cette problématique"				
Thème 3	"Implication du patient et de son entourage sur cette problématique"				
Thème 4	"Synergie/travail en équipe sur cette problématique"				

Une note sur 10 permet également de visualiser les résultats permettant de repérer les thématiques prioritaires.

NOTE SUR 10		
Thème 1	"Gestion des risques en équipe sur cette problématique"	0
Thème 2	"Communication au sein de l'équipe sur cette problématique"	0
Thème 3	"Implication du patient et de son entourage sur cette problématique"	0
Thème 4	"Synergie/travail en équipe sur cette problématique"	0

Modalités de saisie

Feuille 1

① Renseigner l'intitulé de votre problème

Titre de votre thématique :

Equipe de : ...

Période : ...



② Vous pouvez également spécifier l'équipe et la période

Titre de votre thématique :

Equipe de : ...

Période : ...

③ Reporter la thématique dans la forme ci-après

THEMATIQUE D'EQUIPE

Prise en charge
médicamenteuse

④ Précisez votre problématique dans la partie prévue à cet effet

PROBLEMATIQUE

...

Feuille 2

⑤ En équipe, décidez où vous en êtes au regard de chaque affirmation

1

Les membres de l'équipe comprennent leurs rôles et responsabilités respectifs

TOUJOURS
LE PLUS SOUVENT
RAREMENT
JAMAIS
NON ADAPTE

⑥ Rédigez un commentaire si besoin

Commentaire :

⑦ Vous souhaitez visualiser vos résultats

Vous pouvez le faire sur chaque thématique

Zoom sur "Synergie/travail en équipe sur cette problématique"



TOUJOURS	
LE PLUS SOUVENT	
RAREMENT	
JAMAIS	
NON ADAPTE	

Rappel total

Et également avoir visuellement les résultats pour l'ensemble des thématiques

NOTE SUR 10

Thème 1	"Gestion des risques en équipe sur cette problématique"	0
Thème 2	"Communication au sein de l'équipe sur cette problématique"	0
Thème 3	"Implication du patient et de son entourage sur cette problématique"	0
Thème 4	"Synergie/travail en équipe sur cette problématique"	0

Feuille 1

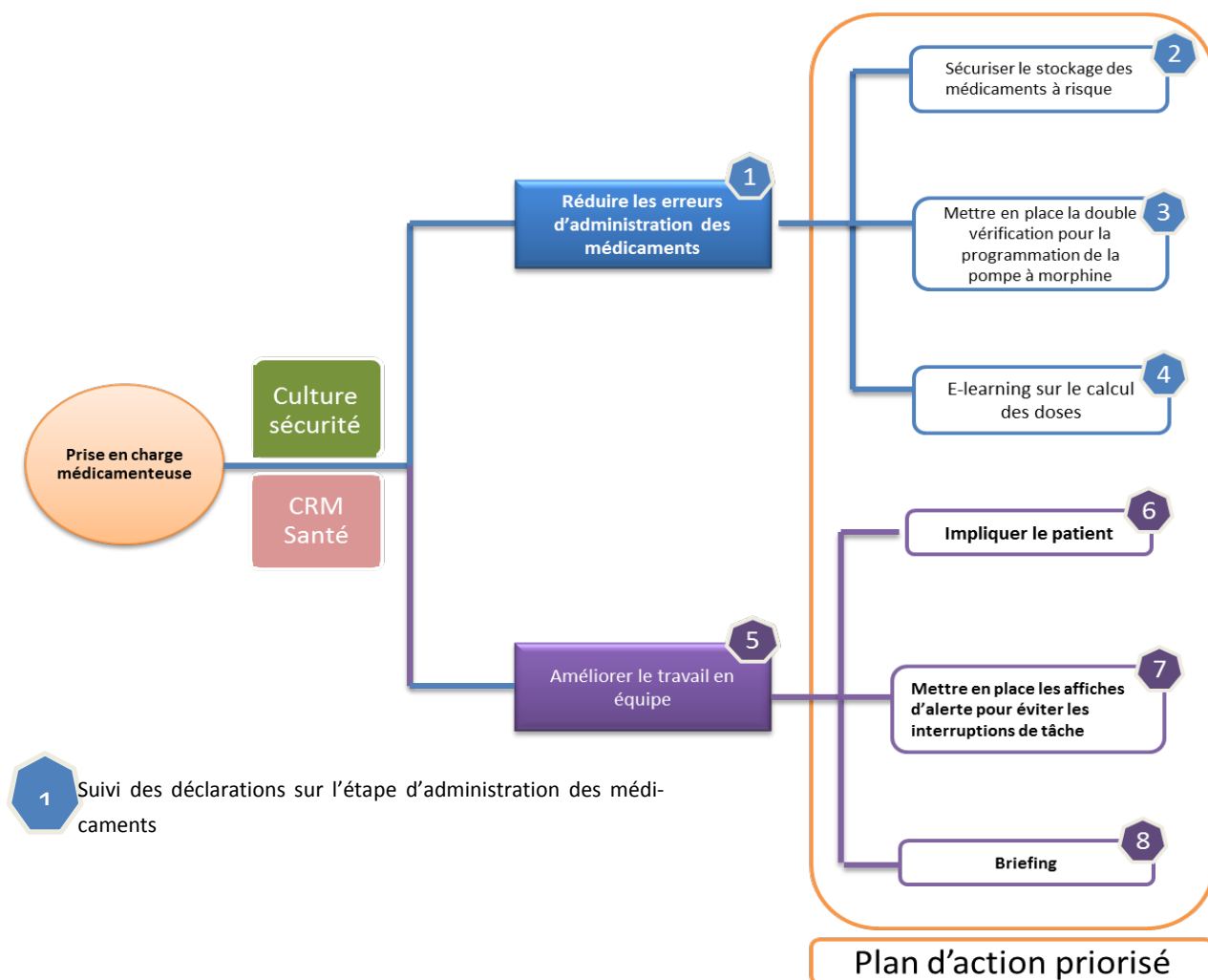
⑧ Vous avez priorisé les actions et identifier les indicateurs

Revenez sur la feuille 1

TRAVAILLER EN EQUIPE	Renseignez l'action ici	Renseignez l'indicateur ici
	...	...

Annexe

Annexe 1 Illustration du modèle





Toutes les publications de la HAS sont téléchargeables sur
www.has-sante.fr