

CHU CAEN

(1 690 lits et places)

**« Une grande écoute de part et d'autre
et des échanges reposant sur le respect mutuel »**

DE QUELS CONSTATS ÊTES-VOUS PARTIS ?

L'idée est d'expérimenter de nouvelles méthodes pour améliorer la culture sécurité des équipes au sein de l'établissement. La méthode rencontre sécurité est intéressante par son approche originale permettant une implication visible du top management par les équipes médico-soignantes autour de problématiques liées à la sécurité des patients.

QUELS POINTS FORTS RETENEZ-VOUS DE CETTE EXPÉRIENCE ?

Motivation des deux équipes à expérimenter cette méthode

Une grande écoute de part et d'autre et des échanges reposant sur le respect mutuel.

La volonté des deux équipes de faire avancer les problématiques liées à la sécurité du patient en impulsant des actions et en les suivant sur le terrain.

La prise de parole dans l'équipe médico-soignante quelle que soit la profession (IDE, brancardier, AS, médecin, cadre, secrétaire, etc.)

La préparation en amont de la rencontre avec les deux équipes est un facteur de succès :

- une première réunion avec le cadre et le praticien responsable de l'unité afin de faire émerger deux thématiques ou trois liées à la sécurité ;
- une 2^{nde} réunion avec des représentants pluriprofessionnels de l'équipe médico-soignante afin de valider les thématiques qui seront abordées lors de la rencontre sécurité.

Ce temps d'appropriation est important pour la prise de parole lors de la réunion avec le top management.

Pour le top management l'envoi systématique du compte-rendu de la réunion avec l'équipe médico-soignante est une première prise de température des problèmes de sécurité qui seront abordés.

QUELLES DIFFICULTÉS AVEZ-VOUS RENCONTRÉES ?

La fixation de la date de la rencontre est parfois difficile au vu des agendas du top management.

Le suivi des actions d'amélioration est aussi comme souvent une difficulté réelle car certaines actions sont programmées entre 6 mois et 1 an (ex. journée de formation).

QU'EST-CE QUE VOUS REFERIEZ AUTREMENT ?

Non, nous avons testé en début année 2018 sur un 3^{ème} service et suivi la même méthode.

QUELLES SONT VOS ESPÉRANCES/OPPORTUNITÉS QUANT À L'AVENIR, APRÈS AVOIR PARTICIPÉ À CETTE EXPÉRIENCE ?

En accord avec le directeur général et le président de la CME cette rencontre sécurité sera renouvelée au rythme de 3 rencontres par an avec des services volontaires.