

CHU DE NICE

(1 800 lits et places)

« Le contact avec l'équipe de gouvernance permet de valoriser le travail des professionnels »

DE QUELS CONSTATS ÊTES-VOUS PARTIS ?

Culture de sécurité hétérogène dans différents secteurs :

- pour les secteurs ayant une faible culture de sécurité, besoin d'approcher les équipes sous un autre angle ;
- pour les secteurs ayant une culture de sécurité plus élevée, nécessité d'aller plus loin dans leur réflexion, tout en les valorisant.

QUELS POINTS FORTS RETENEZ-VOUS DE CETTE EXPÉRIENCE ?

Le contact avec l'équipe de gouvernance qui a permis de valoriser le travail des professionnels

La transparence des échanges entre les deux équipes.

QUELLES DIFFICULTÉS AVEZ-VOUS RENCONTRÉES ?

La mobilisation des équipes de terrain : les professionnels s'interrogeaient sur le choix de leur service : « Si on a été sélectionné, c'est qu'on fait mal les choses ? »

La difficulté de faire le lien entre l'enquête culture sécurité et la visite.

La difficulté de prioriser et de mettre en place les actions d'amélioration : pourquoi ce service serait-il privilégié par rapport à un autre ?

QU'EST-CE QUE VOUS REFERIEZ AUTREMENT ?

Préparer davantage la rencontre, en amont avec l'encadrement, voire l'équipe, sans non plus imposer les sujets qui seront abordés.

Le déroulé de la rencontre :

- réunir toute l'équipe pour que l'équipe de gouvernance se présente et rappelle les objectifs de la rencontre ;
- entamer la visite du secteur (chaque professionnel rencontré aura alors la connaissance de l'objectif de cette visite) ;
- finir par une rencontre réunissant les professionnels afin de résumer la visite, aborder des points qui n'auraient pas été évoqués lors de la rencontre, puis finir par 1 ou 2 thématiques prioritaires sur lesquelles des actions précises seront mises en œuvre.

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

Un suivi va être réalisé pour les 3 secteurs ayant participé à l'expérimentation : un suivi régulier de la mise en œuvre des actions est réalisé, et une 2^{ème} visite avec l'équipe de la gouvernance sera organisée.

À l'échelle d'un CHU, il paraît complexe de réaliser l'expérience sur tous les services.

C'est pourquoi, afin de déployer la démarche, il est important de cibler les secteurs pouvant participer à ces visites. Les secteurs à risque peuvent être priorités dans cette démarche.

D'ailleurs, cette expérimentation est en cours sur un 4^{ème} secteur : la sismothérapie. Le déroulé de cette expérimentation sera adapté en fonction du vécu des précédentes visites.