



PACTE : PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL EN EQUIPE - ACCOMPAGNEMENT À LA RÉALISATION DE SÉANCES DE CRM SANTÉ

Les défauts de communication et de coopération au sein d'une équipe sont responsables de 60% des EIG (événement indésirables graves) en établissements de santé. Pour répondre à ce constat, et s'inspirant du modèle aéronautique, la Haute Autorité de Santé (HAS) a lancé le projet Pacte dont l'ambition est d'aider les professionnels à travailler en équipe autour d'un programme d'amélioration de leurs pratiques centré sur la sécurisation de la prise en charge du patient.

Aujourd'hui entré dans sa phase « Pilote », le projet Pacte a pour vocation d'être étendu à l'ensemble des établissements à partir de 2017. Cette démarche pourra être valorisée dans le cadre de la certification.

En accord avec la Mission « Sécurité du patient » de la HAS, notamment par l'utilisation des méthodologies et de supports standards, Neeria, la marque services de Sham, vous accompagne dans la réalisation des séances de Crew Resource Management – « CRM Santé » auprès de vos équipes. Toute l'expertise et les retours d'expérience de nos consultants en management des risques sont mobilisés pour vous accompagner dans la mise en œuvre de ces dispositifs.

Cette mission est en lien avec les actions du programme national pour la sécurité des patients et certaines orientations nationales 2016-2018 de l'OGDPC.

STRUCTURES CONCERNÉES

Cette mission s'adresse à l'ensemble des équipes de soins hospitalières, quels que soient leurs statuts (public ou privé), souhaitant être accompagnées dans leurs démarches d'amélioration de la qualité des soins et la sécurité des patients. Une fois formellement engagé dans cette démarche (en accord avec les lignes directrices énoncées par la Haute Autorité de Santé), l'établissement peut bénéficier de cet accompagnement.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Animer des sessions « CRM Santé », permettant aux membres des équipes d'établir un autodiagnostic sur leurs modes de fonctionnement et les difficultés rencontrées lors de leurs activités.
- Faire prendre conscience aux professionnels de santé des différentes dimensions concourant à faire d'un groupe de professionnels une équipe efficace.
- Définir et formaliser les engagements de l'équipe ayant fait l'objet d'un consensus de groupe, pour parvenir à une amélioration continue pérenne du fonctionnement des équipes, bénéfique à la sécurisation durable des parcours de soins.
- Justifier de la mise en œuvre d'actions de formation conformes aux attentes de la Haute Autorité de Santé, dans la perspective des actions de certification.

CONTENU DE LA MISSION

1 – Vérification des prérequis

En relation avec le « facilitateur Pacte » désigné par l'établissement, le consultant Neeria s'assure que tous les pré-requis sont respectés pour la mise en œuvre du Pacte : engagement de la Direction et adhésion volontaire de l'ensemble des membres des équipes au programme. Cette étape consiste également à planifier les séances en veillant à maintenir une pluriprofessionnalité lors de chacune d'entre-elles.

2 – Conduite des séances de CRM

Animation de séances CRM auprès des membres des équipes (25 participants maximum par séance). Le contenu est centré sur les thèmes facteurs humains du travail en équipe en lien avec la sécurité : coopération, communication, leadership, solidarité, engagement dans la qualité et la sécurité, aide mutuelle, capacité d'alerte, gestion des conflits, gestion de crise. Chaque séance suit une progression interactive basée sur des mises en situations, des cas pratiques, des vidéos et des jeux de rôles.

3 – Synthèse des séances

En relation avec le facilitateur et/ou les animateurs Pacte identifiés dans la structure, le consultant Neeria élabore la synthèse de l'ensemble des séances CRM effectuées. Les engagements ayant fait l'objet d'un consensus d'équipe constituent alors la trame du programme d'actions sur lequel l'établissement sera amené à travailler à court, moyen et long terme.

LES PLUS

- Notre équipe de consultants issus du monde de la santé, dispose d'une expérience opérationnelle et pratique en management des risques. Tous sont préalablement habilités afin de garantir une homogénéité des approches pédagogiques et méthodologiques élaborées par nos consultants en management des risques médicaux, consultants ressources humaines, psychologues du travail. La complémentarité des expertises Neeria mobilisées dans la construction de nos services garantit l'adéquation de la mission à vos besoins.
- Utilisation des supports officiels HAS pouvant s'appliquer aujourd'hui dans 6 secteurs spécifiques : bloc opératoire, médecine, urgences, hospitalisation à domicile, obstétrique et pédiatrie (prochainement adaptés pour la psychiatrie et le SSR).
- Un prolongement de la mission initiale par un déploiement sur toutes les étapes.
- Nos offres sur mesure adaptées tant aux attentes des établissements qu'à l'actualité. Notre accompagnement est déclinable au sein de toutes les structures et s'adresse au plus grand nombre en vue de créer un véritable partenariat et développer une culture commune de la prévention des risques.
- Notre savoir-faire pédagogique basé sur l'alternance d'apports théoriques, de retours d'expérience sur les pratiques et de mises en situation. Nos livrables destinés aux clients bénéficient de supports complets et personnalisés selon le type de prestations.

CONTACTER NOS CONSEILLERS SPECIALISES

+33 (0)4 72 75 58 03

INFORMATION@NEERIA.COM

NEERIA.COM

Retrouvez le Portail de la Prévention des risques sur www.sham.fr