

*Intervention de l'hdj Les Cigognes PEPCBFC dans la dernière partie intitulée : **Partage d'expérience***

*Les objectifs de cette Matinée :*

- *Comprendre les enjeux de la Culture Sécurité*
- *Prendre connaissance des principaux résultats régionaux de la mesure de la Culture Sécurité*
- *Appréhender la place du manager dans le développement de la Culture Sécurité*
- *Bénéficier de témoignages*
  - *sur le déploiement d'une mesure de la Culture Sécurité et l'analyse des résultats*
  - *sur la mise en œuvre d'actions en faveur du développement de la Culture Sécurité*

## **Titre de l'intervention : Quelle stratégie managériale pour déployer et maintenir une Culture Sécurité ?**

**Martine PAQUES**, Directrice Hôpital de jour Pédopsychiatrique Les Cigognes

**Benoît TERRILLON**, Cadre de santé (excusé en Formation)

**Séverine MERCIER**, Responsable Qualité DG (excusée absente actuellement)

### Contexte :

L'hôpital de jour pédopsychiatrique est un établissement sanitaire qui a connu une évolution forte depuis 2012. Un accompagnement à un changement de culture devait s'opérer pour inscrire véritablement l'établissement dans une dynamique et une organisation sanitaire et impulser une culture Qualité/Sécurité. Il a fallu environ 5 années pour arriver à l'objectif fixé. Il est finalement important de prendre le temps et ne pas vouloir aller trop vite.

A ce jour nous pouvons dire que l'établissement s'inscrit positivement et de façon opérante dans une dynamique de « Culture Qualité/Sécurité ».

Pour arriver à cet objectif fixé, il a fallu reprendre l'ensemble de l'organisation de l'établissement et impliquer chacune des équipes dans une démarche d'évaluation de leur pratique (Diagnostic de l'existant / Analyse et Plan d'action / Mise en œuvre sur le terrain / Evaluation).

Les leviers managériaux dont je me suis servie en tant que directrice de l'établissement :

- La reprise de l'établissement par une nouvelle association Les PEPCBFC
- La construction d'une nouvelle structure (fédérer les équipes sur un projet commun)
- La préparation à la certification HAS en janvier 2017 (levier managérial ++)
- La GPEC (monter en compétences / recrutement de personnels sanitaire/mixité dans les équipes (IDE/ES/AP)/ Travailler sur les fiches de missions...

### Les éléments clés et facilitateurs :

- Retravailler autour de la COMMUNICATION en interne (Groupes de travail mis en place/ commission de réflexion)
- La RECONNAISSANCE et la VALORISATION des compétences des professionnels au travers des évaluations internes (Patients traceurs / Audits de processus et aussi l'écriture d'articles sur leurs activités)
- La FORMATION et l'accompagnement des professionnels (accès à la formation individuelle / formation de groupe / analyse de la pratique) réactualisation annuelle ou selon périodicité déterminée des connaissances sur les thématiques :
  - Sécurité
  - Hygiène
  - Restauration

L'établissement a participé à deux enquêtes Culture Sécurité : la première en 2015 et la deuxième en 2019.

- Le message communiqué a été de permettre d'identifier nos points forts / nos points de fragilités pour tendre vers une organisation Sûre et de qualité.
- L'équipe de direction encourage la dynamique d'EVALUATION et le retour d'expérience.
- L'accent est mis sur « La NON PUNITION / la VALORISATION de l'analyse de l'ERREUR / La SANCTION est replacée dans son contexte juridique».

Il y a une importance à vérifier que chaque professionnel s'approprié la démarche ; **l'enjeu managérial est de faire de cette thématique Qualité/Sécurité un sujet stratégique.**

- Une attention forte est portée sur les FEI (on met l'accent sur le comment ? et non pas sur le pourquoi ?)
- Sur la période de crise sanitaire un dispositif de RETEX a été mis en place (FORAP / REQUA). L'idée a été d'identifier les solutions mises en place pour gérer la crise/ regarder ce qui a fonctionné et penser les pistes d'amélioration de ce qui a moins bien fonctionné).

L'évolution de l'établissement entre les deux enquêtes est plutôt positive. Le score global sur la dernière enquête montre une culture développée à **71%**.

Il reste à maintenir cette dynamique au sein de l'établissement et à poursuivre nos actions peut être avec l'ambition d'aller encore plus loin.

- Pour se faire, l'implication constante de l'équipe de direction composée de la directrice et du cadre de santé est à mon sens essentiel.

La politique Qualité/Sécurité traverse les processus organisationnels et si nous souhaitons l'implication des professionnels dans une démarche et une dynamique Qualité/Sécurité cela s'accompagne de l'implication de l'équipe de direction pour venir concrètement voir comment cela se traduit sur le terrain, encourager, accompagner et valoriser.

### **Concrètement nous nous rendons sur le terrain :**

Le cadre de santé en permanence par ses points quotidiens avec chaque équipe des unités de soin dont il a la charge / reprise des FEI sur chaque réunion de fonctionnement avec ou sans FEI le point est noté à l'ordre du jour systématiquement.

Pour ce qui me concerne en tant que directrice je vais quotidiennement vers les équipes logistique/ASH/administratif par le « Bonjour du matin » et questions sur « y a-t-il des choses à faire remonter / tout va bien etc... ». Ponctuellement, je passe sur les unités de soin pour « sentir » l'ambiance de travail (prise de café ou échange informel).

Dans l'année les commissions CLIN/CDU/CLUD etc...permettent un point sur les différentes thématiques avec les référents en lien qui sont des volontaires parmi les professionnels et renouvelés régulièrement (2 à 3 ans). Ces référents font retour à l'ensemble de leurs collègues. 1 des membres de l'équipe de direction est systématiquement présent. Pour ma part, je fais en sorte d'être présente sur toutes les commissions.

Autre exemple d'action concrète : Valorisation du travail des ASH par la mise en place de la tablette SASHA outil qui permet une traçabilité et l'intégration des protocoles hygiène et autres documents directement sur la tablette. Idem pour l'agent de maintenance sur le suivi du risque infectieux en lien avec la balnéo entre autre. Cet outil ludique et intuitif a été un levier intéressant pour rendre plus aisé et plus dynamique la question de la traçabilité.

Merci pour votre écoute, je reste disponible pour toute question !