

VISITES MANAGERIALES

**Valérie ARGHERIA, directeur des soins
en charge de la qualité et de la GDR,**

**Nicole MERCIER, cadre de santé,
membre de la cellule des FEI**



Pourquoi les Visites Managériales ?

- **C'est quoi une visite managériale ?**

- une discussion entre la direction et les soignants, uniquement axée sur la Qualité et la sécurité des soins

- **Dans quel esprit ?**

- sans jugement, avec un esprit ouvert

- **Quel intérêt ?**

- Une direction qui « descend » dans les services

- Une direction qui « écoute »

- Un développement de la culture sécurité des soins



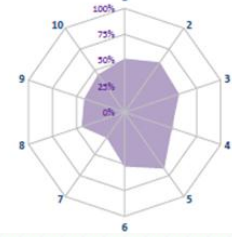


Plan de la présentation

Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie

- Un contexte national, régional et d'établissement
 - 9- Soutien du management 42%
- Présentation de l'établissement
- Une méthodologie, accompagnée par le CEPPRAL
- Les résultats des visites managériales
- Les plus-values de la méthode
- Conclusion

1- Perception globale de la sécurité



10-Travail d'équipe entre les services de l'établissement

2-Fréquence de Signalement des Evènement Indésirables

9-Soutien du management pour la sécurité des soins

3-Attentes et Actions des supérieurs hierarchiques concernant la sécurité...

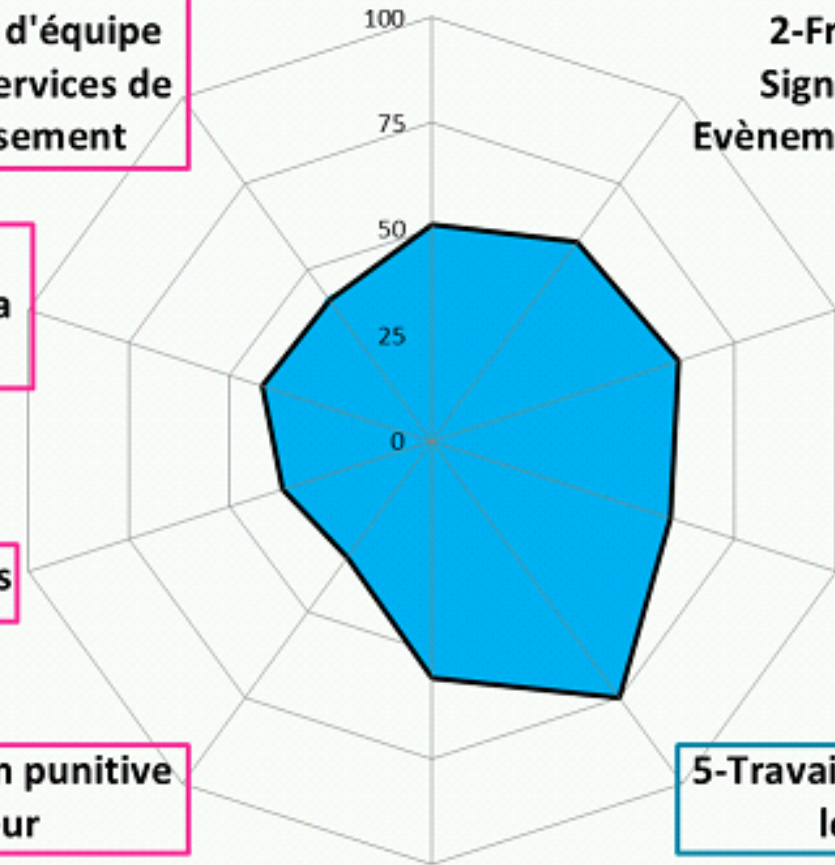
8-Ressources humaines

4-Organisation apprenante et amélioration continue

7-Réponse non punitive à l'erreur

5-Travail d'équipe dans le service

6-Liberté d'expression



■ Résultats en Rhône-Alpes
Enquête inter-régionale Culture de sécurité,
FORAP 2015



Contexte

Les visites managériales (VM)

- Les différents outils d'évaluation utilisés :
 - Visite de certification en avril 2015, patient traceur et audit de processus
 - Enquête culture sécurité du CEPPRAL,
- L'objectif de cette expérimentation est double, évaluer :
 - La faisabilité des VM en France
 - L'impact des VM sur la sécurité des soins

L'Hôpital de Fourvière

- **Centre de gérontologie**
- 56 lits de médecine, 80 lits de SSR, répartis sur 6 services
- 100 lits d'USLD, répartis sur 4 unités
- Des équipes de soins, AH, ASD, IDE en 8 ou 12h,
- 14 médecins gériatres
- 1 Comité de direction



Méthode des visites managériales

Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie

Déroulé :

- Pré-visite managériale (A) et **Visite managériale (B)**
- Entre ces 2 visites
 - Lien avec le cadre de santé et les médecins pour déterminer les enjeux les plus importants et les plus urgents
- Retour formalisé des enjeux déterminés au cadre de santé
- Evaluation de la méthode par le CEPPRAL
 - Focus groupe dans tous les services de soins
 - Entretiens individuels : RAQ et directeur médical



Résultats des VM

10 pré-visites, 10 VM entre mai et juin 2016,

- Différents enjeux mis en évidence :

- **Communication**, rendre plus fluide la transmission inter-équipe : we à semaine, Jour à nuit

- **Technologique**, conflit de portes,



- **Travail en équipe**, règle de fonctionnement de la synthèse pluridisciplinaire

- **Environnement de travail**, Permettre l'édition d'étiquettes patient dans le service

- **Institutionnel**, Perte d'effets personnels (prothèses...),

- **Organisationnel**, Mise à jour d'un support de commande de repas



LES PLUS VALUES

Forte implication des équipes

- Valorisation, reconnaissance, moment privilégié
- Intégration des enjeux de sécurité dans un tableau de bord par service de soins pour le suivi des actions
- Emergence :
 - D'un enjeu dans une unité, conduisant à un enjeu institutionnel
 - D'enjeu non déterminé par les autres outils d'évaluation



Si c'était à refaire :

Hôpital de Fourvière
Centre de Gériatrie

- Planifier les visites managériales en fonction de la présence des soignants et des médecins
- Espacer les pré-visites et visites pour présenter des plans d'action aboutis
- Programmer la communication sur la faisabilité des enjeux déterminés



Conclusion : Méthode innovante

- **Approche psycho-sociale** qui invite les directeurs dans les équipes pour une meilleure cohésion
- **Mise en perspective** d'aspects architecturaux et technologiques non vus par d'autres évaluations
- **Feed-back** des solutions retenues
- **Appropriation** du processus qualité et gestion des risques
- Se doter d'un **outil de pilotage** intégrant les différents résultats d'évaluation