



**RENDEZ-V'OUTIL**  
45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

Les rencontres sécurité

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

1

## Avant de commencer

**Vos caméras et micros sont désactivés**

**Vous pouvez nous poser vos questions via la conversation**

**A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction**

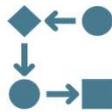
## Sommaire



① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

3

# De quoi parle-t-ton ?



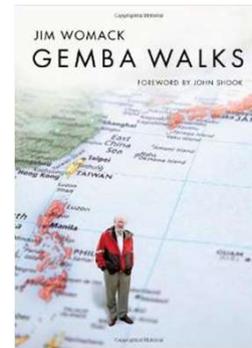
CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

4

# Gemba walk

Origine industrielle --> **Gemba Walk**

- = là où se trouve la réalité
- = le lieu de travail (*workplace*)
- = atelier .... unité de soins, bloc opératoire...



Méthode **managériale** → **Lean**

(*Fujio Cho, Toyota*)

- aller voir (*go and see*)
- demander pourquoi (*ask why*) ?
- montrer du respect (*show respect*)

→ « Le manager se rend sur le terrain pour se rendre compte in situ de la situation réelle »

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

5

# Safety Leadership Walkrounds (2003)



→ Moyens pour : - démontrer engagement des personnels dirigeants  
- développer la culture de sécurité des professionnels

... dans un objectif : Améliorer la sécurité du patient

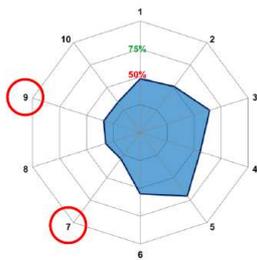
→ Concepts : qui, quoi, comment, quand, où ...

→ Développement +++ depuis 2003 : USA, UK, IRL ...

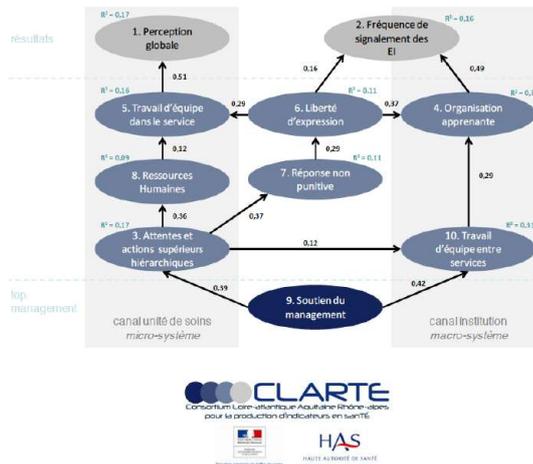
CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

6

## Soutien du management : une dimension à développer



Dimension 7 : réponse non punitive à l'erreur  
Dimension 9 : soutien du management



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

## Principes d'une « rencontre sécurité »

- une rencontre annoncée et préparée
- entre une équipe mixte de la gouvernance de l'établissement  
DG, DGA, Président de CME, Médecin coordonnateur
- ET une équipe d'un secteur  
médecins, cadre de santé, IDE, AS, brancardiers, rééducateurs, éducateurs ...
- qui se rencontrent pendant 1 heure environ  
(au moins 1/fois par an/ secteur d'activité)
- sur leur lieu de travail  
unité de soins, bloc opératoire, pharmacie, laboratoires ...
- pour observer, écouter et parler de manière ouverte et respectueuse de la sécurité des patients/résidents et des EIAS  
Quelle que soit leur gravité (EPR → EIG)
- Et identifier des objectifs d'amélioration pour la sécurité des usagers

2024



# A quoi ça sert?

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

9

## Objectifs multiples

- Pour la gouvernance :
  - Montrer son **engagement** sur les thématiques de sécurité
  - Opportunité **d'afficher l'intérêt** qu'elle porte à la sécurité des usagers
- Pour les équipes :
  - Encourager un **signalement plus précoce** des EIAS
  - Identifier sur le terrain des éléments présentant un risque pour la sécurité
  - **Instaurer un dialogue** autour de la sécurité
  - Amener une **discussion ouverte, non culpabilisante, respectueuse**
  - Améliorer la **qualité de vie au travail**
  - **Mener des actions d'amélioration** pour la sécurité

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

10

## Objectifs multiples

- Pour l'établissement :
  - Promouvoir la **culture de sécurité** reposant sur la confiance et l'écoute
  - Faciliter la **communication** entre la gouvernance et les équipes des secteurs d'activité (créer un partenariat)
  - Augmenter la connaissance des risques et la **résilience** des équipes
- Pour le patient :
  - Amélioration des conditions de prises en charge

## Objectifs multiples

- Améliorer la culture sécurité
- Augmenter la motivation des professionnels
- Intégrer les **problématiques de « terrain »** aux orientations institutionnelles sur la qualité et la sécurité des soins

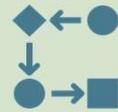
Car méthode qui... :

- Fait participer l'équipe soignante aux prises de décisions sur sécurité des patients
- Reconnait l'expertise et la capacité des professionnels à améliorer au quotidien la sécurité des patients

Mais nécessite ...

- un engagement réciproque
- un suivi effectif des actions décidées ensemble

# Comment ça fonctionne?



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

13

## Etapes



Secteurs volontaires dans un premier temps

2024

14

## Etapes

### Préparation

- Identification de l'**équipe gouvernance** (directeur général ou son représentant et président de la CME ou son représentant).
- **Identification du ou des correspondant(s) de l'équipe du secteur d'activité rencontré** (ex. cadre de proximité, médecin, personnel référent).
- Organisation de la rencontre (coordination, planification, invitation).
- Identification des thématiques liées à la sécurité du patient en vue de la rencontre (optionnelle).
- Information et communication : newsletters, affiches, brochure, etc.
- Confirmation de la date et de l'heure J-7 avant la rencontre.

### Acteurs engagés



- **Outil 1** : Brochure d'information
- **Outil 4** : Courrier d'invitation
- **Outil 5** : Modèle affiche
- **Outil 6** : Fiche mémo

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

15

## Etapes

### Rencontre

- Présentation des équipes.
- Visite des locaux du secteur d'activité (optionnelle).
- Échanges entre les équipes (sécurité, culture de sécurité, amélioration).
- Identification des objectifs et actions d'amélioration de la sécurité des patients.
- Remerciements aux participants.

### Acteurs engagés

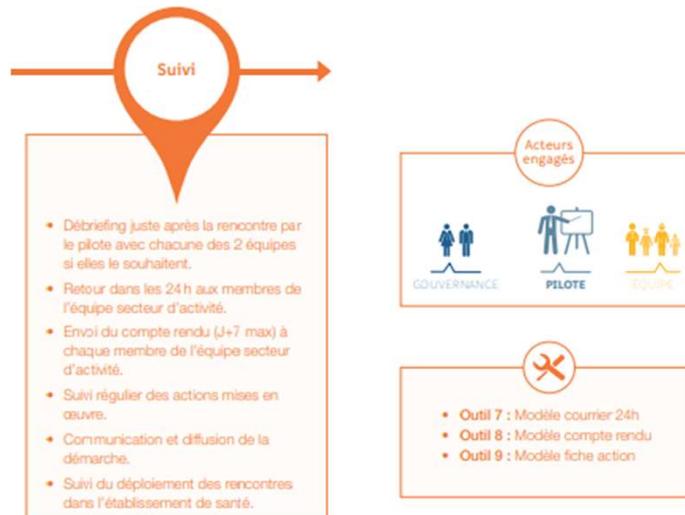


- **Outil 6** : Fiche mémo avec support d'échange

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

16

## Etapes



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

17

## Thèmes pouvant servir à alimenter la discussion au cours de la rencontre

- Événements indésirables associés aux soins (EIAS) survenus ou redoutés
- Problématiques rencontrées en termes de sécurité
- Points forts du secteur d'activité en termes de sécurité
- Résultats de l'enquête culture sécurité si elle a été réalisée

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

18

## Points d'attention

- si mauvaise préparation ou superficielle
- si défaut de motivation
- si objectif de contrôle ou de surveillance ....

- peu d'effet, voire contre-productif (Singer 2013)
- vision simpliste à éviter

« *I think we should just listen and get out !* » (Rotteau, 2014)

- **Volontariat**, commencer avec quelques unités, déploiement progressif, minimum de culture juste préalable.

## Les écueils à éviter

- **Ne pas cadrer l'objectif :**
  - « Revendiqué par les équipes
  - Objectifs de rentabilité ou de production
- **Utiliser les mauvais mots :**
  - confusion avec un audit, une inspection, un contrôle ou une surveillance avec une évaluation de ce qui est bien ou pas bien
- **Imposer des thèmes de discussion, ne pas laisser place à l'échange**
- **Mettre à l'écart l'encadrement de proximité**
- **Déléguer la présence du top management**

## Points-clés pour la réussite

- Engagement des managers (conviction, écoute, partage)
- Préparation en amont avec l'équipe qualité
- Volontariat des équipes
- Discussion ouverte, non culpabilisante, respectueuse
- Importance de l'« après visite » : objectifs, actions, suivi, partage des enseignements
- Qualité de l'organisation (préparation / visite / suivi)

## Quelles perspectives?



## Les rencontres sécurité et la certification

- **Obj. 2.4 : Les équipes évaluent leurs pratiques notamment au regard du suivi des résultats cliniques de leur patientèle**

### Critère 2.4-04 : Les équipes améliorent leurs pratiques en analysant les événements indésirables associés aux soins qu'elles ont déclarés

La gestion des événements indésirables associés aux soins (EIAS, plaintes, erreurs cliniques, thérapeutiques ou pharmaceutiques...) est traitée comme une opportunité d'analyse des pratiques et de mise en œuvre d'une dynamique collective de gestion des risques. Dans un service, les professionnels **sont informés des erreurs survenues, discutent des moyens possibles pour prévenir et récupérer les erreurs et reçoivent un retour d'information sur les actions mises en place**. Les équipes s'améliorent en tirant des leçons des réussites et des erreurs, de la gestion des imprévus (savoirs formels et informels, compétences techniques et non techniques), et elles évaluent leurs performances collectives. La gouvernance promeut l'accréditation des médecins ou des équipes médicales pour développer ces bonnes pratiques.

## Les rencontres sécurité et la certification

- **Obj 3.3 : la gouvernance fait preuve de leadership**

### Critère 3.3-02 L'établissement soutient une culture de sécurité des soins

La culture sécurité en santé regroupe l'ensemble des manières de faire et de penser partagées par les acteurs d'une organisation et qui contribuent à la sécurité du patient. Il s'agit du **reporting des événements indésirables associés aux soins (EIAS)**, du retour d'expérience, de la qualité du travail en équipe et d'une culture «juste» (l'erreur humaine est analysée et non pas condamnée). Elle est construite par **l'interaction entre les acteurs et implique l'usager**. **La gouvernance doit promouvoir des valeurs, comportements et attitudes qui favorisent cette culture bienveillante** visant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

## Les rencontres sécurité et la certification

- **Obj 3.3 : la gouvernance fait preuve de leadership**

### **Critère 3.3-01 La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins**

L'établissement élabore et met en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. La direction et la CME copilotent l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de cette politique. Les représentants des usagers sont associés à cette élaboration. La **détermination d'objectifs partagés d'amélioration est fondée sur une analyse composite de l'ensemble des données et connaissances disponibles** dont les sources principales sont : la satisfaction et l'expérience du patient, les résultats des indicateurs, les **événements indésirables**, les revues de pertinence. La **direction**, la **CME** et la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRM), lorsqu'elle existe, sont impliquées dans la politique qualité de l'établissement et son déploiement.

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

25

## Les rencontres sécurité et la certification

- **Obj. 3.4 : L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences**

### **Critère 3.4-01 La gouvernance impulse et soutient le travail en équipe**

La gouvernance et l'encadrement ont un rôle majeur dans le **soutien des équipes pour favoriser les démarches collectives**, encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisation et **faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience**. Elles conduisent au partage d'objectifs communs qui renforcent le sens du travail et favorisent la motivation et la reconnaissance.

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

26

## Les rencontres sécurité et l'évaluation des ESSMS

- Obj 3.5 : L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée
- Obj. 3.6 : L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux
- Obj 3.7 : L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux
- Obj 3.11 : L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
- Obj 3.12 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
- Obj 3.13 : L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables

### => des critères sur

- La définition de la stratégie par la gouvernance
- L'accompagnement des équipes
- La formation et sensibilisation aux différents risques
- La communication sur le traitement des signalements (maltraitance, EI, plaintes, réclamations...)

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

27

## Conclusion : les rencontres sécurité

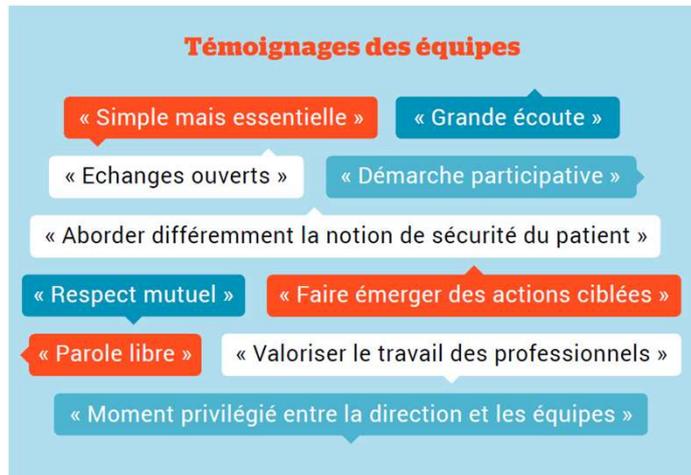
- Les **managers de haut niveau** de l'établissement
- rencontrent pendant ~ 1 heure
- des **équipes de professionnels**
- sur leur lieu de travail
- pour observer, écouter et **parler de manière ouverte** et respectueuse de la **sécurité des patients**



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

28

## Conclusion : les rencontres sécurité



Source: synthèse expérimentation HAS Fév. 2017-Mars 2018  
2024

29

## Conclusion : les rencontres sécurité

- Succès → 3 ingrédients (selon Singer)
  - Attitude et actions des leaders:
    - Présence, Ecoute active, Soutien clair et authentique
  - Démarche portée, organisée et institutionnalisée
  - Prise en compte des contextes
    - Management de proximité, culture sécurité, développement simultané d'autres démarches
- Clés du succès (selon la HAS)
  - Intégrer les plans d'action aux programmes d'amélioration Q&S préexistants
  - Impliquer les cadres de proximité, responsables/référents

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai  
2024

30

## Vous souhaitez approfondir les notions abordées dans ce RENDEZ-V'OUTIL

### CAP QUALITE

Les comportements de sécurité individuels et collectifs

21 juin 2024 - Visio-conférence

### Formation inter-établissements

Sécuriser les prises en charge en améliorant le travail en équipe

20 juin 2024 - Lyon

25 juin 2024 - Clermont-Ferrand

### Rencontre Qualité Sécurité

Améliorer la qualité en équipe

03 décembre 2024 - Lyon

10 décembre 2024 - Clermont-Ferrand

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

31

## Nos prochains



### Evaluation des pratiques collaboratives

Lundi 03 juin 2024 - visio-conférence

### Puis

01 juillet : outils d'animation en équipe  
 09 septembre : outils de communication en équipe  
 07 octobre : cadre général de l'évaluation des REX  
 04 novembre : le récit patient  
 02 décembre : les PROMS et les PREMS

32

Pour vous inscrire à nos [RENDEZ-V'OUTILS](#)

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

# VOS QUESTIONS



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

33

# VOTRE SATISFACTION

<https://forms.office.com/e/vadDEmGaDy>



CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai 2024

34

# Contacter le CEPPRAAL

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)  
contact@ceppraal-sante.fr  
04 72 11 54 60

 @ceppraal

 @ceppraal

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Les rencontres sécurité" - mai  
2024

35