

# RENDEZ-V'OUTIL

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

L'évaluation des pratiques collaboratives



# Avant de commencer

Vos caméras et micros sont désactivés



Vous pouvez nous poser vos questions via la conversation

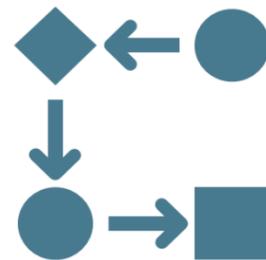


A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

# Sommaire



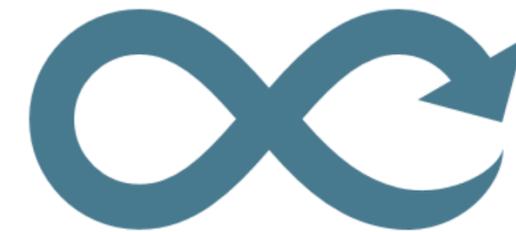
① De quoi parle-t-on ?



③ Comment ça fonctionne ?

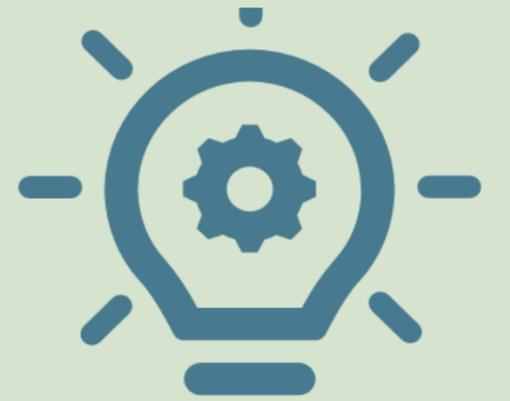


② A quoi ça sert ?



④ Quelles perspectives ?

De quoi  
parle-t-ton ?



# Module d'évaluation des pratiques collaboratives

- évalue, à travers l'expérience patient et la rencontre de l'équipe autour du parcours du patient, les pratiques collaboratives qui contribuent à la cohésion de l'équipe, à la qualité et à la sécurité de la prise en charge du patient
- complète l'approche du patient traceur proposée dans le cadre de la certification des établissements de santé

« patient traceur PACTE »



# L'équipe : berceau des pratiques collaboratives

- Définition de l'équipe dans laquelle le patient a une place comme **partenaire**
  - L'équipe **efficace**, voire **performante** :
    - est organisée : le rôle et les responsabilités sont définis
    - favorise le développement des compétences à la fois techniques et humaines, individuelles et collectives
- 

# Module d'évaluation des pratiques collaboratives

- La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité dépend de **la capacité d'une équipe à travailler ensemble de façon efficace**, au sein d'un même secteur, ou en collaboration avec d'autres secteurs (intra ou extra-hospitalier)
- l'interdépendance entre chaque professionnel autour du patient impliquent la nécessité du travail en équipe

# Les pratiques collaboratives

- la qualité du contact entre professionnels
- une cohésion d'équipe (climat général, actes de solidarité, connaissance mutuelle des membres de l'équipe)
- une écoute des besoins du patient de son entrée à sa sortie
- la délivrance de la bonne information, au bon moment
- une présentation du service (organisation, personnels) au patient
- la connaissance des rôles et responsabilités respectifs

# Les pratiques collaboratives

- une approche centrée patient, permettant un plan personnalisé de santé adapté au patient (connaissance de son environnement personnel, de sa situation sociale, son réseau médical de proximité, etc.)
- une organisation qui accorde une participation du patient à ses soins ;
- une forte culture d'alerte et de signalement des événements indésirables, avec des équipes qui se sentent en confiance pour partager sur les événements (culture sécurité)

# Module d'évaluation des pratiques collaboratives

- Les pratiques collaboratives sont organisées autour de 4 dimensions :
  - la communication entre professionnels ;
  - la synergie d'équipe ;
  - l'implication du patient dans sa prise en charge ;
  - la gestion des risques en équipe

# Dimension 1 : La communication entre professionnels

- Au-delà de la simple délivrance des informations
- Les professionnels échangent de façon respectueuse entre eux, avec le patient et son entourage, dans l'organisation et entre les organisations de soins, **avec pour objectif de délivrer des soins sûrs et efficaces**
- Concerne donc aussi bien les patients que les professionnels de santé

# Dimension 2 : l'implication du patient

- Le patient est partie prenante dans ses soins et sa sécurité (partenaire de l'équipe)
- La mise en place de ce partenariat suppose notamment :
  - la délivrance des informations ;
  - la prise en compte **des souhaits et des attentes** du patient dans le processus de soins ;
  - son **implication** plus active et explicite dans le processus de prise en charge ;
  - une **écoute** du patient qui est invité à prendre la parole, et donc la prise en compte de son expérience ;
  - un contexte organisationnel favorable.

# Dimension 3 : la synergie d'équipe

- Le travail en équipe rassemble des professionnels qui ont une **expertise individuelle** et qui doivent, à certains moments de la prise en charge du patient, **être en interdépendance**, collaborer, se coordonner en vue d'atteindre **un objectif commun**.
- L'atteinte de cet objectif nécessite que l'ensemble des professionnels, à partir de **valeurs communes**, **partagent l'objectif**, **se connaissent**, **se mettent d'accord**, **s'entraident** et mettent en place des bonnes pratiques créant de la synergie d'équipe

# Dimension 4 : la gestion des risques en équipe

- L'amélioration de la qualité et de la sécurité du patient dépend **de la capacité des membres d'une équipe à travailler ensemble de façon efficace.**
- La plupart des EIAS proviennent d'une combinaison de défaillances du système, et non du résultat de l'action d'une personne unique (modèle de Reason)
- La gestion des EIAS doit être traitée comme une opportunité d'apprentissage. Chaque membre de l'équipe doit se sentir libre de parler de ses préoccupations sans crainte de dénigrement ni de représailles.

A quoi ça  
sert?

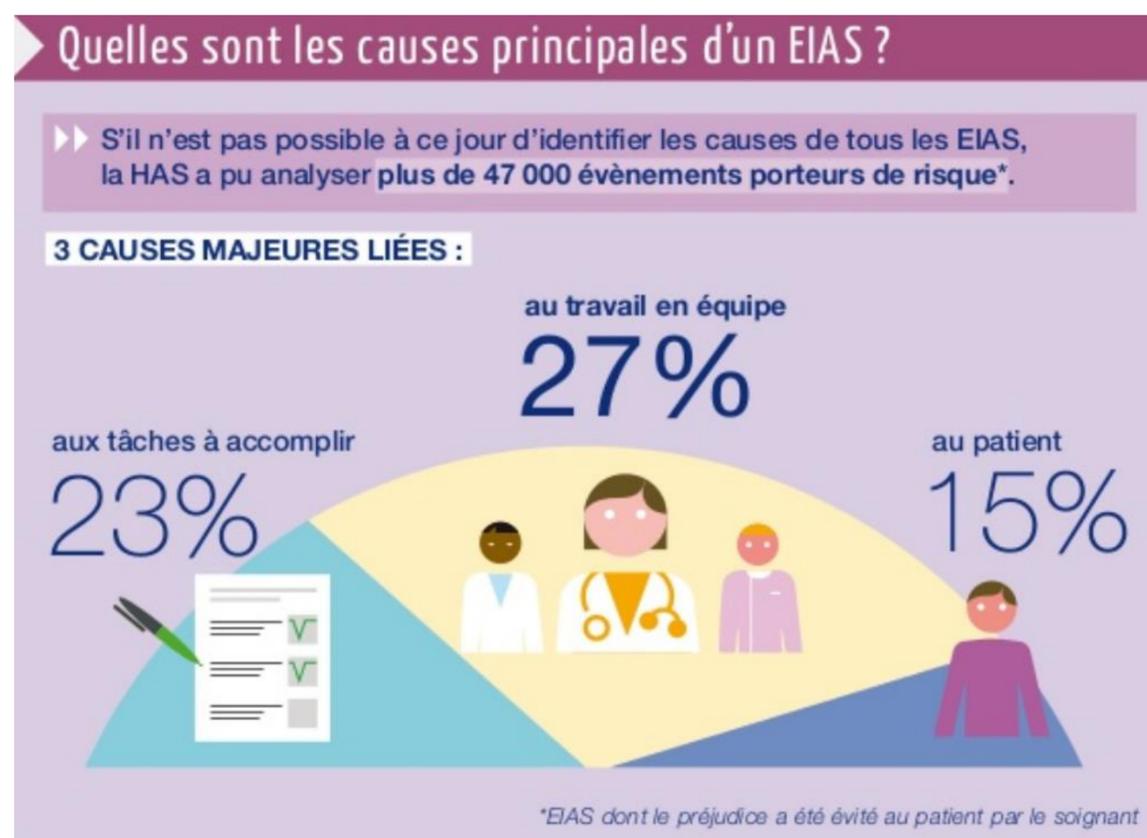


# Faire face à des organisations et des prises en charge complexes

- Fragmentation des actes et parcours, sur-spécialisation médicale, nécessité d'une **coordination augmentée**
- Prise de risque augmentée pour inclure du patient à risques, temps d'hospitalisation réduits, fenêtres de décision raccourcies pour la récupération de problème; l'équipe est plus sollicitée dans sa **coordination**
- Nouvelles organisations de soins à flux tendu, réduisant les opportunités de temps d'échange

# Réduire les EIAS

- Les défauts de communication et de coopération au sein de l'équipe sont responsables de 60% des EIG (Industrie et Médecine)



- Equipe :**
- Communication 37 %
  - Transmission, Alerte 15%

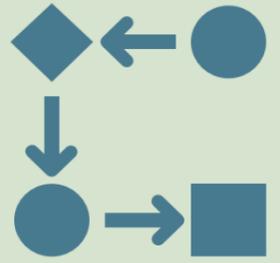
- Tâches :**
- Protocoles 29%
  - Programmation Planification 19 %

- Patient :**
- Etat de santé 44%
  - Antécédents 21%

# Faire un diagnostic

- identifier les modes de fonctionnement entre les membres d'une équipe et en faire prendre conscience de manière collective
- prendre en compte le vécu et le ressenti du patient sur sa place dans l'équipe et sa perception du fonctionnement entre les membres de l'équipe
- faire émerger les propositions d'amélioration par l'équipe elle-même

Comment ça  
fonctionne?



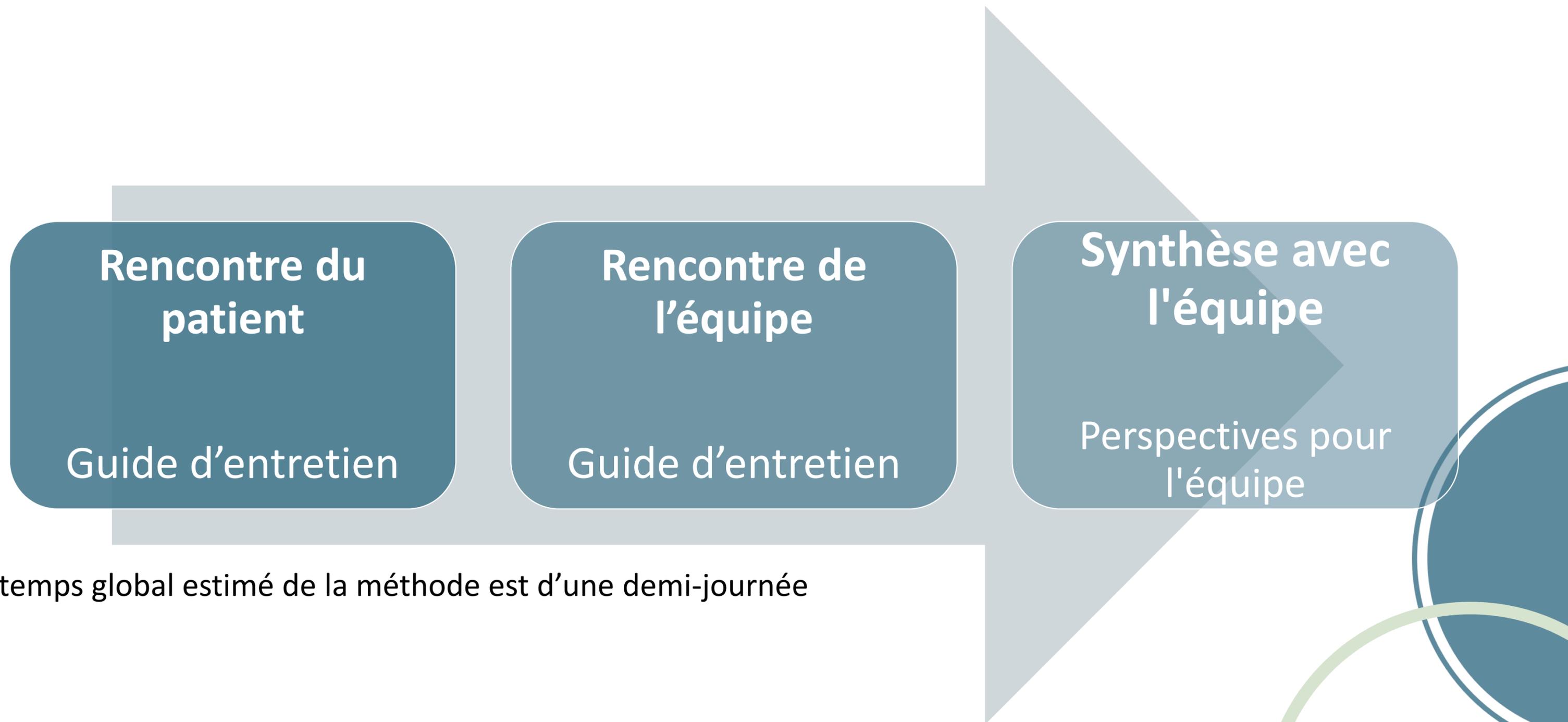
# Méthode

- Méthode **dérivée du patient traceur** mais entièrement centrée sur les processus collaboratifs
- Sur la base **d'un patient encore hospitalisé et volontaire** à participer
- Avec l'accès à des professionnels l'ayant pris en charge
- **7 questions de base**, elles-mêmes aidées dans leur exploration par 3 questions : au total **21 questions par ligne** (pour le patient, pour le soignant, pour le médecin)



On ne recherche pas de conformité ou d'écart, il n'y a pas besoin du dossier patient

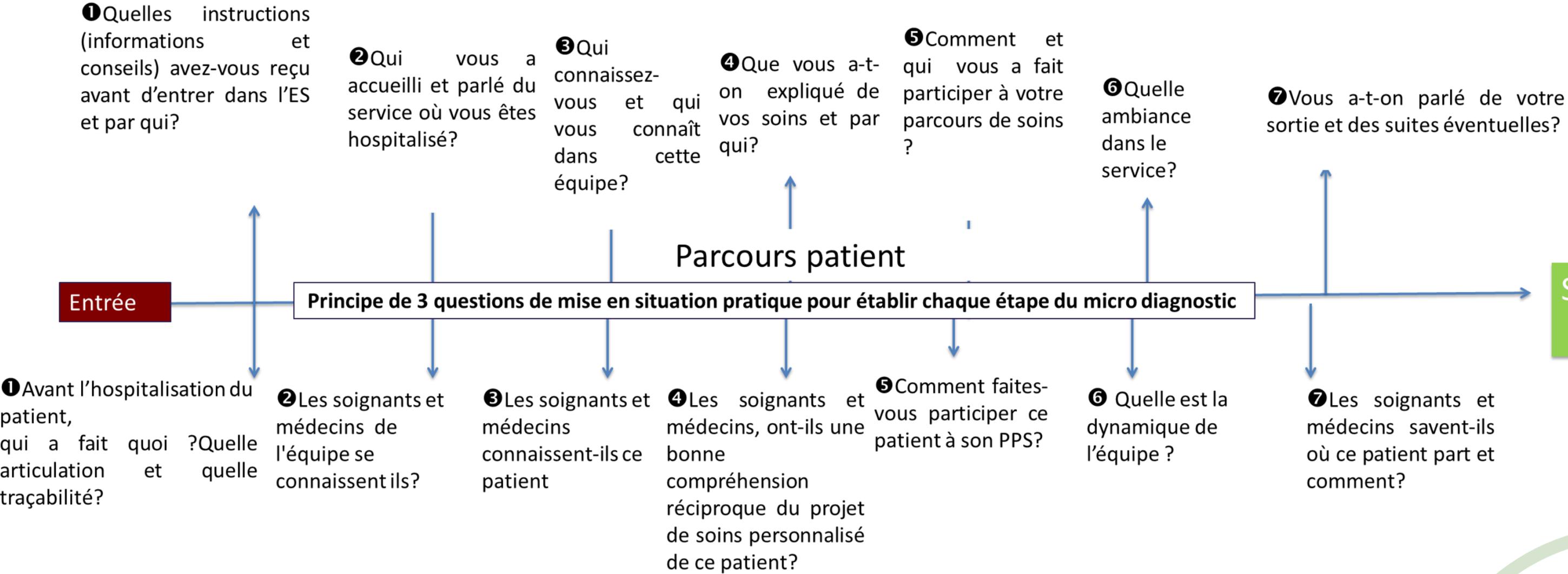
# Déroulement



Le temps global estimé de la méthode est d'une demi-journée

# Les questions

## Questions pour le patient, 30 minutes



## Questions pour les soignants, 60 minutes

# Questions 1

**1 Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?**

1. Avant d'entrer à l'hôpital/clinique, racontez-moi...  
Vous a-t-on parlé de votre hospitalisation, ce qu'il fallait préparer, ce qui allait se passer, combien de temps vous alliez rester hospitalisé ?
2. Avant d'entrer à l'hôpital/clinique,  
Vous a-t-on parlé des suites ?  
De ce qui allait se passer ?  
Comment vous reviendriez chez vous ?  
Quelles aides il vous faudrait, etc.?
3. Vous savez qui, qui vous a dit tout cela ?

**Questions pour le patient**

## Parcours patient

**Entrée**

Principe de 3 questions de mise en situation pratique pour établir chaque étape du micro diagnostic

**Sortie**

**1 Avant l'hospitalisation du patient, Qui a fait quoi ? Quelle articulation et quelle traçabilité?**

1. Qui a informé le patient de son séjour hospitalier, ses besoins sociaux et financiers, comment cela allait se passer, quelles traces de ces infos ?
2. Avant d'entrer à l'hôpital/clinique, les informations sur le pourquoi et le déroulement de l'hospitalisation ont été transmis à ce patient (remise de documents d'information)?
3. Qui lui a parlé de sa sortie (retour à domicile, transfert dans un autre ES, autre, etc.)?

**Questions pour les Soignants**

# Questions 2

❶ Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?

❷ Qui vous a accueilli et parlé du service où vous êtes hospitalisé?

1. Quand vous êtes arrivé dans le service, racontez-moi...Une personne du service vous a-t-elle expliqué le fonctionnement général du service, de votre prise en charge, de ce qui allait se passer pour vous ?
2. Quand vous êtes arrivé, on vous a expliqué qui allait s'occuper de vous ? On vous a donné les (pré)noms des personnes de l'équipe qui s'occuperaient de vous ?
3. Qui vous en a parlé ?

Entrée

Principe de 3 questions de mise en situation pratique pour établir chaque étape du micro diagnostic

Sortie

Parcours patient

Questions pour le patient

Questions pour les Soignants

Questions pour les Médecins

❶ Avant l'hospitalisation du patient, qui a fait quoi ?Quelle articulation et quelle traçabilité?

❷ Les soignants et médecins de l'équipe se connaissent ils?

1. Les médecins et les soignants en charge du patient se connaissent-ils et peuvent-ils citer les prénoms ou noms des membres de l'équipe et leur fonction
2. Les soignants du service ont-ils reçu par briefing ou transmissions écrites une information médicale sur les entrées du jour (motif de la prise en charge, perspectives thérapeutiques et résultats escomptés)
3. Les soignants et médecins peuvent-ils partager facilement et en confiance des difficultés de prise en charge du patient liées à des difficultés ponctuelles organisationnelles un jour donné (personnels intérimaires moins compétents, absence d'un membre de l'équipe, agressivité, etc.)

# Questions 3

❶ Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?

❷ Qui vous a accueilli et parlé du service où vous êtes hospitalisé ?

❸ **Qui connaissez-vous et qui vous connaît dans cette équipe?**

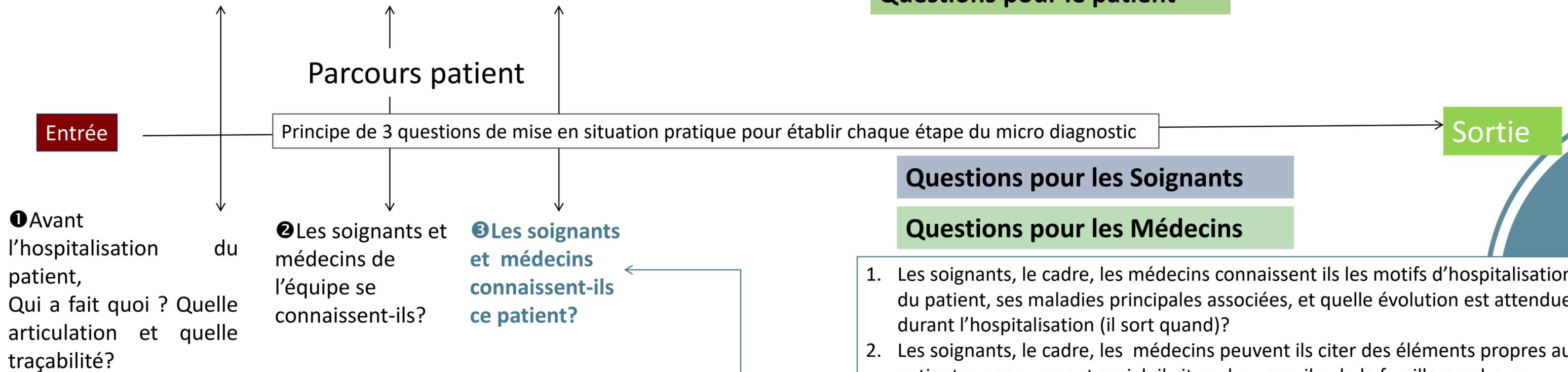
1. Alors, dites-moi qui vous connaissez dans l'équipe ? les médecins, le cadre, les infirmières, les aides-soignantes, d'autres personnes?
2. Vous connaissez leurs noms et/ou leurs prénoms ? Du Docteur aussi ?
3. Ca vous arrive de répéter des éléments d'information tels que vos antécédents, depuis combien de temps vous êtes là, etc. En revanche, on vous demande de dire comment vous vous appelez? Et vous savez pourquoi?

## Questions pour le patient

## Questions pour les Soignants

## Questions pour les Médecins

1. Les soignants, le cadre, les médecins connaissent ils les motifs d'hospitalisation du patient, ses maladies principales associées, et quelle évolution est attendue durant l'hospitalisation (il sort quand)?
2. Les soignants, le cadre, les médecins peuvent ils citer des éléments propres au patient sur son versant social: il vit seul ou pas, il a de la famille proche, sa profession?
3. Les soignants, le cadre, les docteurs ont-ils d'autres informations ? Le patient vous parle ? afin de mieux répondre à ces besoins et préférences (évaluation des comportements de bienveillance et d'écoute active)



❶ Avant l'hospitalisation du patient, Qui a fait quoi ? Quelle articulation et quelle traçabilité?

❷ Les soignants et médecins de l'équipe se connaissent-ils?

❸ **Les soignants et médecins connaissent-ils ce patient?**

# Questions 4

❶ Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?

❷ Qui vous a accueilli et parlé du service où vous êtes hospitalisé ?

❸ Qui connaissez-vous et qui vous connaît dans cette équipe?

❹ **Que vous a-t-on expliqué de vos soins et par qui?**

- Questions pour le patient**
1. Pour vos médicaments, dites-moi comment ça se passe ? On vous a expliqué ce que l'on vous donne comme médicaments (et perfusion) ? A chaque fois qu'on vous les donne ? Aujourd'hui par exemple on vous donne quoi ?  
La perfusion, là, c'est quoi ?
  2. Chaque jour, ils vous font des choses (des soins, des examens, etc.) ? Dites-moi...  
Ils vous expliquent tout cela par rapport à votre séjour ici ? Ils vous demandent votre avis ?
  3. Qui vous explique? Dites moi... le médecin, d'abord?  
Les infirmières peut-être, d'autres personnes?

Entrée

Principe de 3 questions de mise en situation pratique pour établir chaque étape du micro diagnostic

Sortie

Parcours patient

**Questions pour les Soignants**

❶ Avant l'hospitalisation du patient, qui a fait quoi ? Quelle articulation et quelle traçabilité?

❷ Les soignants et médecins sont proches et se connaissent

❸ Les soignants et médecins connaissent ce patient

❹ **Les soignants et médecins, ont-ils une bonne compréhension réciproque du projet de soins personnalisé de ce patient?**

- Questions pour les Soignants**
1. Les prescriptions vous ont-elles paru claires, compréhensibles (test: quoi, pourquoi pour ce patient?) et des échanges sont ils possibles? (test pour les médecins compréhension/ connaissance des soins prévus par les soignants)
  2. Les médecins en charge du patient échangent-ils avec les soignants sur les problématiques du patient, expliquent le parcours attendu, et des échanges sont ils possibles pour s'assurer de la compréhension des soignants ?
  3. Savez-vous dire ce qui s'est passé précédemment pour ce patient? Lors des transmissions (temps dédié?) et d'échanges d'information, comment les professionnels s'assurent ils de la compréhension de leurs messages auprès de leurs interlocuteurs? qui y participe ?

# Questions 5

❶ Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?

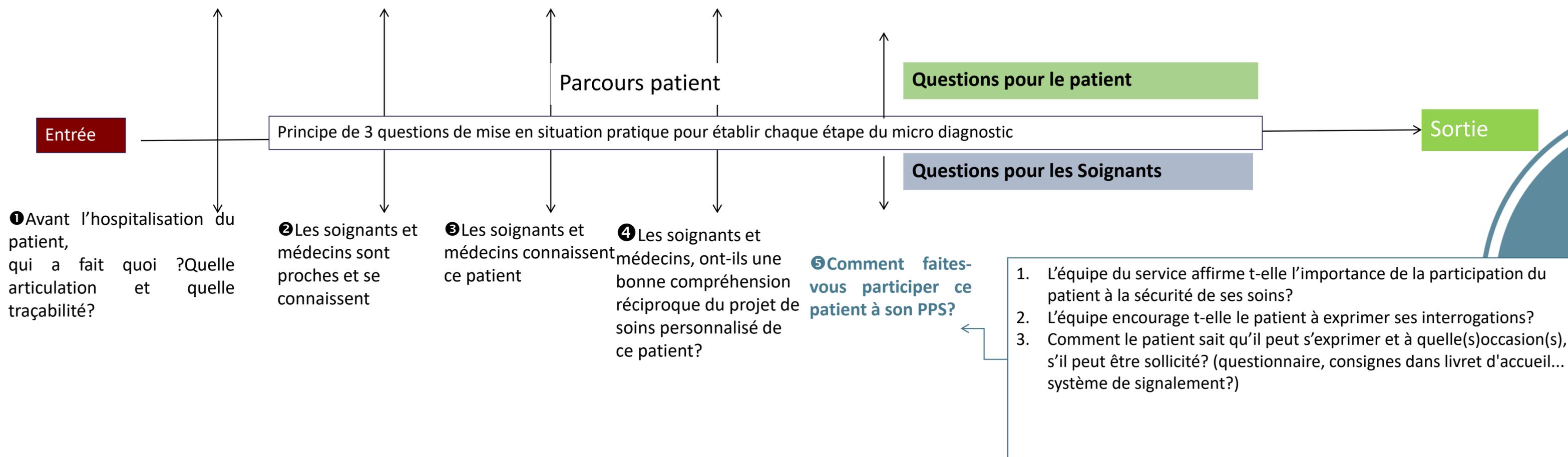
❷ Qui vous a accueilli et parlé du service où vous êtes hospitalisé?

❸ Qui connaissez-vous et qui vous connaît dans cette équipe?

❹ Que vous a-t-on expliqué de vos soins et par qui?

❺ **Comment et qui vous a fait participer à votre parcours de soins ?**

1. Vous avez des questions sur vos soins, dites-moi ? On vous a encouragé explicitement de dire à voix haute tout doute sur des soins ou des incompréhensions vous concernant ?
2. Ils vous écoutent ? Quand vous avez dit à voix haute vos interrogations ou réserves sur des soins que l'on voulait vous faire, ils disent quoi ?
3. Qui vous a encouragé à dire vos questions ? Qui vous écoutent (le docteur, l'infirmière, d'autres personnes ?)



# Questions 6

❶ Quelles instructions (informations et conseils) avez-vous reçu avant d'entrer dans l'ES et par qui?

❷ Qui vous a accueilli et parlé du service où vous êtes hospitalisé ?

❸ Qui connaissez-vous et qui vous connaît dans cette équipe?

❹ Que vous a-t-on expliqué de vos soins et par qui?

❺ Comment et qui vous a fait participer à votre parcours de soins?

❻ Quelle ambiance dans le service?

1. Racontez-moi comment cela se passe ici, l'ambiance ? C'est plutôt cordial (sympathique)? Ils sont souriants, ils rigolent un peu avec vous? Ou alors parfois ils font la tête? Ils ne vous crient pas dessus? cordiale, ouverte, tendue, ?
2. Comment cela se passe entre eux, dites-moi ? Ils ne sont pas d'accord entre eux parfois ? Vous les sentez tendus ? Ils se disputent ?
3. Ils ont beaucoup de travail... ils s'aident entre eux ? Pour les soins, faire la toilette, pour vous aider? Je les ai vu s'entraider (un exemple)

Entrée

Principe de 3 questions de mise en situation pratique pour établir chaque étape du micro diagnostic

Parcours patient

Questions pour le patient

Questions pour les Soignants

⓸ Quelle dynamique d'équipe dans le service?

❶ Avant l'hospitalisation du patient, qui a fait quoi et quelle articulation et quelle traçabilité?

❷ Les soignants et médecins sont proches et se connaissent

❸ Les soignants et médecins connaissent ce patient

❹ Les soignants et médecins, ont-ils une bonne compréhension réciproque du projet de soins personnalisé de ce patient?

❺ Comment faites-vous participer ce patient à son PPS?

1. Vous êtes satisfaits de l'organisation des soins pour ce patient ? Y a-t-il eu des tensions ? Y a-t-il eu des répercussions sur le patient?
2. Pour ce patient, vous avez eu l'occasion de vous entraidez? (dans quelles circonstances?) Si vous aviez eu besoin d'aide, comment ça se passe ?
3. Un collègue vous a-t-il alerté par rapport à une situation observée concernant ce patient?

# Questions 7

1. Vous allez sortir, racontez-moi...Ils vous ont dit s'il y a eu des changements par rapport à ce que l'on vous avait dit au début ? Vous aviez une idée de votre sortie, vous ? Vous leur avez dit ce que vous vouliez ? Ils en ont tenu compte ?
2. Pour cette sortie, vous avez reçu des consignes, dites-moi...Ils vous ont dit quels problèmes il pourrait y avoir ? Des complications, de simples questions, les aides sociales, les papiers, vos droits, Etc. ?
3. Qui vous a parlé de votre sortie ? Dites-moi? Le médecin, le cadre, l'infirmière, une secrétaire...autres (kiné, assistante sociale, etc.)

Explications des soins: qui m'a expliqué quoi?

⑦ Vous a-t-on parlé de votre sortie et des suites éventuelles?

## Parcours patient

Entrée

Principe de 3 questions de mise en situation pratique pour établir chaque étape du micro diagnostic

Les soignants et médecins connaissent ce patient

Prescription et compréhension réciproque entre soignants et médecins

Quelles transmissions à l'écrit comme à l'oral entre professionnels sur ce patient

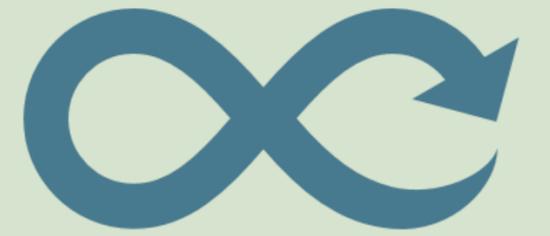
Questions pour le patient

Questions pour les soignants

Sortie

1. Les médecins, les soignants, les cadres peuvent ils dire quelles sont les conditions de sortie de ce patient, quels sont ses besoins, les éléments à transmettre, etc.?
2. Les médecins, les soignants, les cadres connaissent-ils le correspondant externe (structure d'aval, SIAD, généraliste, etc.)
3. Si nécessaire, un contact avec le correspondant externe a-t-il été pris (qui?)

⑦ Les soignants et médecins savent-ils où ce patient part et comment?



Quelles  
perspectives?

# Conclusion

**L'équipe a identifié ce qui marche bien, les progrès réalisés, et repéré les axes pour améliorer les 4 dimensions des pratiques collaboratives**

- la communication entre professionnels
- la synergie d'équipe
- l'implication du patient dans sa prise en charge
- la gestion des risques en équipe

**Co-construction d'un plan d'action en équipe,  
avec l'aide du patient**

# Utilisation de l'outil

## ➤ Equipes engagées dans PACTE ou non

### ➤ Si engagées :

- Facultatif en phase de diagnostic : en complément de la mesure de CS, matrice de maturité, CRM...
- Obligatoire en fin de démarche

## ➤ En complément d'un patient traceur ou de manière indépendante

# Lien avec la certification

## Implication du patient

- **Critère 1.1-17** Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction
- **Critère 2.4-02** Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur la satisfaction et l'expérience de leurs patients
- **Critère 3.2-01** L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient
- **Critère 3.7-02** L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité

# Lien avec la certification

## Evaluation et travail en équipe

- Critère 2.4-01 Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur l'analyse de leurs résultats cliniques
- Critère 2.2-06 Les équipes se coordonnent pour la mise en œuvre du projet de soins
- Critère 3.4-01 La gouvernance impulse et soutient le travail en équipe
- Critère 3.4-02 La gouvernance impulse et soutient des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe

# Lien avec le dispositif d'évaluation des ESSMS

## Implication de la personne accompagnée

- Critère 1.5-01 La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation
- Critère 1.6-01 la personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte

# Lien avec le dispositif d'évaluation des ESSMS

## Démarche qualité et gestion des risques

- Critère 1.6-03 Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent des enseignements
- Critère 3.10.2 L'ESSMS met en œuvre sa démarche QGDR

# Lien vers la page dédiée de la HAS

- [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2852466/fr/module-evaluation-des-pratiques-collaboratives](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2852466/fr/module-evaluation-des-pratiques-collaboratives)

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

## **CAP QUALITE**

Les comportements de sécurité individuels et collectifs

*21 juin 2024 - Viso-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*

# Nos prochains



## ● Outils d'animation en équipe

Lundi 01 juillet 2024 - *visio-conférence*

## Puis

● 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

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

# VOS QUESTIONS



# VOTRE SATISFACTION

<https://forms.office.com/e/JbJbZ9zdix>



# Contacter le CEPPRAAL

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)

04 72 11 54 60

 @ceppraal

 @ceppraal