

CIPIQ-S

Monitoring et coaching sécurité par une équipe tracer



Collaboration Internationale
des Praticiens et Intervenants
en Qualité dans le domaine de la Santé



Laetitia BARO
Julie SCHWEICH
Éric ERCOLANI

Sommaire

- ▶ Introduction
 - Présentation du Centre Hospitalier de Luxembourg
 - Rôle de la direction et nouvelle gouvernance
 - Cellule qualité et risques
 - La démarche qualité au CHL
 - Le référentiel JCI
- ▶ Le tracer
 - Principe
 - Objectifs
 - Méthodologie
 - Présentation des résultats
 - Le monitoring : illustration
 - Coaching/mentoring : définition
 - Profil de l'équipe tracer
 - Posture et rôle
 - Limites
- ▶ Conclusion
- ▶ Perception et avis du terrain
- ▶ Quel est le point de vue de l'audité ?

Présentation du Centre Hospitalier du Luxembourg

- ▶ Le Centre Hospitalier de Luxembourg (CHL) a été créé en 1975 sous la forme d'un établissement public et forme actuellement une entité juridique composée de 4 sites : CHL Centre, CHL Maternité, CHL Kannerklinik, CHL Eich.
- ▶ Le CHL est doté d'une autonomie financière et administrative sous la tutelle du Ministère de la Santé.
- ▶ La Mission du CHL est d'être un centre de diagnostic, de soins, de traitement, d'hospitalisation, de recherche et d'enseignement.
- ▶ La Mission a 5 volets :
 - hôpital aigu,
 - hôpital national,
 - hôpital à mission de santé publique,
 - hôpital à caractère académique
 - hôpital avec vocation de recherche.
- ▶ Le CHL compte 581 lits et 50 places de surveillance, 8 pôles et **48 services** gérés par un binôme médecin - infirmier.

Le CHL est le 10ème employeur au Luxembourg et compte 2703 collaborateurs (05/07/22).

4 dates clés de l'accréditation JCI

- ▶ Mock Survey 2017
- ▶ Juin 2018 : 1^e accréditation JCI
- ▶ Mock Survey 2021
- ▶ Mars 2022 : Réaccréditation JCI

Rôle de la direction

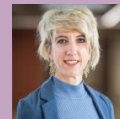
Nouvelle gouvernance



Organisation de la Cellule Qualité

DIRECTEURS REFERENTS

Dr Martine Goergen et Daniela COLLAS
Stratégie qualité et risques



RESPONSABLE DE LA CELLULE QUALITÉ

Doriane LACHOR (0,8 ETP) - 8214

Mise en œuvre stratégie qualité et risques, gestion d'équipe,
Coordination Programme Incitant qualité national, Gestion projet JCI et indicateurs qualité, certifications ISO, ESR, formation



GESTION DE LA QUALITE

Sophie WEHENKEL (0,85 ETP) – 8104

Certifications et accréditations ISO et cliniques
Expérience patient
Back up Ennov



EQUIPE TRACERS (0,75 ETP)

Tracers JCI, EPP/audit, interviews patient

Laetitia BARO

Eric ERCOLANI

Julie SCHWEICH



GESTION DES PROCESSUS ET RISQUES

Adrien SABBIONEDA (1 ETP) - 8618

Processus et parcours institutionnels
Gestion documentaire et déclaration ENNOV
Formation



Anne FALTZ (1 ETP) - 1593

Gestionnaire risques à priori
Soutien Processus et parcours institutionnels
Gestion projet JCI
Formation



Odette MARMOY (0,9 ETP) - 8750

Gestionnaire risques à postériori
Coordination des vigilances
Formation



Christopher SCIUS (1 ETP) - 1915

Gestionnaire des plans catastrophe
Simulation en santé



Directeurs de pôle

MISSION TRANSVERSES

Dr Catherine Atlan et Elsa Do Carmo



ASSISTANTES ADMINISTRATIVES

Encodage satisfaction et audits, mise à
jour et suivi tableaux de bord, suivi
documentation cellule qualité (ENNOV,
intranet)

**Jennifer KLEIN/
Stéphanie ROMITO
(1,85 ETP) - 8547**



**Marie-Pierre REMOT
(0,5 ETP)**



**Béatrice BOCKHOLTZ
(0,25 ETP) – 6369**



DATA MANAGER (Stroke, Cancer du sein)

**Véronique SERF
(0,5 ETP) – 6369**



Cellule qualité et risques

- ▶ La cellule qualité du CHL est une fonction interdépartementale et se compose de personnes ayant des missions concernant la gestion des processus, des risques et de la qualité
- ▶ La cellule qualité est supervisée par un responsable de service
- ▶ Les activités de la cellule sont supervisées par un directeur référent
- ▶ Les démarches de gestion des processus, des risques et de la qualité sont soumises au comité de pilotage qualité (CPQ) et au comité d'évaluation et d'assurance qualité (CEAQ)

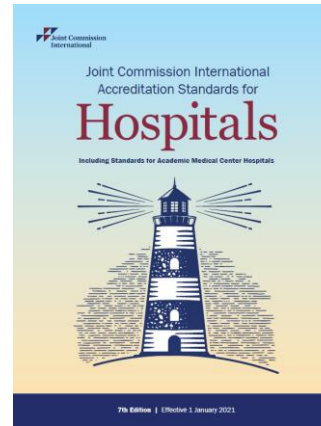
La démarche qualité au CHL

- ▶ Est coordonnée par une cellule composée d'experts qualité, risques, processus de profils différents. L'équipe tracer fait partie de la cellule qualité.
- ▶ La cellule qualité développe des approches et méthodologies contribuant à la réalisation de la stratégie institutionnelle et s'appuie sur plusieurs référentiels qualité reconnue.



Le référentiel JCI

- Référentiel clinique V 7 2021 - 2024,
- Construction,
 - Chapitres (13)
 - Standards (282)
 - Éléments mesurables (1147)
- Spécifiques à l'hôpital,
- Evidence based,
- Centrés qualité et **sécurité** des patients + personnel,
- Cohérents et complémentaires aux référentiels en place,
- Fixent un niveau optimal réalisable,
- Engagent à une qualité permanente et une amélioration continue,
- Permet une reconnaissance externe : l'accréditation (vérification des compétences).



Les chapitres du référentiel JCI

Chapitres centrés patient

- Objectifs internationaux pour la sécurité du patient (IPSG)
- Accès aux soins et continuité des soins (ACC)
- Soins Centrés Patient (PCC)
- Evaluation des patients (AOP)
- Soins des patients (COP)
- Anesthésie et soins chirurgicaux (ASC)
- Gestion et utilisation des médicaments (MMU)

Chapitres centrés sur l'organisation

- Amélioration de la qualité et de la sécurité (QPS)
- Prévention et contrôle de l'infection (PCI)
- Gouvernance, Leadership et Direction (GLD)
- Gestion et sécurité des infrastructures (FMS)
- Qualifications et formations du personnel (SQE)
- Gestion de l'information (MOI)

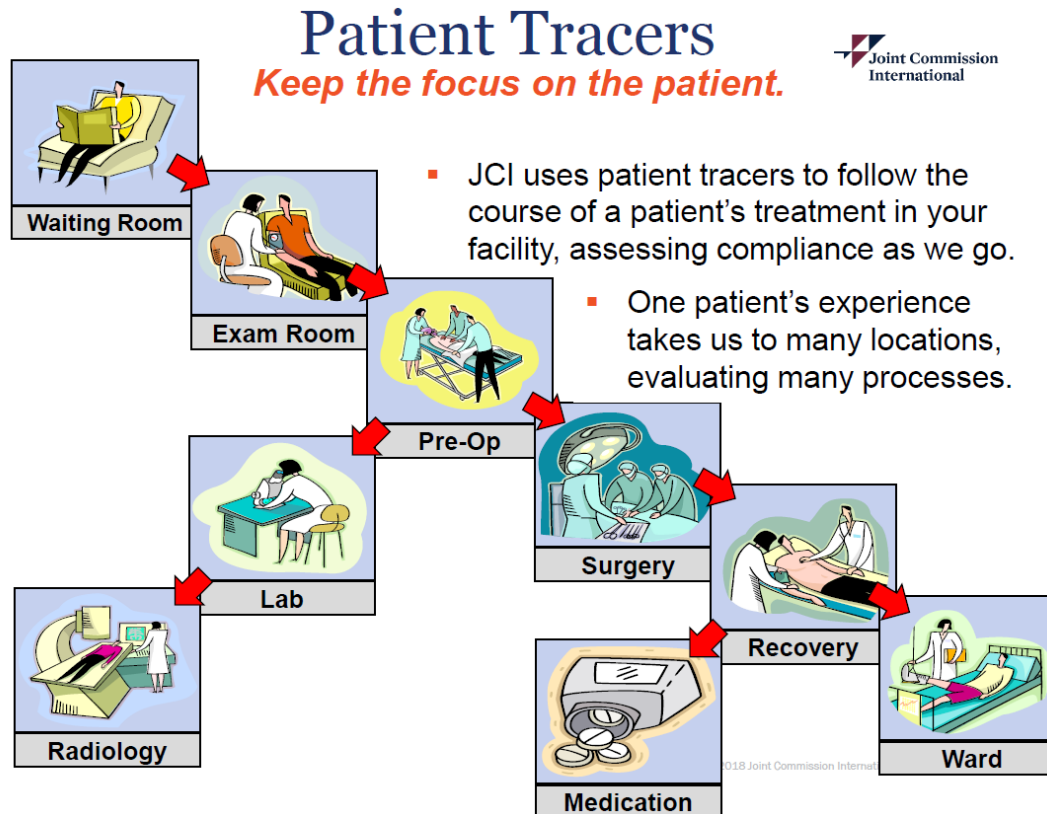
Le tracer : principe

- ▶ La méthode d'évaluation clé de JCI
- ▶ Deux types de tracers :
 - ▶ Tracers patients : suit le parcours d'un patient au sein d'une organisation en utilisant le dossier comme guide.
 - ▶ Tracers de système : suit un processus dans un établissement de santé du début à la fin.
- ▶ Le principe est l'observation des pratiques des différents intervenants et l'évaluation de la conformité de ces pratiques au référentiel JCI
- ▶ Il peut être planifié (facilite l'implication des collaborateurs libérés de leur activité) ou pas
- ▶ Durée moyenne : 1h30

Objectifs d'un tracer

- ▶ Les organisations complexes (comme celles que nous trouvons dans les soins de santé) sont constituées d'une série de systèmes et de sous-systèmes fonctionnant encore beaucoup de manière hiérarchique (vision service).
- ▶ Les traceurs sont un moyen efficace d'étudier des systèmes complexes et leurs interfaces.
- ▶ Les traceurs nous permettent, notamment, de comprendre la performance d'une organisation du point de vue du patient (vision transversale).
- ▶ Outil utile à l'évaluation du déploiement des pratiques (procédure connue et appliquée) : **MONITORING**.
- ▶ Si nous pouvons identifier les imperfections ou les défauts d'un système, nous pouvons comprendre comment corriger les erreurs qui peuvent nuire au patient.
- ▶ Soutien aux équipes : **COACHING/MENTORING**.

Méthodologie du tracer patient



Méthodologie du tracer CHL

La Méthodologie Traceur

Tour des locaux

- › FMS : dispositifs incendie
- › PCI : Hygiène
- › MMU : Sécurité du médicament

Présentation du patient

- › ACC : Accès aux soins et continuité de soins (mode d'admission, sortie prévue)
- › AOP : **Evaluation du patient** (date de la 1^{ère} évaluation, dépistage d'entrée, évaluation de la douleur)
- › COP : **Soins des patients** (plan de soins, objectif de soins)
- › PFR/PFE : **Droits du patient et des familles / Formation du patient et des familles** (information, éducation des patient et famille, consentement)
- › MOI : **Gestion des informations** (tenue du dossier, horodatage)
- › MMU : **Sécurité du médicament** (prescriptions/transmissions ...)

Personnel

- › Formation 2345
- › Formation incendie, conduite à tenir

Transversal

IPSG 3

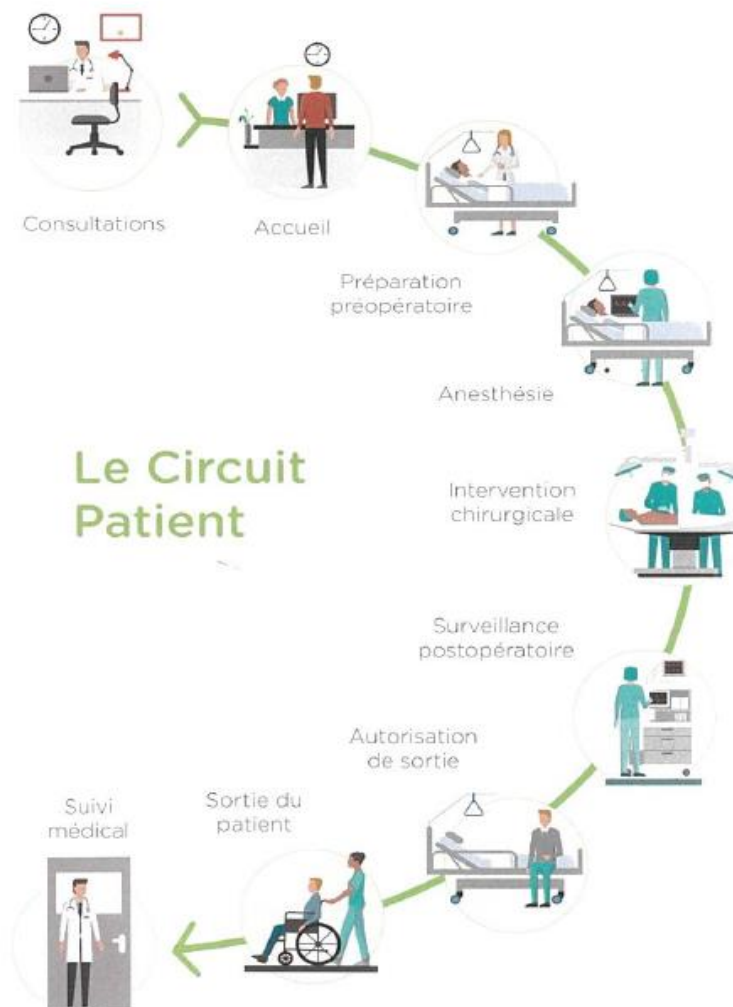
IPSG 1

IPSG 6

IPSG 4

IPSG 5

IPSG 2



Présentation des résultats (monitoring)

A l'échelle locale (service) - responsabilité locale

- ▶ Rapport écrit synthétique.
- ▶ Valoriser les points forts.
- ▶ Ecart par rapport au référentiel.

Rapport institutionnel - responsabilité partagée

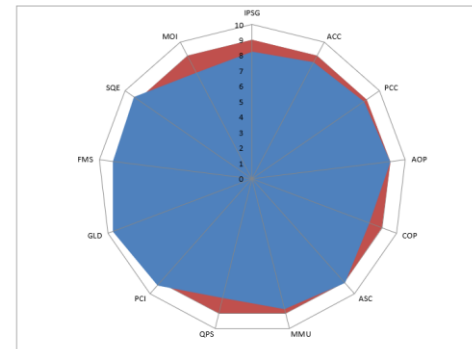
- ▶ Feed back (comité de pilotage) = conscience collective
- ▶ Top 10 des standards = benchmark
- ▶ Scoring des chapitres = capacité à être accrédité (98% conformité).
- ▶ Fiches conseils

 CHL
Centre Hospitalier
de Luxembourg

EVALUATION DE LA COMPLIANCE AU REFERENTIEL JCI

RESULTATS PAR CHAPITRE	CIBLE
IPSG	
ACC	
PCC	
AOP	
COP	
ASC	
MMU	
QPS	
PCI	
GLD	
FMS	
SQE	
MOI	

NOTE GLOBALE ESTIMEE	CIBLE



Fiches conseils

JCI Fiche conseil Février 2020

➤ Stockage sécurisé du matériel



Règles de stockage pour les locaux protégés par le système d'extinction automatique Sprinkler :

• Un marquage a été mis en place dans tous les locaux et /ou sur les étagères où, en cas d'un stockage inapproprié, l'efficacité de l'installation sprinkler pourrait être fortement réduite.

Cf : SST-RI-105

• **Ce marquage indique la hauteur à ne pas dépasser avec le matériel stocké**

Stockage au sol :



Il est interdit de stocker du matériel au sol pour des raisons d'hygiène

Evacuation : cf fiche conseil octobre et SST-RI-1134 et pour éviter le risque de chute du personnel et des patients

Stockage en hauteur :

• Aucun stockage n'est autorisé au-dessus des armoires pour 2 raisons :

- Risque de chute des objets
- Impossibilité de nettoyage pour les femmes de ménage, donc pas conforme aux règles d'hygiène.

• Possibilité de stocker du matériel sur des étagères fixées au mur



Ein jedes Ding an seinem Ort, erspart viel Zeit und böses Wort.



JCI Fiche conseil 09/2019

➤ Recommandations pour la tenue vestimentaire des professionnels



➤ Règles du CHL

Les tenues de travail pour les unités de soins/services médico-techniques :

- › Tunique, pantalon et blouse/tablier fournis et entretenus par le CHL.
- › Chaussures facilement nettoyables et maintenues propres.

Les cheveux, barbes, moustaches et ongles :

- › Barbes/moustaches : propres, courtes
- › Cheveux : propres, courts ou attachés
- › Ongles : propres, courts et sans vernis/absence de faux ongles ou soins équivalents.

Les effets personnels :

- › Les gilets doivent être enlevés lors des soins dispensés aux patients.
- › Les sous-blouses ne doivent pas dépasser les manches de la tenue de travail.



Cas particuliers

- › La tenue vestimentaire des professionnels des blocs opératoires est spécifique en référence aux règlements d'ordre intérieur.

ATTENTION :

- › Les effets personnels doivent être entretenus régulièrement (chaussures, sous-blouses, ...).
- › Les mains et avant-bras ne doivent pas avoir de bijoux (bagues, montres, bracelets, ...).



Citation <

« Apprends un peu, bougre de greluchon, que la blouse est le plus beau vêtement, oui !
Le vêtement du travail. » Emile Zola, L'assommoir, 1877



Coaching/Mentoring : définition

- ▶ Le coaching :
 - Accompagnement personnalisé.
 - Améliorer les compétences et la performance d'un individu, d'un groupe ou d'une organisation, grâce à l'amélioration des connaissances, l'optimisation des processus et des méthodes d'organisation et de contrôle.
- ▶ Le mentoring :
 - relation interpersonnelle de soutien, d'échanges et d'apprentissage.
 - Dans laquelle une personne d'expérience (le mentor) offre sa sagesse acquise et son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne (le mentoré).



Profil de l'équipe tracers



Laetitia Baro
Infirmière anesthésiste et réanimation U33
Diplôme d'infirmière
anesthésiste Strasbourg



Eric Ercolani
Cellule ordonnancement
Diplôme de cadre IEPS
Libramont
Diplôme d'infirmier
Nancy



Julie Schweich
Infirmière U74
Diplôme d'infirmière
Luxembourg

Equipe composée de cliniciens expérimentés
Acteurs opérationnels : connaissance et pratique du « terrain »

Posture

- ▶ Regard bienveillant,
- ▶ Accompagnateur,
- ▶ Ecoute sans jugement, aide à la réflexion,
- ▶ Regard externe sur une situation, impartialité,
- ▶ Il peut vous motiver et vous inciter à l'action,
- ▶ Il peut remettre en contexte vos problèmes et vous soutenir pour aider dans la recherche des solutions.

Rôle

- ▶ **Savoir écouter** : L'écoute active implique d'absorber ce que l'on entend et d'en vérifier la compréhension.
- ▶ **Partager ses expériences** : Votre mentoré apprendra autant de vos échecs que de vos succès, le mentor est un modèle de compétence.
- ▶ **Faire réfléchir** : Faire une rétroaction constructive. Guider le mentoré vers ses propres solutions, se responsabiliser. Prendre leurs propres décisions.
- ▶ **Suivre les règles de conduite et le code d'éthique** : la confidentialité, la vie privée, l'égalité, la responsabilité, les conflits d'intérêts et le professionnalisme.

Limites

- ▶ Les limites limitantes: la peur de faire mal le travail demandé, de créer des conflits entre personnes et/ou des réticences aux changements nécessaires.
- ▶ La limite aidante: « Aider ne veut pas dire faire à la place de ». Les tracers ont appris à dire non. Ainsi, l'audité développera une attitude d'auto-responsabilité. Il prendra conscience du travail à faire pour l'amélioration au niveau du service, des protocoles....
- ▶ Gestion du double rôle au sein de l'établissement dans son service: Peut générer des conflits entre le rôle d'accompagnant dans les tracers et la pratique quotidienne: Ainsi, le tracer ne fait pas d'audit-tracer dans son service de travail.
- ▶ Recherche de solutions au-delà du constat: Peu ou pas de solutions entraînant une récurrence dans le constat. Le coaching n'est pas du conseil or les coachés souhaitent une solution toute faite à la problématique constatée.

Conclusion

- ▶ Le Monitoring et coaching sécurité par une équipe tracer ne se déroulent pas 3 mois avant chaque accréditation Joint Commission International qui a lieu tous les 3 ans mais bien tous les jours grâce :
 - À des remises en question de tout le personnel,
 - À des améliorations de pratiques, de protocoles,
 - À des suivis,
 - À des monitoring

Perception et avis du terrain

Quel est le point de vue de l'audité ?

- ▶ A ce jour, ressenti très positif
- ▶ Le tracer n'est plus vu comme une contrainte mais comme une aide, un outil pour améliorer la qualité au quotidien
- ▶ Nous avons à présent des demandes de RDV pour effectuer des tracers dans les unités

**MERCI DE
VOTRE
ATTENTION**



