

Fiche mémo

Déroulement de la rencontre

Présentation des équipes



Chaque participant se présente en indiquant son nom et sa fonction.

Deux rappels en préambule :

1. Objectif : identifier des problèmes liés à la sécurité des patients.

2. Conditions d'échanges : discussions et échanges ouverts, respectueux et constructifs. Il ne s'agit ni d'une inspection, ni d'un contrôle.

Visite du secteur d'activité

Optionnelle

Avant ou après les échanges

Échanges entre les équipes

(cf. support d'échanges au verso)



■ Préférer des questions positives, par exemple :

« Quelle est la chose dont vous êtes le plus fier dans ce service ? »

■ Cerner les inquiétudes, par exemple :

« Quels problèmes en termes de sécurité du patient vous inquiètent en ce moment ? »

■ Aborder un contexte local particulier si besoin.

Fin de la rencontre



■ Identifier des objectifs et des actions d'amélioration possibles.

■ Conclure la rencontre avec des remerciements aux participants.

Support d'échanges

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

- Événements indésirables associés aux soins (EIAS) survenus ou redoutés.
- Problèmes rencontrés 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.

Exemples de questions pouvant servir à ouvrir la discussion

Sécurité des patients

- Quel EAIS redoutez-vous ?
- Quels sont les problèmes en termes de sécurité du patient qui vous inquiètent ?
- Qu'est ce qui pourrait éviter à l'avenir la survenue d'un EIAS dans votre secteur ?
- Y a-t-il des situations où des règles, des procédures, ne sont pas applicables ?
- Les patients et leur entourage évoquent-ils avec vous des problèmes liés à la sécurité ?
- Comment impliquez-vous les patients pour qu'ils participent à une meilleure sécurité de leur prise en charge ?

Culture de sécurité

- De quoi êtes-vous le plus satisfait dans votre secteur ? Pourquoi ?
- Rencontrez-vous des problèmes pour déclarer un EIAS ?
- Avez-vous besoin d'aide en cas de survenue d'un EIAS ?
- Quand vous êtes face à un presque-accident (interception d'une erreur), est-ce que vous le signalez systématiquement ?
- Quand vous êtes face à un événement indésirable, est-ce que vous le signalez systématiquement ?
- Est-ce que vous avez des retours suite aux signalements que vous effectuez ?
- Y a-t-il des échanges entre vous à propos de problèmes liés à la sécurité des patients ?
- Avez-vous décidé ensemble d'actions d'amélioration ?
- Est-ce que vous avez mis en place des actions qui permettent de renforcer la sécurité des patients (doubles contrôles, *check-lists*, etc.) ?

Travail en équipe

- Êtes-vous satisfait de votre manière de travailler en équipe ?
- Que pensez-vous de vos relations avec d'autres équipes, d'autres secteurs ?

Communication

- Que pensez-vous de la communication entre les membres de l'équipe ?
- Comment se réalise la transmission des consignes ?

Environnement de travail et sécurité des professionnels

- Quels aspects de votre environnement de travail sont susceptibles d'impacter votre sécurité et la sécurité des patients ?
- Accident d'exposition au sang ?

Amélioration

- Quels objectifs d'amélioration pouvons-nous identifier aujourd'hui ? (1 à 3 max)
- Avez-vous des suggestions et/ou des propositions d'actions pour assurer une meilleure sécurité pour la prise en charge des patients ?
- Qu'attendez-vous de nous pour améliorer la sécurité des patients ?
- Que pouvons-nous faire pour améliorer l'efficacité de ces rencontres ?

En fin de rencontre

- Y a-t-il quelque chose d'autre dont vous aimeriez parler avant de terminer cette rencontre ?
- N'hésitez pas, nous avons le temps d'en parler ensemble.