



Staines Improvement Research



**SOTUGERES**

Société Tunisienne de gestion  
des risques en établissements de santé

# Le rôle des leaders dans la qualité/sécurité des soins



Anthony Staines

Chargé du programme «sécurité des patients» de la Fédération des hôpitaux vaudois

Professeur associé, IFROSS, Université Lyon 3, France

Recherche et conseil en qualité, sécurité et management des systèmes de santé

Membre du Conseil Consultatif Scientifique de la politique Qualité en santé de la Confédération  
Helvétique

**SOTUGERES – Tunis**

**Les quatrièmes journées de la sécurité des patients**

**19 et 20 octobre 2018**

# Leadership et qualité/sécurité des soins



## The Leaders Role in Quality and Safety Improvement

*A review of research and guidance*

DR JOHN ØVRETVEIT

(jovret@aol.com)

DIRECTOR OF RESEARCH, MMC,  
KAROLINSKA INSTITUTE, STOCKHOLM

PROFESSOR OF HEALTH  
POLICY AND MANAGEMENT,  
FACULTY OF MEDICINE,  
BERGEN UNIVERSITY, NORWAY.

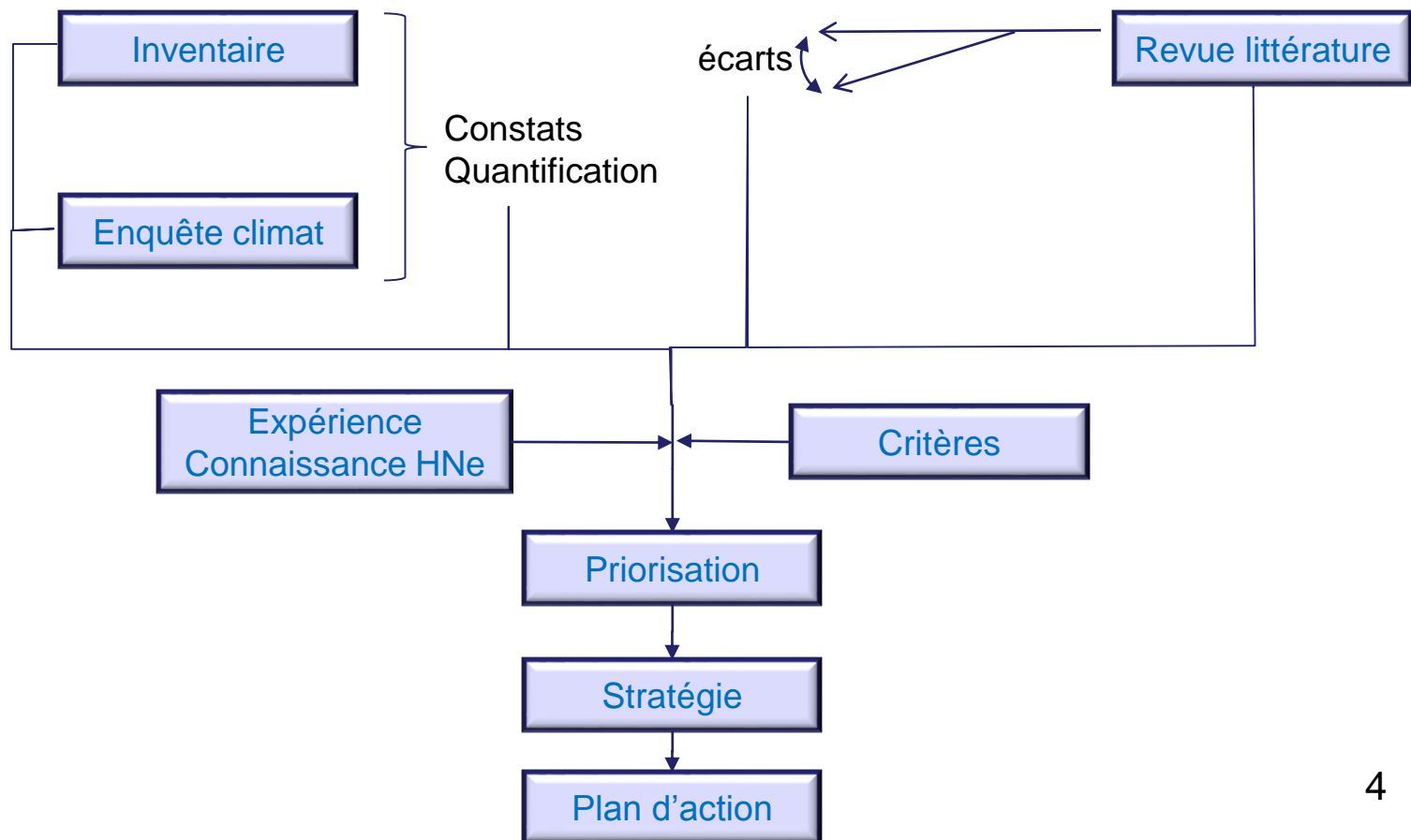
The "Improving Improvement  
Action Evaluation Project"

Fourth Report  
June 2005

# Préparation

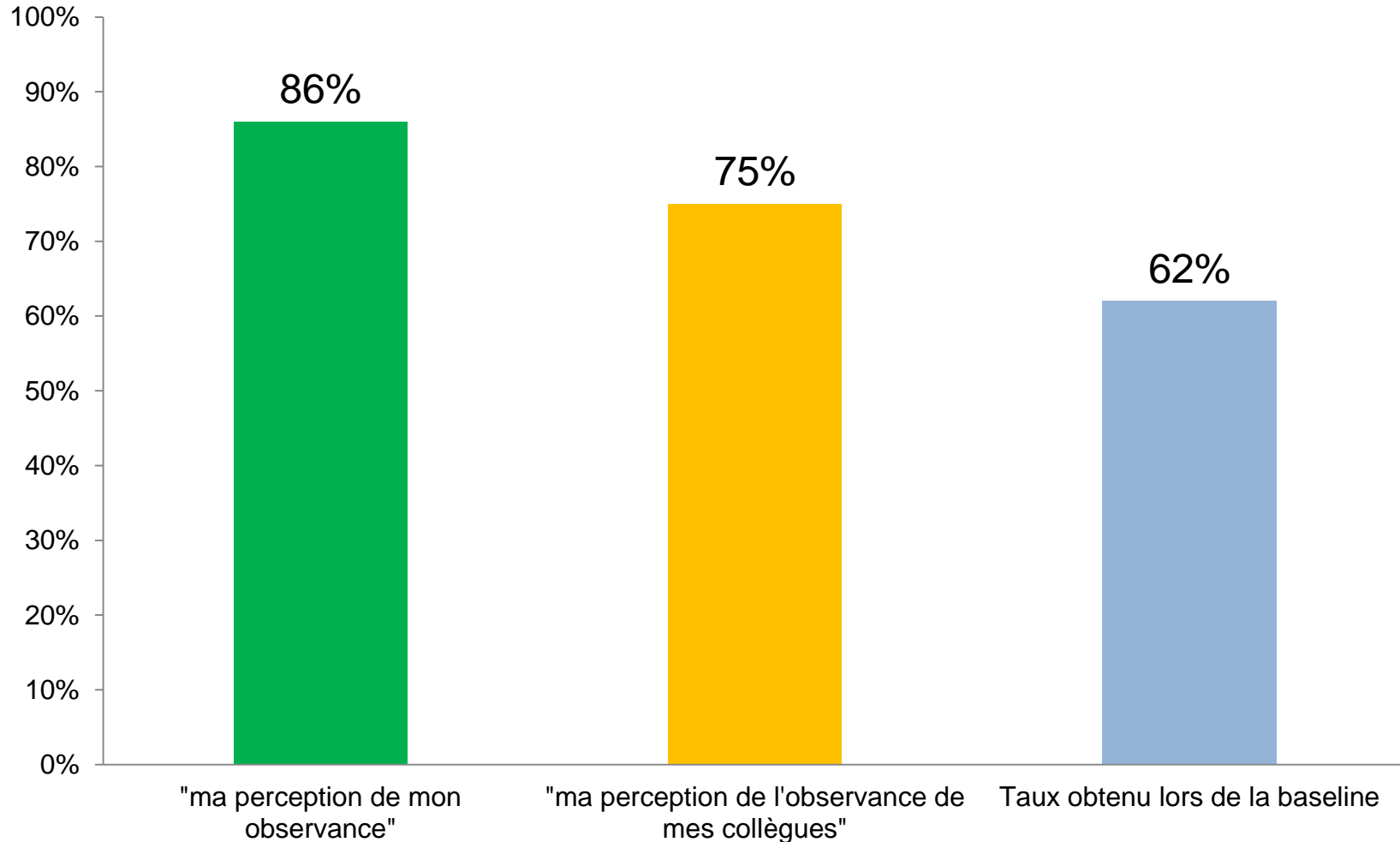
- bilan de situation
- comprendre les principes & méthodes
- intégrer sécurité et notification à tous les cahiers des charges.

## Processus de définition de la stratégie et du plan d'action « sécurité des patients »



# Pratique de l'hygiène des mains

## Perception et observation



# BMJ Quality & Safety

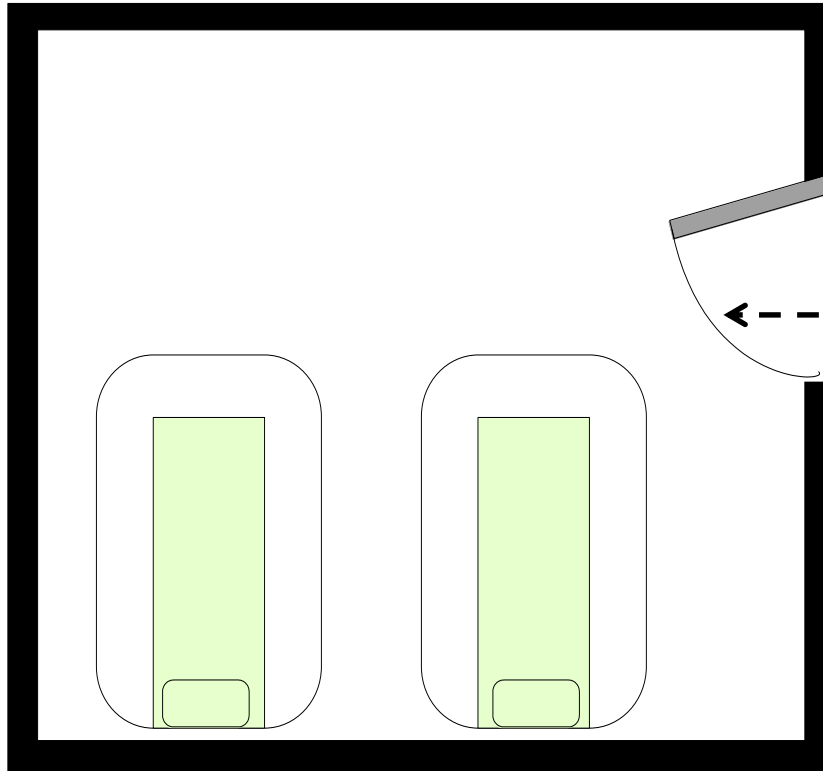
Original research

## Getting doctors to clean their hands: lead the followers

---

Sarah Haessler,<sup>1</sup> Anju Bhagavan,<sup>2</sup> Reva Kleppel,<sup>2</sup> Kevin Hinchey,<sup>2</sup>  
Paul Visintainer<sup>3</sup>

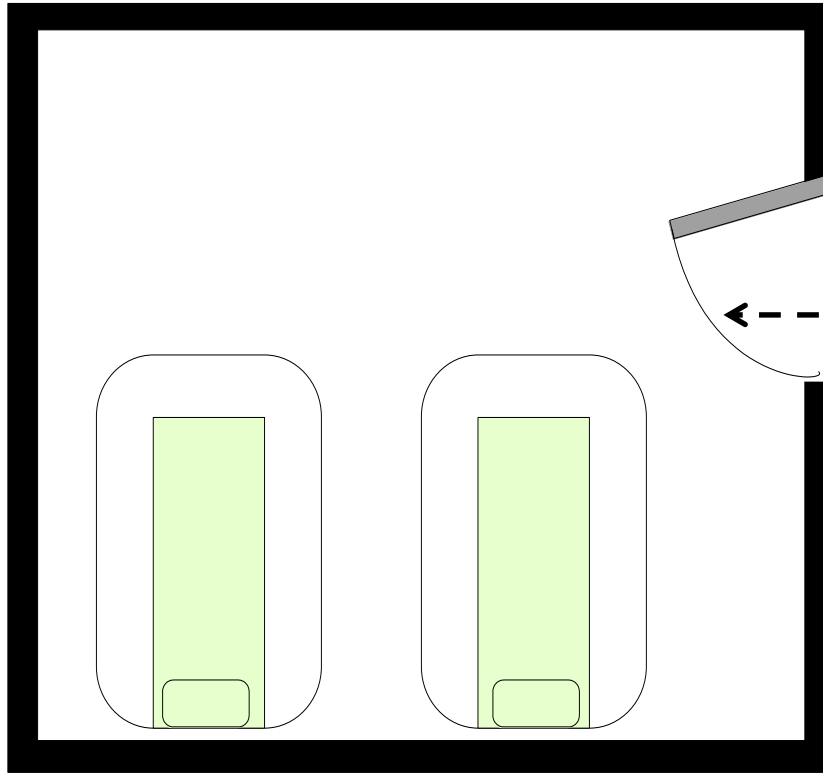
Haessler S, Bhagavan A, Kleppel R, et al. *BMJ Qual Saf* (2012). doi:10.1136/bmjqs-2011-000396



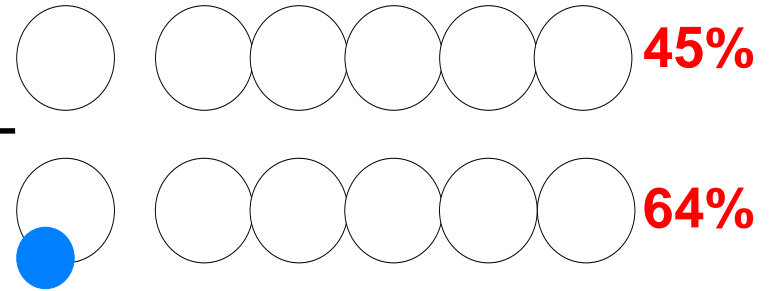
## Observance



***Les mauvaises habitudes  
semblent s'acquérir dans  
l'établissement***

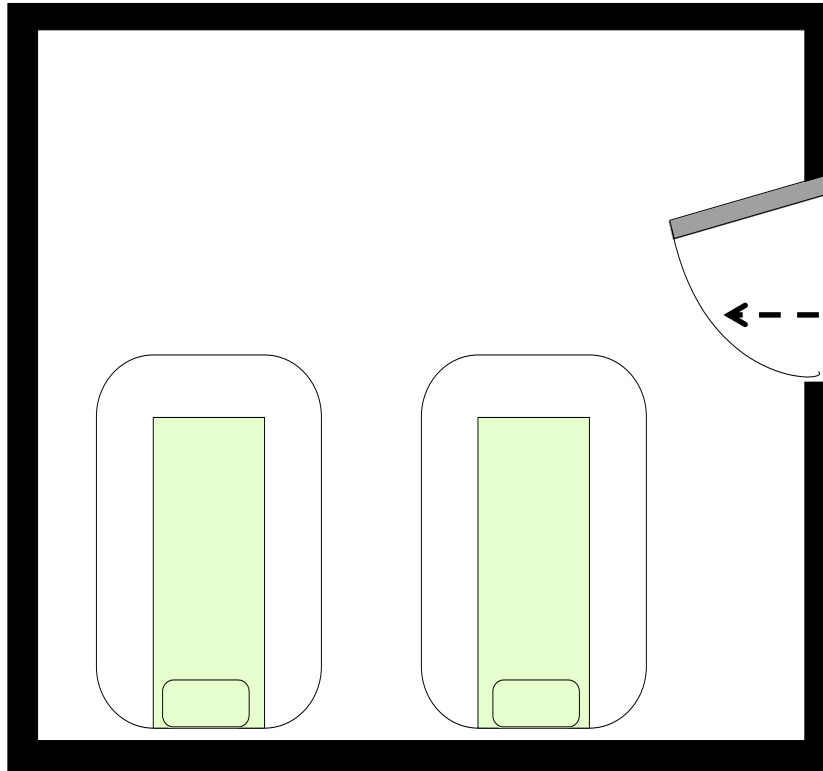


## Observance



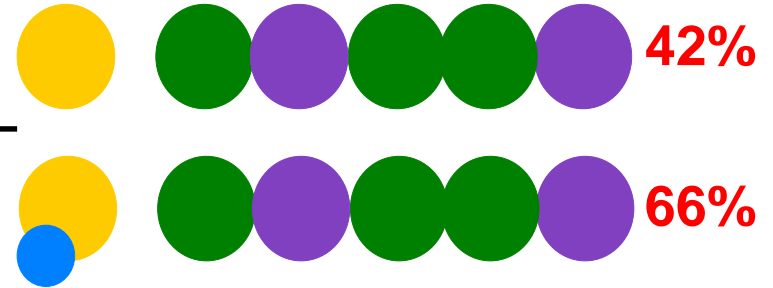
***L'exemple des pairs et la pression sociale a un impact, indépendamment de la hiérarchie.***





## Observance

Méd-chef



***Comment apprend-on l'hygiène des mains ? Par l'exemple des leaders.***

# Vision et stratégie

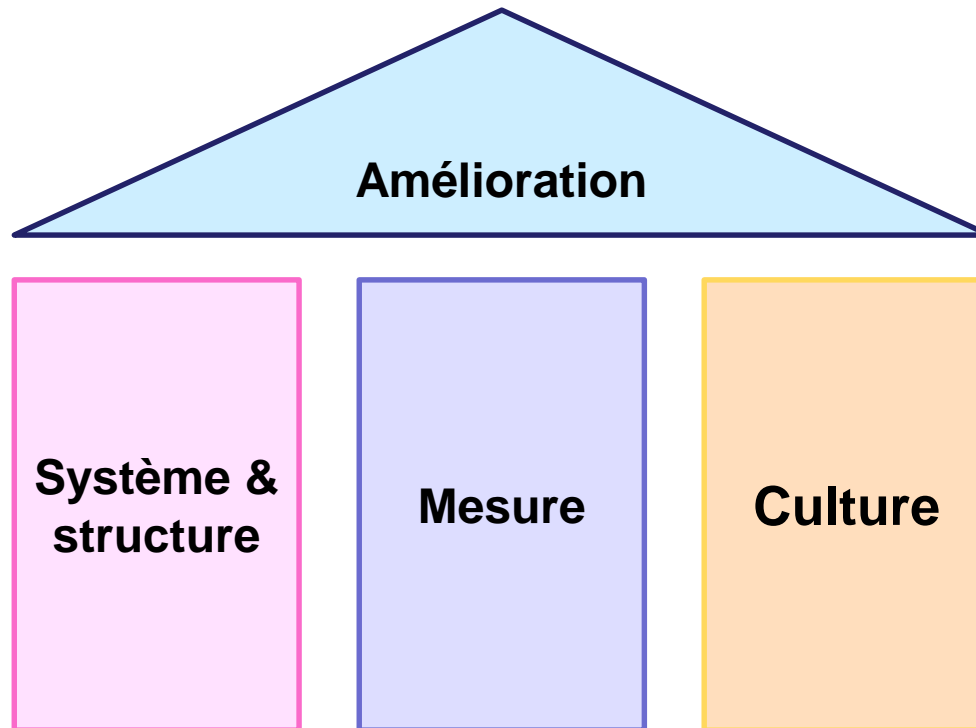
- construire en équipe une vision qui inspire
- définir priorités stratégiques

# Donner du sens



We will fulfill our promise to those we serve by delivering Healthcare That Works, Healthcare That Is Safe, and Healthcare That Leaves No One Behind, for life.

# Sécurité des patients - Stratégie



# Communication, engagement et motivation

- démontrer son engagement
- construire consensus de direction et pérennité de priorité
- concevoir une stratégie d'information
- développer une culture de la qualité/sécurité des soins

Les grands leaders ne vous disent pas ce qu'il faut faire ...  
Ils vous montrent comment le faire !



**Les vrais leaders  
ne créent pas des  
suiveurs. Ils créent  
d'autres leaders !**



# Structure et encadrement

- définir responsabilités des cadres et de la direction
- établir groupes de travail
- assurer apports méthodologiques d'experts
- désigner leaders médicaux et infirmiers pour conduire l'amélioration
- soutenir les experts par des réseaux
- intégrer sécurité et notification à tous les cahiers des charges.



ORGANISATION  
PROJET

Impulsion de la DG  
Bureau qualité clinique  
et sécurité des patients

**Pilotage du projet**  
Validation des procédures  
institutionnelles

Directeur adjoint des  
soins

Equipe projet

**Mise en place du projet au  
niveau organisationnel**

Pharmacien chef  
Médecin adjoint

**Equipe présente au collectif  
de travail FHV**

Assurent  
le lien

ICS (aigu) / clinicienne

Groupe de travail terrain  
Cadre de proximité par unité  
Clinicien par département  
Référénts du terrain par  
unité  
Médecins cadres en  
parallèle

**Mise en place du projet  
au niveau opérationnel**

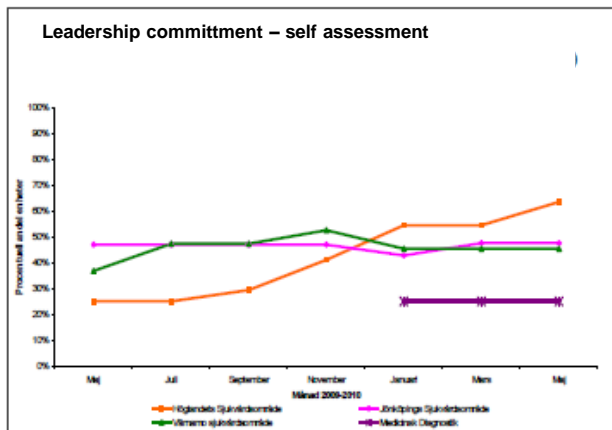
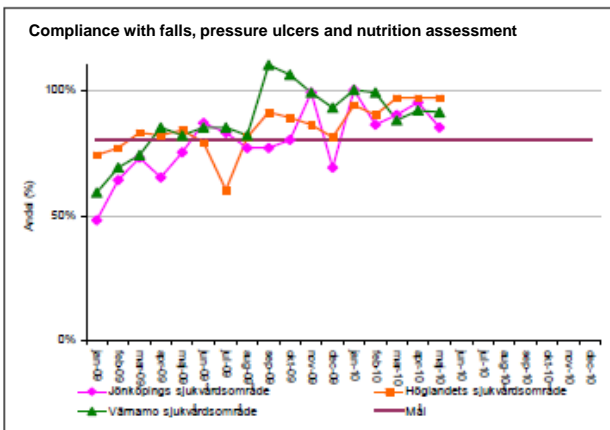
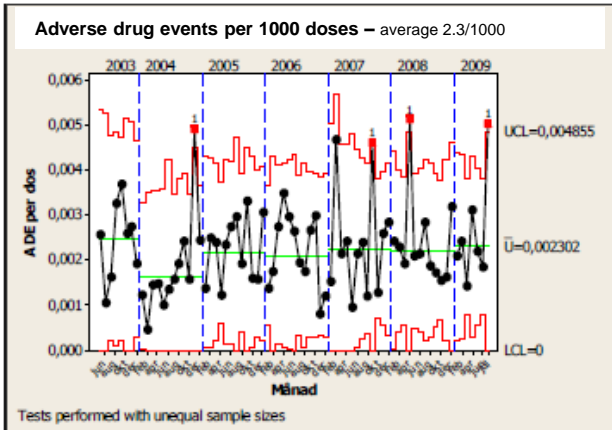
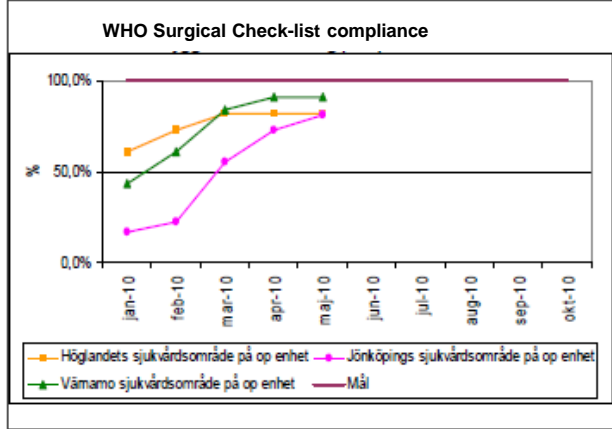
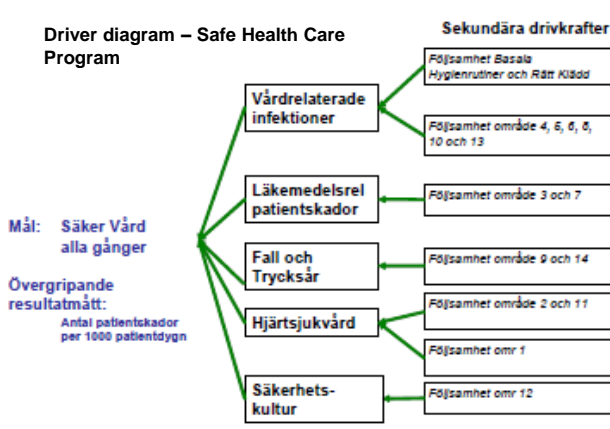
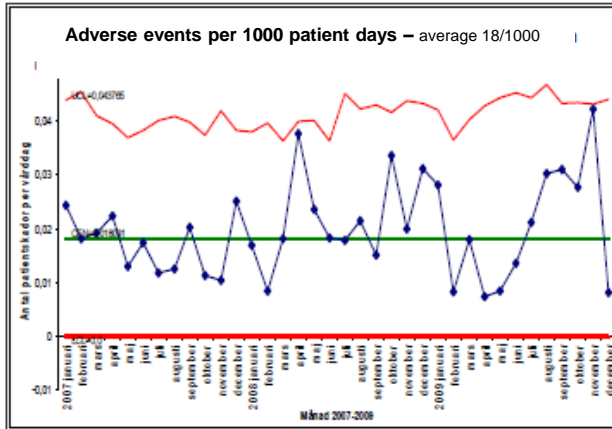
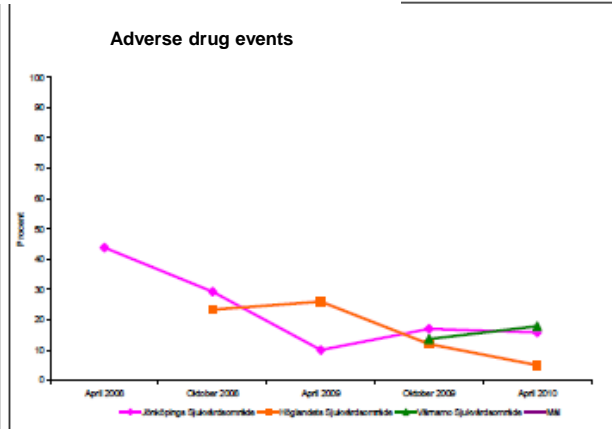
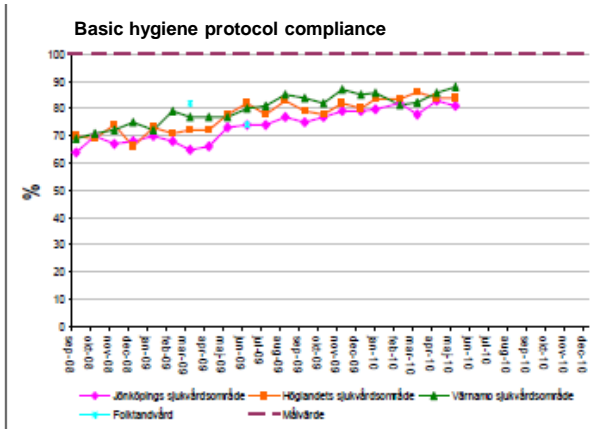
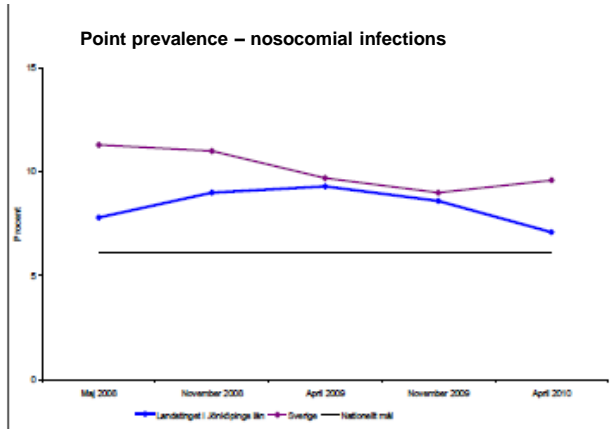
# Changements de systèmes

- créer ou développer systèmes de feedback, d'analyse, priorisation et prévention
- intégrer les indicateurs de sécurité des patients dans les tableaux de bords institutionnels

# Ortopedkliniken



# Corporate dashboard – Safe Health Care Program – Updated June 15, 2010



Resultatmätt

Processmätt

## Ressources humaines

- intégrer la sécurité des patients aux séances d'accueil des collaborateurs
- concertation avec les professionnels
- soutenir les collaborateurs - joie au travail
- formation de l'encadrement intermédiaire
- s'assurer que les experts utilisent les connaissances les plus récentes

## Autres recommandations

- faire tomber les barrières bloquant les projets
- identifier les leaders cliniques enthousiastes et les associer au projet
- visiter régulièrement les unités de soins  
s'assurer que la technologie est sûre et améliore la sécurité
- demander aux patients leur vécu dans le domaine qualité et sécurité

# Perceptions de la culture Sécurité selon exposition aux visites de sécurité (EWR)

