



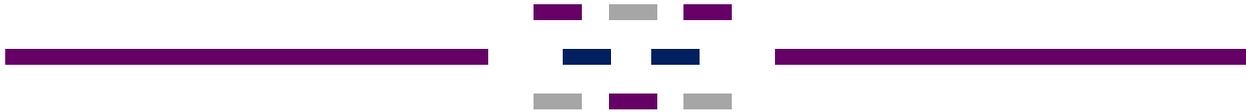
Staines Improvement Research



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.

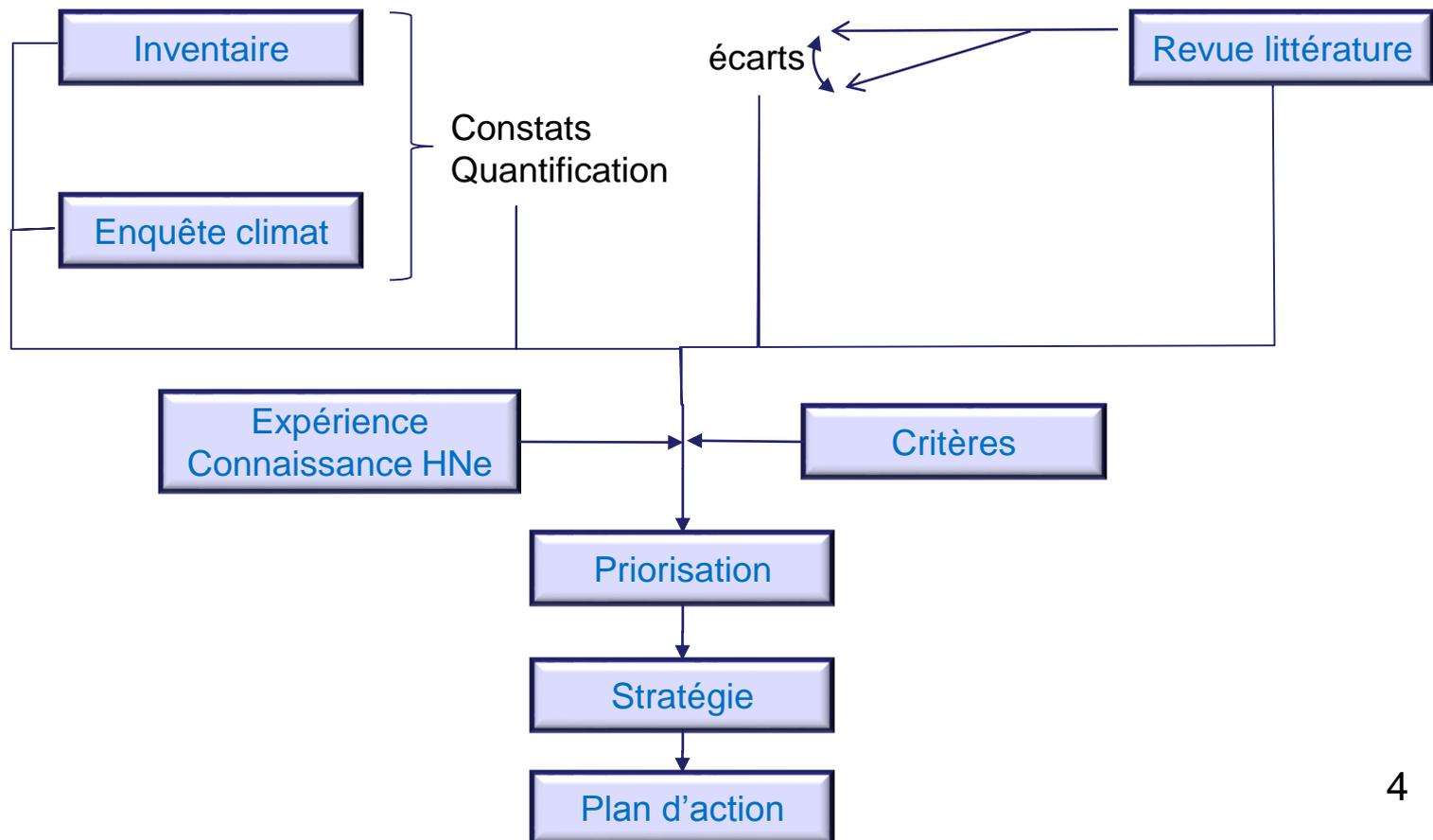
The "Improving Improvement
Action Evaluation Project"

Fourth Report
June 2005

Préparation

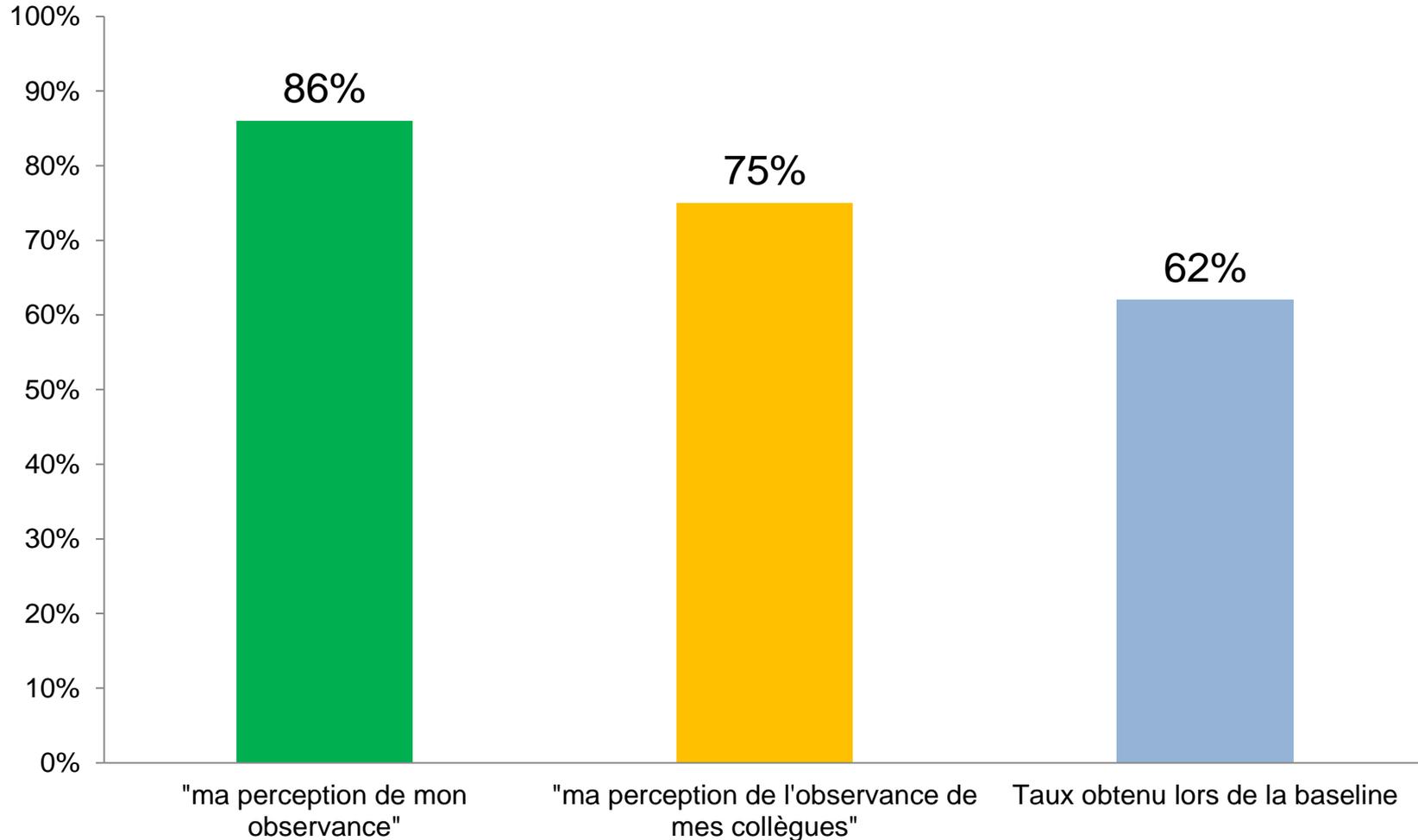
- bilan de situation
- comprendre les principes & méthodes
- intégrer sécurité et notification à tous les cahiers des charges.

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



Pratique de l'hygiène des mains

Perception et observation



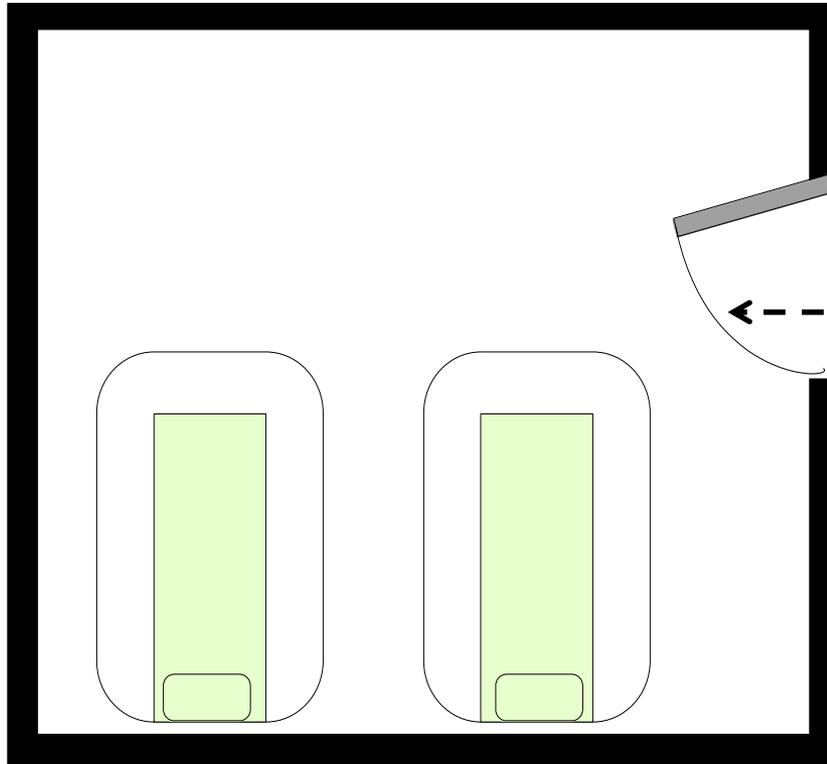
BMJ Quality & Safety

Original research

Getting doctors to clean their hands: lead the followers

Sarah Haessler,¹ Anju Bhagavan,² Reva Kleppel,² Kevin Hinchey,²
Paul Visintainer³

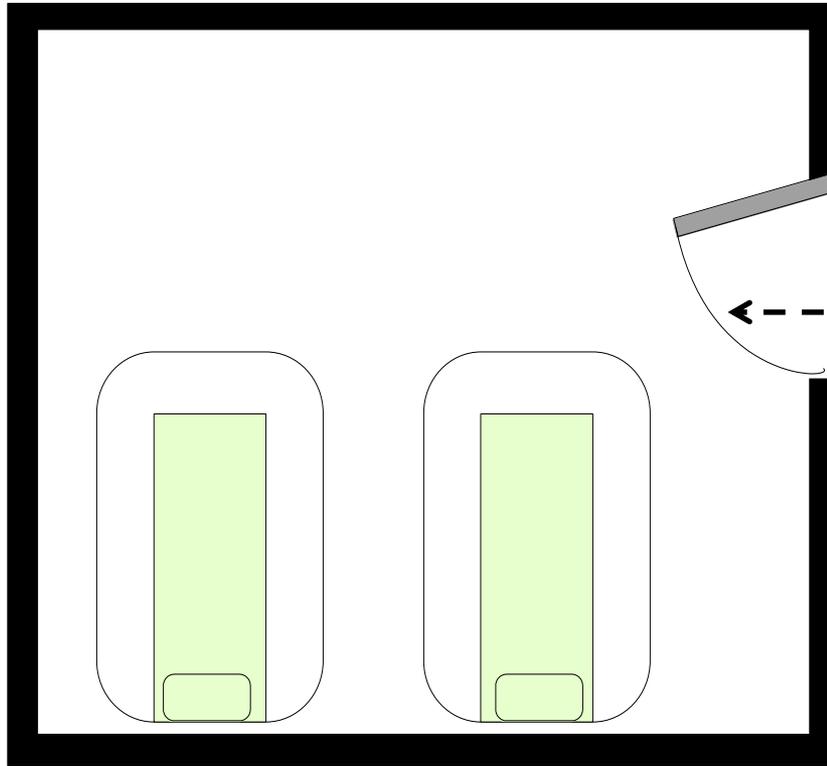
Haessler S, Bhagavan A, Kleppel R, et al. *BMJ Qual Saf* (2012). doi:10.1136/bmjqs-2011-000396



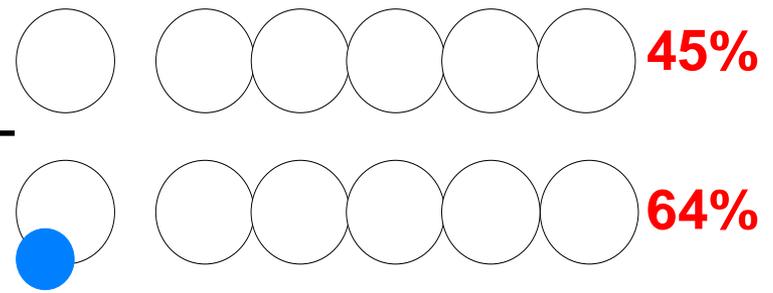
Observance



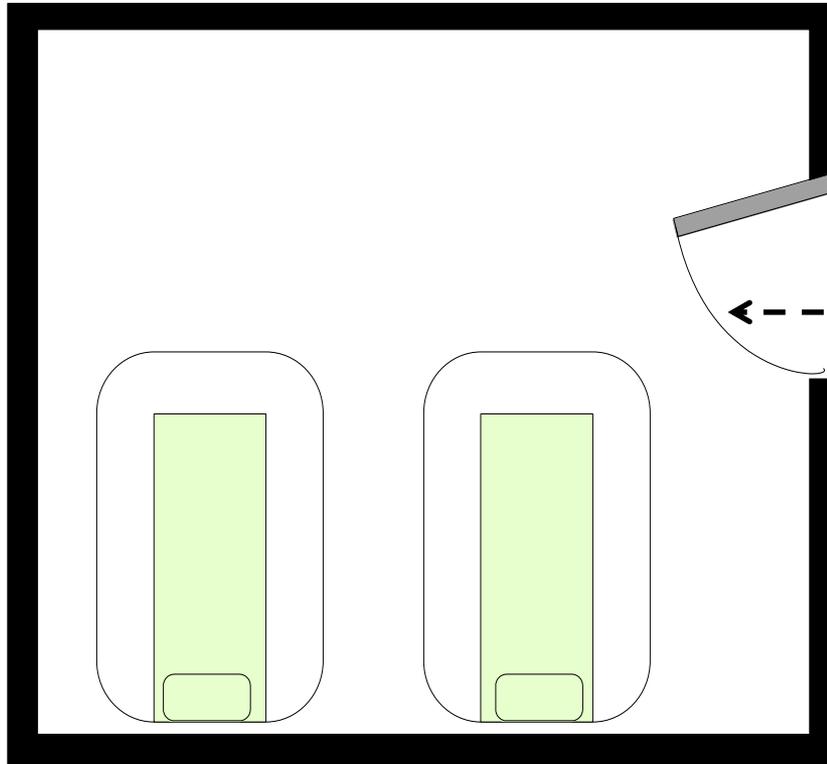
***Les mauvaises habitudes
semblent s'acquérir dans
l'établissement***



Observance

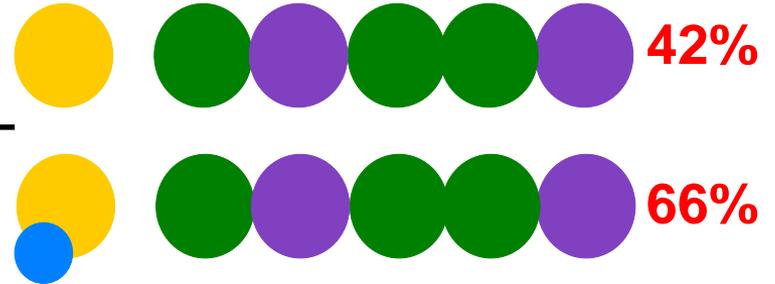


L'exemple des pairs et la pression sociale a un impact, indépendamment de la hiérarchie.



Observance

Méd-chef

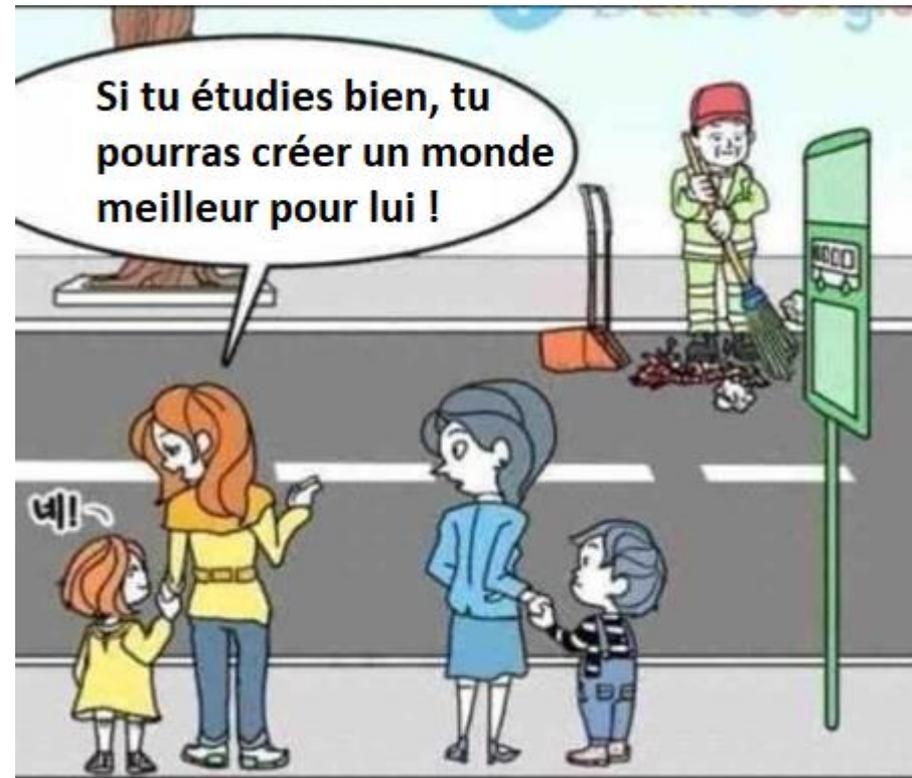


Comment apprend-on l'hygiène des mains ? Par l'exemple des leaders.

Vision et stratégie

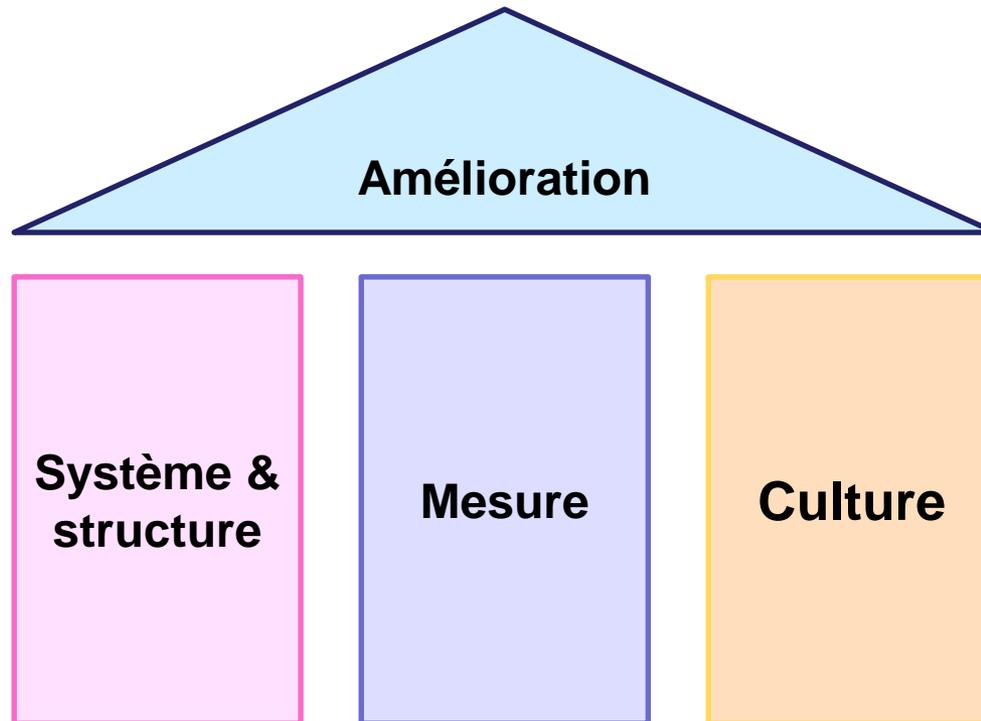
- construire en équipe une vision qui inspire
- définir priorités stratégiques

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**
**Equipe présente au collectif
de travail FHV**

Pharmacien chef
Médecin adjoint

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**

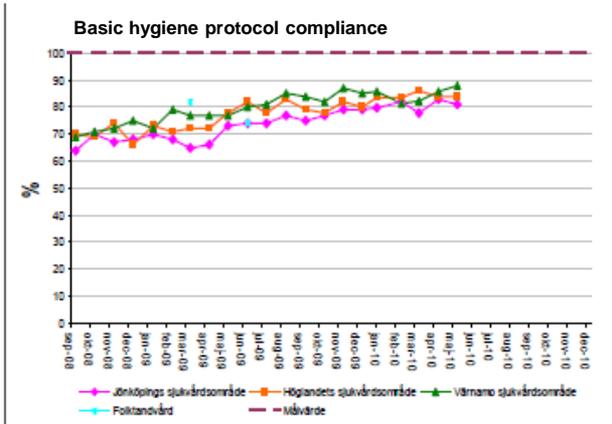
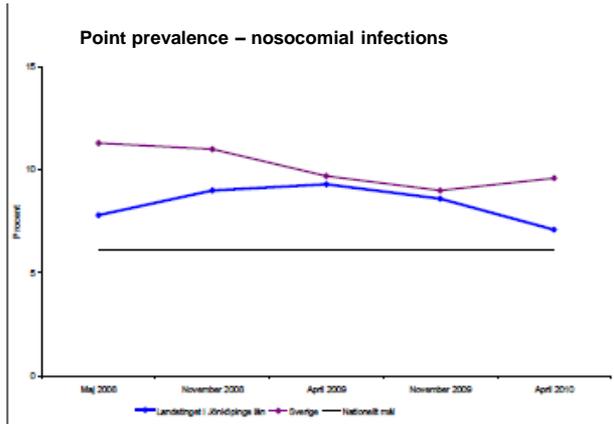
Changements de systèmes

- 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



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)

