

Gérer les risques en milieu de soins : vers une culture de sécurité commune aux professionnels et aux usagers

Expérience en cours en Midi-Pyrénées

Rencontre des métiers de la santé - Strasbourg 2011

Dr Dominique Baudrin

ARS- Coordonnateur de la CCREVI Midi-Pyrénées

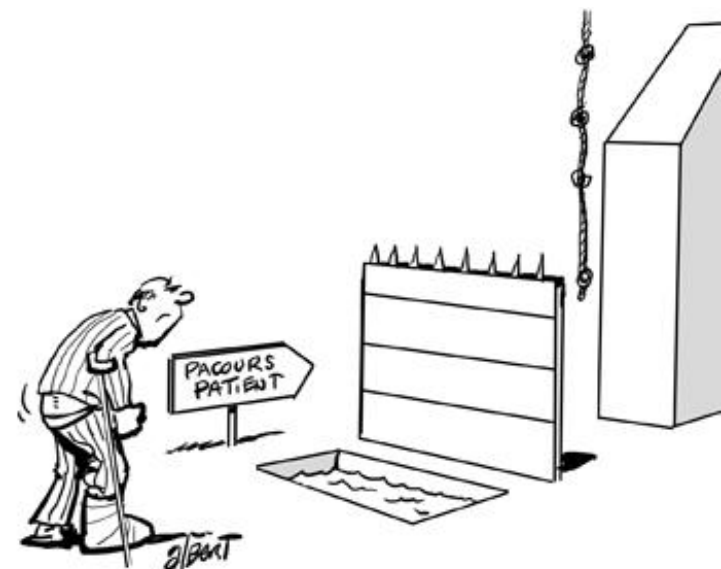
Dr Pauline Soler

Sabrina Noël

ARS-CCREVI Midi-Pyrénées

Dr Jean-Yves Bousigue

CCREVI Midi-Pyrénées -URML- ICSI



Une même culture ?

MILIEU DE SOINS

Professionnel de santé

Perception

Attente

Malade

Perception

Attente

SOINS

Culture
commune



Une même culture ?

- Quel est le rôle du patient ?
 - Figurant ?
 - Acteur ?
 - Partenaire de production ?



Une même culture?

Patient

Professionnel
De santé

Perception

Attente

Pouvoir

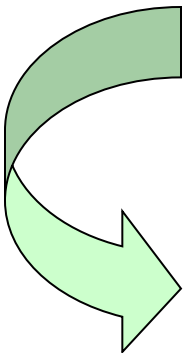
Perception

Attente



Asymétrie de la relation soignants-patient...

- Une personne souffrante = Une personne diminuée = asymétrieaggravée par..
- -le poids++de l'institution et de ses représentations
- -la complexité des prises en charge et une technologie grandissante
- -des acteurs multiples aux statuts « opaques »

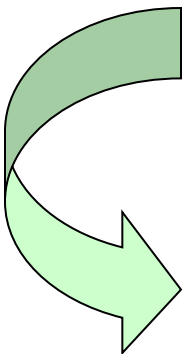


**SAVOIR ETRE NECESSAIRE DES
SOIGNANTS + EMPATHIE**

Place des patients en milieu de soins



- Que pensent les patients de l'hôpital ?
- Comment ressentent-ils leur relation avec les professionnels de santé ?
 - Et la relation entre les professionnels de santé ?
- Comment les patients imaginent l'hôpital de demain ?



Comment améliorer pour satisfaire les attentes de tous ?

AMELIORER

Mise en place d'une enquête

- Objectifs
 - Dégager des mesures simples pour améliorer le dialogue soignant - patient
 - Redonner un rôle actif au patient
- Différents thèmes abordés
 - De l'entrée à la sortie de l'hôpital
 - Jusqu'à la continuité hôpital - ville



Améliorer

Etape 1
*Focus group ou
la dynamique
des groupes*

Etape 2
*Enquête en
population large*

Etape 3
*Confrontation
attente patient et
attente
professionnel*



Étape 1 : Focus group

Méthodes générales



- Interroger les patients en s'appuyant sur la dynamique de groupe
- Composition du groupe
 - Patients : 10
 - Modérateurs : 2
 - Transpositeurs / Maîtres du temps : 2
- Mise en place d'une charte de bonne conduite



Les grands principes de la charte

- Volontariat
- Anonymat
- Pas de document avant les échanges
- Pas de rémunération
- Accord pour enregistrement
- Accès aux compte rendus seulement à la fin des séances : retranscriptions intégrales + regroupements par sous thèmes et grands thèmes

Étape 1 : Focus group

Dynamique de groupe



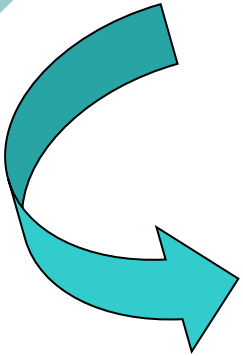
- Réunir des patients avec pour thème : la qualité des soins
 - Discussion / diagnostic
 - Usagers = acteurs / « médecins »
 - Nous = observateurs / « patients »
- Auto-alimentation de la discussion par le groupe lui-même
 - Relance si besoin par les modérateurs

Étape 1 : Focus group

Choix des patients



- Choix difficile
- Nombres limités : 10



Au total

Patients représentants usagers : 4

Patients représentants d'association : 3

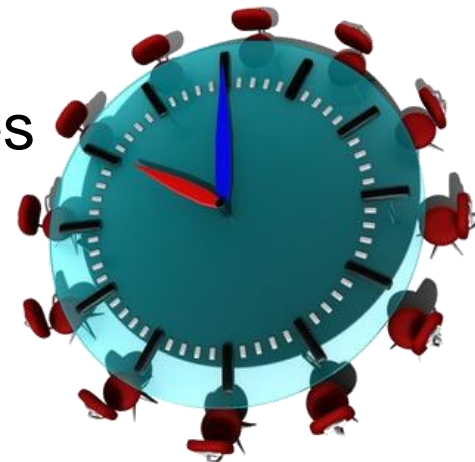
Patients tout-venant : 3

Sur ce choix repose la réussite de l'enquête

Etape 1 : Focus group

Organisation des séances

- Ambiance conviviale
- Temps limité des séances 2 heures
- 1 Thème par séance
 - 4-5 Questions par séance (~thème)
- 3 semaines minimum entre 2 séances



Étape 1 : Focus group

Déroulement des séances

- Début de chaque séance
 - Rappels des objectifs
 - Énoncé des questions
- Gestion du temps passé sur chaque question
- Fin de séance
 - Bilan de la séance par les modérateurs et observateurs



Etape 1 : Focus group

Premiers résultats

- Confiance persistante
 - Aucune remise en question des professionnels de santé : soins, compétence
- et une certaine indulgence : « moins de médecins, il faut prendre soin de ceux qui restent ! », « ils sont « surbookés », « manque de temps »
 - MAIS un hôpital à l'image de la société: déresponsabilisation, individualisme, complexité de l'organisation,...
 - des médecins qui ne s'intéressent qu'à la maladie...





Etape 1 : Focus group

Premiers résultats : les attentes

- Du Respect mutuel
- Du Lien
 - Entre patient et professionnels
 - MAIS aussi entre professionnels
 - IDE / médecins
 - Médecin traitant / spécialiste
- Du Sens et de la cohérence
 - Information au patient de tout soin administré
 - Information sur le « comment garder la santé »




Étape 1 : Focus group

Bilan = une expérience enrichissante

- Expression libre des patients
- Attentes bien identifiées
- Pistes d'améliorations proposées
- Identification de certains problèmes de fond de notre système de santé

Conclusion

- Etape 1 presque terminée
- Étape 2 en cours
 - Rédaction des questionnaires
- Etape 3 lancée
 - Identification des professionnels de santé pour connaître leurs ressentis, valeurs et attentes.
 -  INTERAGIR ENTRE CES DIFFERENTS POINTS DE VUE POUR TROUVER LES CONSENSUS NECESSAIRES ET FAIRE BOUGER LES LIGNES =
mettre en œuvre une véritable démocratie sanitaire

Conclusion

- La santé est avant tout un domaine de l'humain
 - Ne pas chercher à adapter le patient à l'environnement
 - MAIS essayer de façonner un environnement hospitalier en phase avec les besoins et attentes des patients
- Le développement nécessaire d'une culture commune
 - Des valeurs du soin partagées
 - Des informations appropriées et échangées
 - Des attentes comprises de part et d'autre et des solutions à trouver à ces attentes des patients ET des professionnels pour le bien être de tous et une meilleure efficacité



MERCI de votre attention