



Le leadership et la sécurité des soins

**Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg
Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011**



LE CENTRE HOSPITALIER DE LUXEMBOURG: Quelques données



➤ Hôpital aigu, à caractère académique, avec mission de recherche

➤ Composé de 4 cliniques:

- l'Hôpital Municipal
- la Maternité Grande Duchesse Charlotte
- la Clinique Pédiatrique
- la Clinique d'Eich



➤ 579 lits

➤ 2.020 personnes



➤ 10e employeur national du Grand-Duché de Luxembourg

➤ Référentiel utilisé pour le management qualité: EFQM

➤ Référentiels utilisés pour le management des risques: EFQM, HAS, COSO2

Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

Le développement du leadership en sécurité: Point de départ

- Politique de management des risques depuis 2003
- Auto évaluations et audits externes
 - Structuration, révision de nos approches
- Indicateurs sécurité
- Mesure de perception: la culture sécurité



Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg
Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011



Résultats culture sécurité: quels sont les domaines d'amélioration?

- L'implication du personnel dans la prise de décision / mesures de sécurité
- Direction et conditions de travail: sujet de discord
- Suivi des actions d'amélioration suite au signalement EI
- La recherche des causes suite à un incident: Elargir le périmètre d'analyse



**Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg
Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011**



Levier pour le développement de la culture sécurité

Objectif: développement du leadership en sécurité



- Le comportement du management influence le comportement du personnel
- Rôle charnière du management entre la sécurité et autres enjeux
- La sécurité d'un service, pôle, département ne dépend pas que de spécialistes comme les gestionnaires de risques, ingénieurs sécurité etc

Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

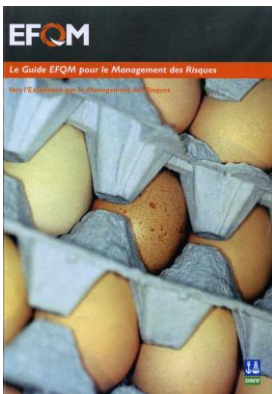
Le développement du leadership en sécurité

Les référentiels utilisés:



- Leadership en sécurité - Pratiques industrielles

www.icsi-eu.org

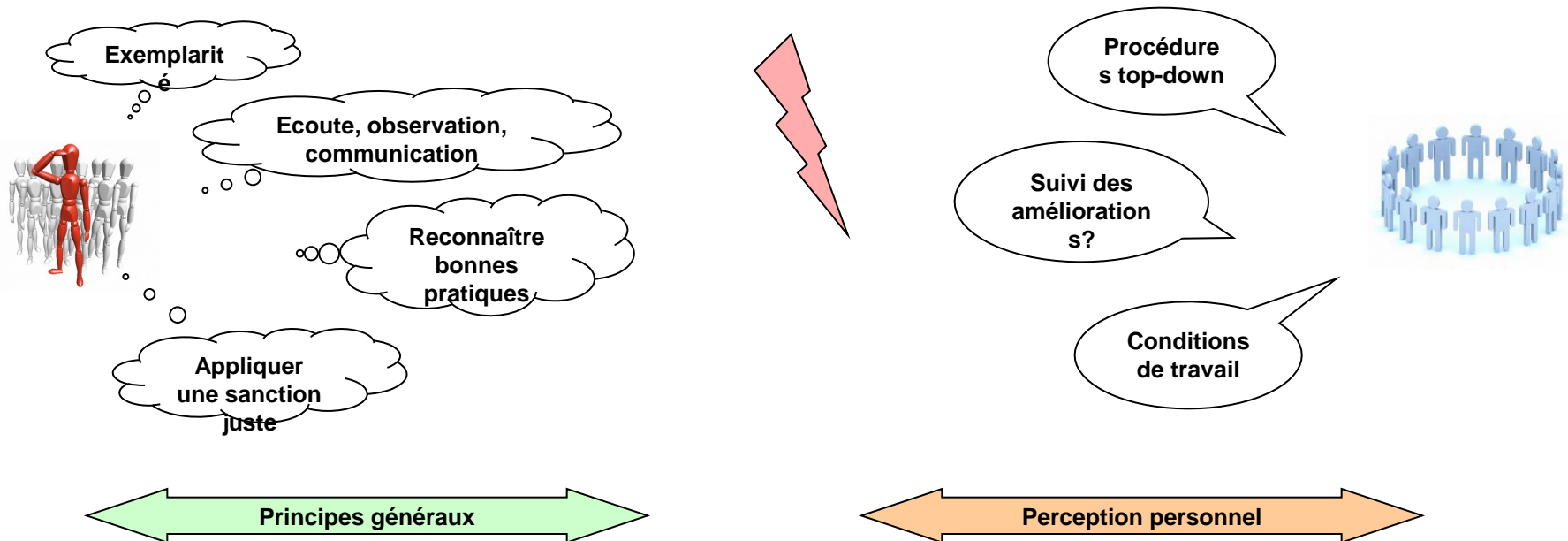


- Le guide EFQM pour le management des risques

www.efqm.org

Leadership en sécurité: moyens pour y parvenir?

Traduire les principes généraux du leadership en pratiques concrètes sur le terrain:



Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité



L'engagement de la direction:

La déclaration de non sanction des erreurs signalées

- Principe écrit dans notre politique gestion des risques
- Politique de sanction revue
- Politique de reconnaissance et de valorisation (partage des bonnes pratiques inter-services, inter-départements)

Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité



La Formation obligatoire des managers sur les facteurs humains et l'analyse systémique des événements indésirables

- Managers: de proximité (chefs de service), middle management (Chefs de département) et membres de la direction
- Contenu: Les différents types d'erreurs humaines, les comportements sécurité, les types de barrières sécurité, le rôle attendu des managers etc

Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité



Le walking management

- Visites régulières mensuelles direction- managers- gestionnaire risque sur le terrain
- Observation des pratiques, échange avec les professionnels
- Attention particulière pour ne pas rendre ces visites comme des contrôles de la direction

Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité

Organisation dans le traitement et suivi des actions sécurité (action suite à un EI)

RISQUES MAJEURS	4 et 5	Direction générale Comité de direction
RISQUES MODERES	3	Chefs de département clinique Référénts vigilants Responsables des risques
RISQUES MINEURS	1 et 2	Chefs d'unité, chefs de service

- Implication du niveau hiérarchique selon la gravité des incidents
- Rôle hiérarchique définit pour chaque gravité d'incident (analyse et traitement)
- Suivi organisé des actions sécurité suivant les niveaux de gravité

Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité



Mise en débat des règles institutionnelles du circuit médicamenteux

- Confronter les règles définies pour l'institution concernant le processus médicamenteux, aux réalités de terrain
- Permettre une prise de conscience des managers sur les déviations de pratiques
- Permettre de comprendre les limites des règles sécurité, et ainsi définir de nouvelles règles alliant réalité de terrain et priorités institutionnelles

→ Débat entre les professionnels de santé (médicaux et soignants) et l'encadrement (managers de proximité et middle management).

- Organisé sous forme d'ateliers -



Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011



CENTRE HOSPITALIER
DE LUXEMBOURG

Pratiques mises en œuvre pour développer le leadership sécurité



Mise en débat des règles institutionnelles du circuit médicamenteux

- Affichage des règles de sécurité, spécifiques à leur spécialité et organisation.
- Règles validées par l'ensemble des membres de l'équipe, et approuvées par le middle management
- Le manager de proximité à un rôle de contrôle sur l'application de ces règles



**Delphine MORLOT – Gestionnaire des risques – Centre Hospitalier de Luxembourg
Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011**





Conclusion



Objectifs à atteindre:



- Managers qui posent les problèmes (et non qui apportent que des solutions)
- Managers qui remettent en question l'organisation, les procédures, afin de les adapter aux situations réelles du terrain

La mobilisation collective passe obligatoirement par l'existence d'un certain leadership sécurité du management



Merci de votre attention

morlot.delphine@chl.lu

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

CIPIQS

Collaboration internationale des praticiens et intervenants en qualité - santé

CONGRES 2011 DE LA CIPIQ-S

Collaboration Internationale des Praticiens et Intervenants en Qualité - Santé

PRE PROGRAMME

Le développement de la gestion des risques à l'hôpital, impact et perspectives.

3 et 4 OCTOBRE 2011
LUXEMBOURG



Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

Lundi, le 3 octobre 2011

- 08h30 : **Accueil des participants**
- 08h00 : **Ouverture du Congrès**
Bienvenue, M. Serge PECHON, président de la CIPIQ-S
Allocution, Représentant du Ministère de la Santé, Luxembourg
- 09h15 : **Introduction aux enjeux et à l'évolution**
M. René AMALBERTI, France
- 10h00 : **Risques en santé publique**
Orateur à confirmer
- 10h45 : Pause
- 11h15 : **Engager les patients à participer à leur sécurité, une expérience dans des hôpitaux suisses.**
Paula BEZZOLA, Fondation suisse pour la sécurité des patients, Suisse
- 12h00 : Pause Déjeuner
- 13h30 : **Culture sécurité**
Dr Jean-Luc QUENON, CCECQA, France
- 14h15 : **Développement d'un concept de soutien au collaborateur impliqué dans EI**
M Anthony STAINES, IFROSS et sanaCERT, Suisse
- 15h00 : Pause
- 15h30 : **L'apprentissage par simulation**
Dr Jean-Claude GRANRY, CHU Angers, France
- 16h15 : **L'appréciation du niveau de sécurité d'un établissement.**
Mme Delphine MORLOT, Centre Hospitalier de Luxembourg, Luxembourg
- 17h00 : **Clôture de la première journée**

Mardi, le 4 octobre 2011

- 09h00 : **Guide Gestion intégrée des risques**
M Guillaume DUCHARME, Association Québécoise d'Etablissements de Santé et de Services Sociaux, Québec
- 09h45 : **Sécurité informatique**
M Philippe SANTANTONIO, Clinique et Maternité Sainte Elisabeth, Belgique
- 10h30 : Pause
- 11h00 : **Protection des données**
Dr Henri BOSTEM, CHR La Citadelle, Belgique
- 11h45 : **Sécurité en radiothérapie**
Orateur à confirmer
- 12h30 : Pause Déjeuner
- 13h45 : **Consentement éclairé**
Orateur à confirmer
- 14h30 : **L'annonce d'un événement indésirable grave**
Dr Marie-Laure PIBAROT, Assistance Publique Hôpitaux de Paris, France
- 15h15 : **Plaintes – Médiation**
M Guy CLYNCKEMAILLE, CHR Tournai, Belgique
- 16h00 : **Clôture du Congrès**

Strasbourg- Rencontre des métiers de la santé – 26 et 27 mai 2011

