



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

L'attitude, c'est tout
« Les avantages d'une attitude et d'un comportement positifs dans le secteur des soins de santé »

Agence japonaise de coopération internationale
Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

- Comprendre les éléments clés qui favorisent l'efficacité de la mise en œuvre et la durabilité des activités d'amélioration de la qualité et de la sécurité.
- Être en mesure d'analyser l'état actuelle de son propre établissement en matière de culture de la qualité et de la sécurité.

Question

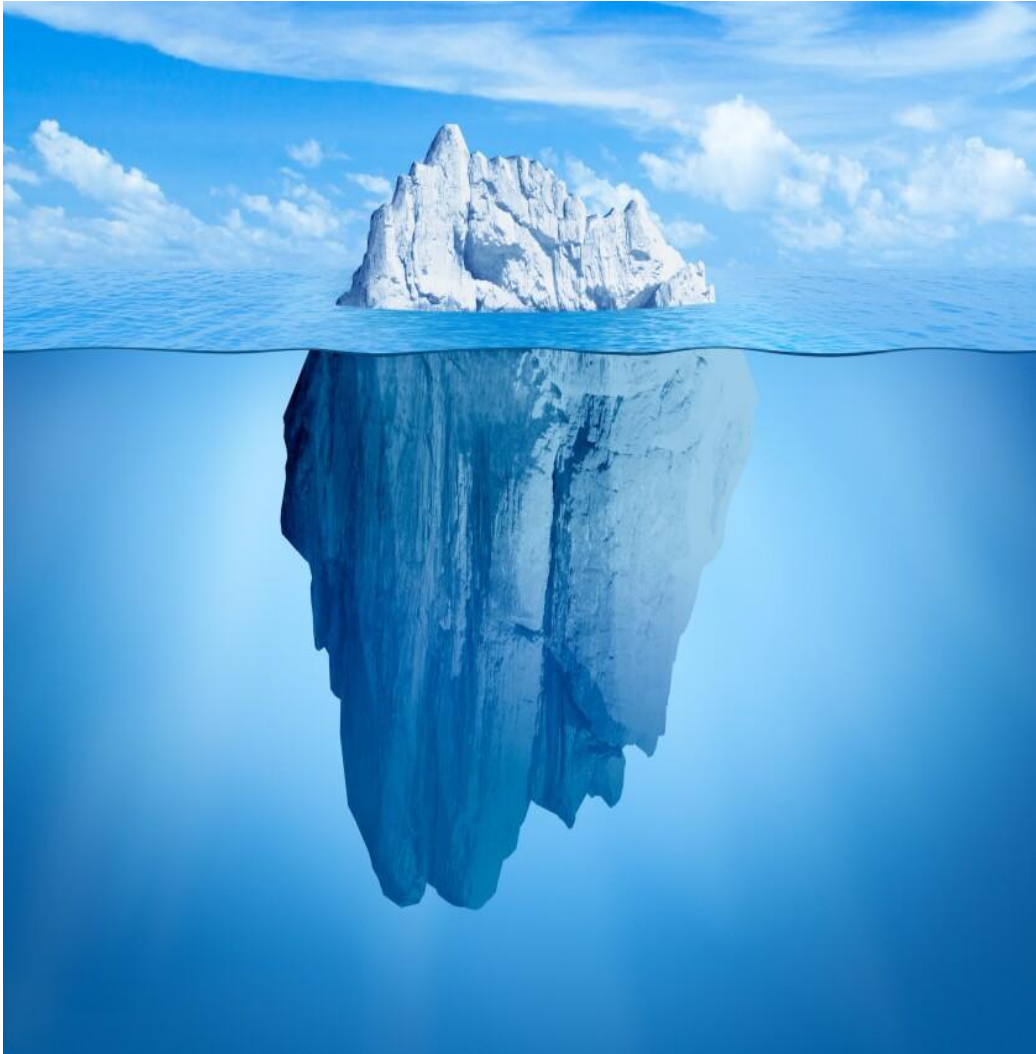
- Quelle est la différence entre le « comportement » et l'« attitude » ?



À quel point voyez-vous un iceberg ?

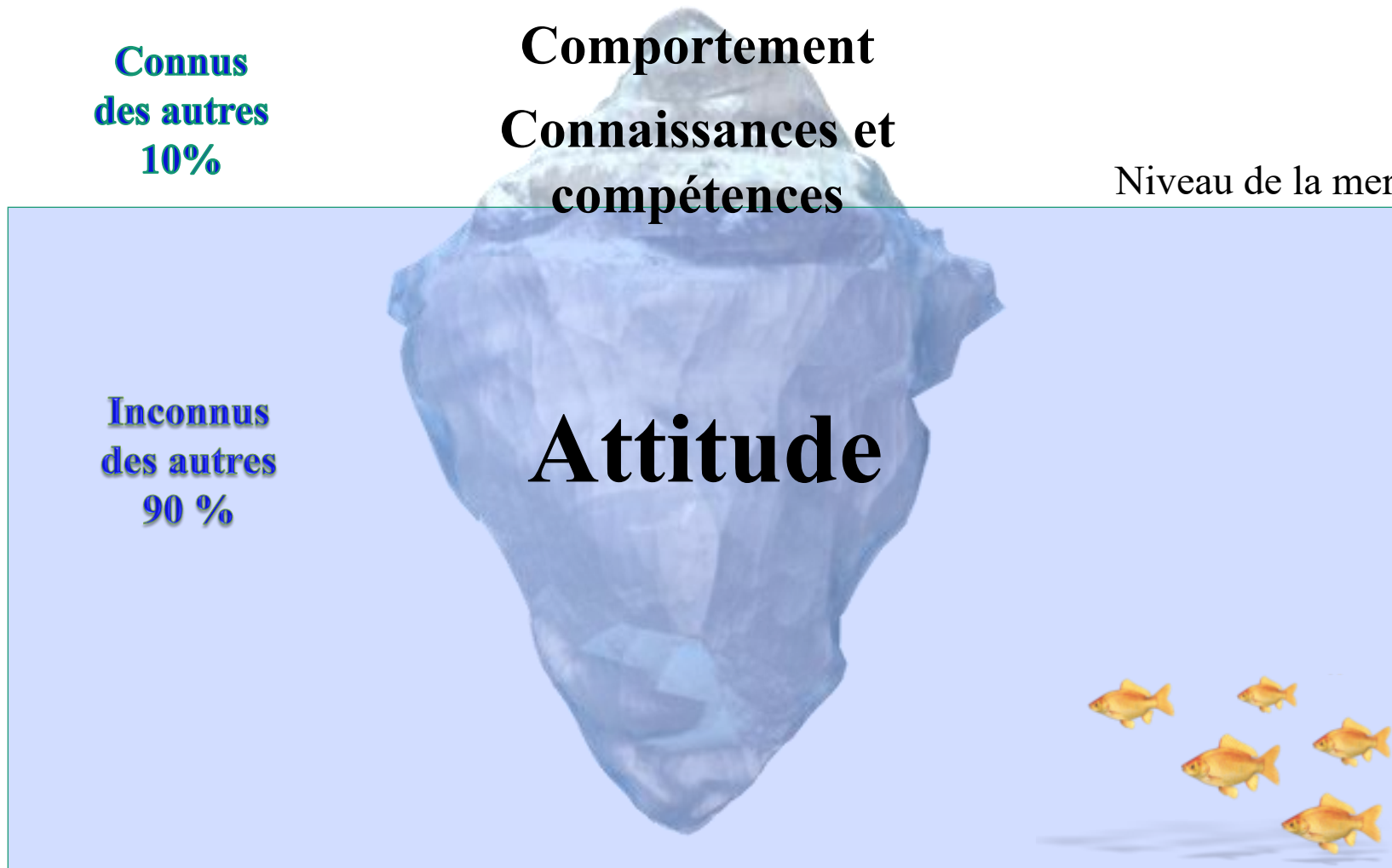


Le phénomène d'« attitude » et de « iceberg »

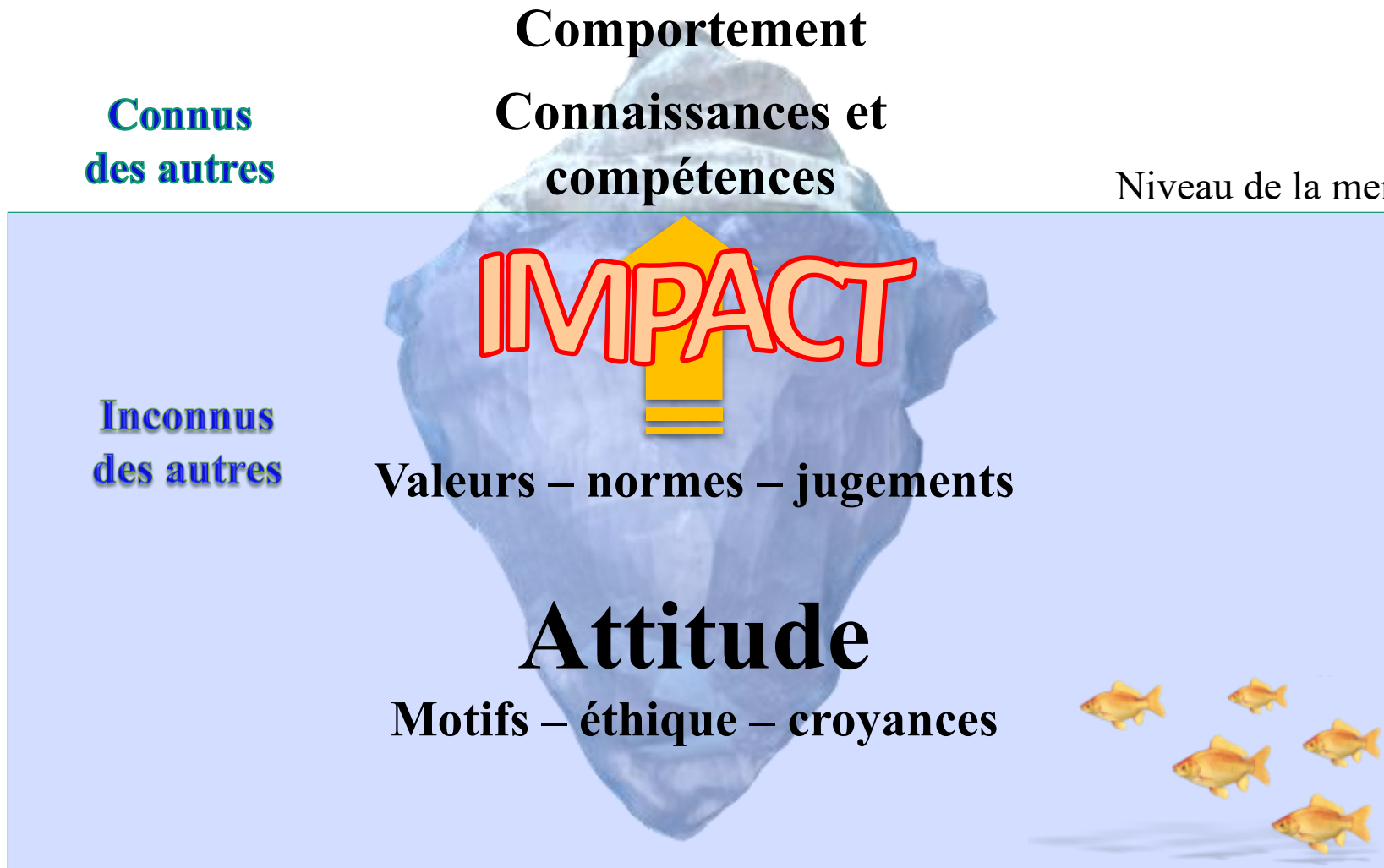


- On explique souvent l'« attitude » en faisant recours au phénomène de l'iceberg.
- Seuls 10 % d'un iceberg sont visibles. Les 90 % restants se trouvent sous la surface de la mer.
- Il en est de même pour l'« attitude ». Ce que nous observons, c'est le « comportement » d'une personne, et non son « attitude ».

Le phénomène de l'iceberg s'applique également aux êtres humains...



Autrement dit,



Qu'est-ce que l'attitude?

- En apparence, l'attitude est la manière dont vous communiquez votre humeur aux autres.
- En votre for intérieur, là où tout commence, l'attitude est un état d'esprit. C'est la manière dont vous percevez mentalement les choses.
- Les pensées négatives peuvent devenir une habitude destructrice. Contrôlez vos pensées et travaillez à transformer votre attitude négative en une attitude plus positive.



Qu'est-ce que l'attitude ?

1

L'attitude est un état d'esprit.

2

Votre attitude est votre état d'esprit.

3

C'est la façon dont vous percevez les choses mentalement.

4

L'attitude est une déclaration à caractère explicatif.

5

Elle exprime les sentiments (+) ou (-) des individus à l'égard d'un même sujet.

Comment décririez-vous cette situation ?

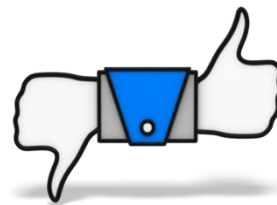


Êtes-vous plutôt optimiste ou pessimiste ?

L'attitude peut être positive ou négative



Lorsque vous êtes pessimiste et que vous vous attendez au pire, votre attitude est souvent négative et les gens autour de vous ont tendance à vous éviter.



Lorsque vous êtes optimiste et que vous anticipez des rencontres couronnées de succès, vous transmettez une attitude positive, et les réactions des autres sont généralement favorables.

Les avantages d'une attitude positive

Augmentation de la productivité

Réduction du stress

Renforcement des relations

Augmentation des bénéfices



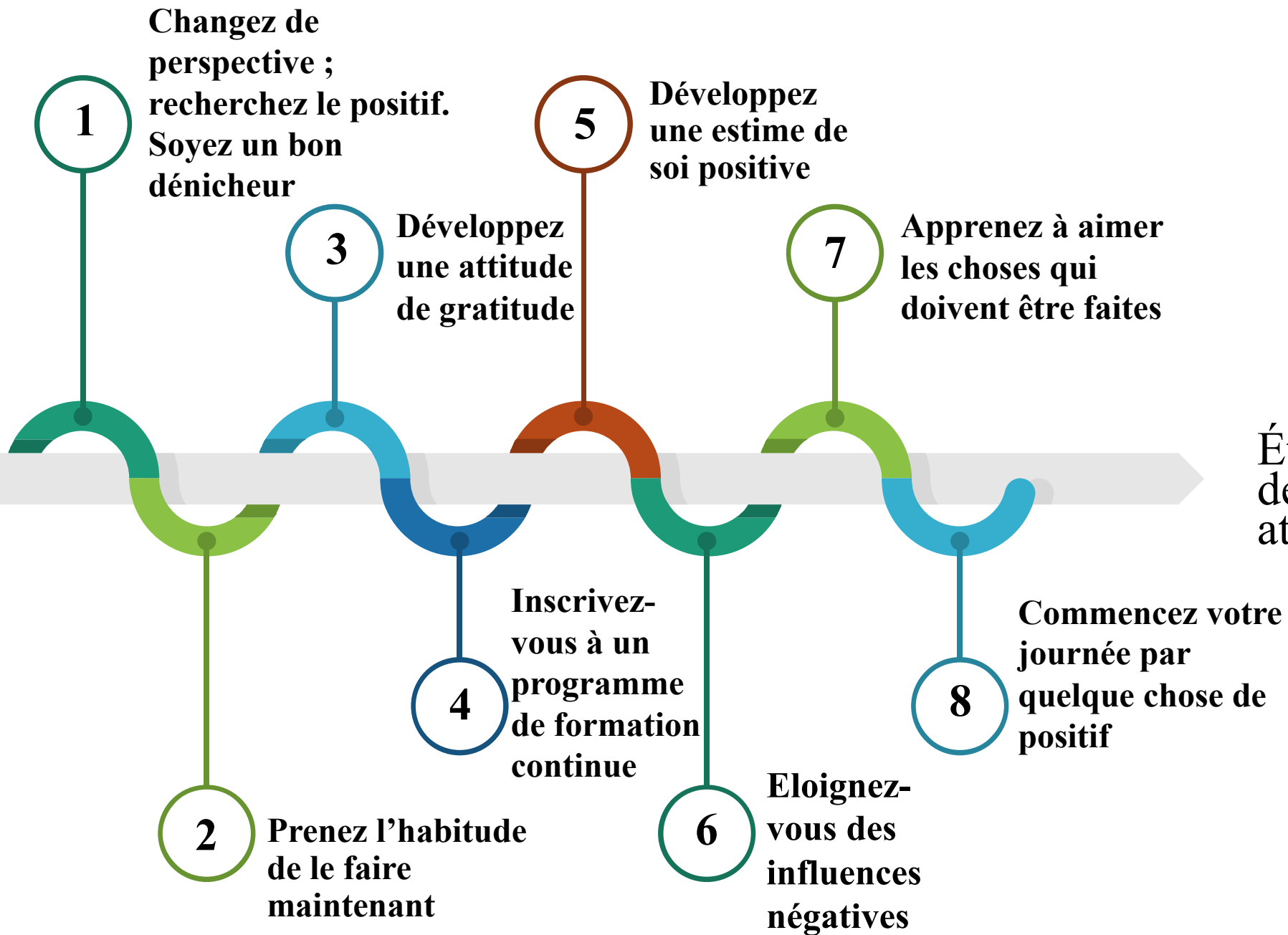
Amélioration de la qualité

Renforcement du travail d'équipe

Atteinte des objectifs et réussite

Résolution des problèmes

et bien d'autres avantages découlent d'une attitude positive !

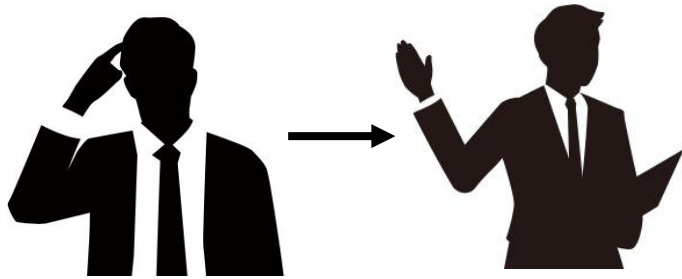


Étapes pour développer une attitude positive

N'essayez pas de « changer » l'attitude des autres

①

Votre attitude positive
influencera les autres



**Changement d'attitude
individuelle,
du négatif au positif**

②

Renforcer la « pensée
positive » au sein de
l'établissement



**Influence l'attitude
des autres membres
du personnel à
adopter une pensée
positive et à changer
de comportement**

③



**Tout l'établissement bénéficiera
de l'adoption d'une culture
organisationnelle positive.
Changement du comportement et
de la relation au travail.**

Individuel

à

Organisationnel

Modèle des étapes du changement de Prochaska et DiClemente



Pré-contemplation

N'envisage pas actuellement un changement de comportement

- Valide le manque de préparation
- Clarifie: la décision lui appartient
- Encourage la réévaluation du comportement actuel
- Encourage l'introspection, pas l'action
- Explique et personnalise le risque

Sens



Contemplation

Ambivalent à propos du changement

- Valide le manque de préparation
- Clarifie : la décision lui appartient
- Encourage l'évaluation des avantages et des inconvénients d'un changement de comportement
- Identifie et promeut de nouvelles attentes positives en matière de résultats

Vouloir



Préparation

Une certaine expérience du changement et une volonté de changer

- Identifie et aide à résoudre les problèmes
- Vérifie que le patient possède les compétences de base pour changer son comportement
- Encourage les petits pas préliminaires

Compréhension



Action

**Adoption et pratique de nouveaux comportements
3-6 mois**

- Se concentre sur les indicateurs de restructuration et le soutien social
- Renforce l'auto-efficacité pour faire face aux obstacles
- Combat le sentiment de perte et rappelle les avantages à long terme.

Savoir-faire



Maintien

Reprise des anciens comportements

- Planifie le suivi
- Renforce les motivations internes
- Aborde la question de la rechute

Soutien

Zone d'activation

Zone d'action

Question

En quoi une attitude et un comportement positifs sont-ils importants dans le secteur des soins de santé ?



Les attitudes positives et leur impact sur les soins dispensés aux patients

Lorsque les professionnels de santé adoptent un état d'esprit positif dans l'accomplissement de leur travail, cela crée un environnement plus accueillant et plus rassurant pour les patients.

Empathie et compassion



Les professionnels de santé qui adoptent une attitude positive ont tendance à être plus empathiques et compatissants. Ils prennent le temps de comprendre les sentiments et les besoins du patient, ce qui permet d'offrir un meilleur soutien émotionnel et d'améliorer la satisfaction du patient.

Communication



Les professionnels de santé optimistes communiquent mieux. Ils écoutent les patients avec attention, répondent à leurs questions et leur fournissent des instructions claires, ce qui leur permet de mieux comprendre leur état ainsi que leur traitement.

Travail d'équipe



Les professionnels de santé qui adoptent une attitude positive sont plus susceptibles de collaborer efficacement avec leurs collègues, ce qui se traduit par une meilleure coordination des soins dispensés aux patients.

Réduction du stress



Les patients se sentent souvent moins anxieux et plus à l'aise lorsqu'ils sont pris en charge par des professionnels de santé qui dégagent une attitude positive.

Une attitude positive a un impact sur la dynamique d'équipe et la productivité au travail



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

La Culture de la Qualité et de la Sécurité

~Fondement de la Gestion de la Qualité~

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de :

- Expliquer la culture de la qualité et de la sécurité.
- Expliquer comment cultiver la culture de la qualité et de la sécurité.

Fondement de la gestion de la qualité

- Le fondement de toute initiative d'amélioration de la qualité consiste à développer une *culture* ou un état d'esprit axé sur la *qualité* au sein de l'établissement de santé et à l'intégrer à tous les niveaux.
- Une culture axée sur la qualité crée un environnement de travail sain et favorise une plus grande satisfaction des clients.
- La culture de la qualité repose avant tout sur la Direction qui comprend et adopte une approche systémique, et qui reconnaît l'importance de servir au mieux les clients pour la réussite de l'établissement de santé.

Culture organisationnelle

- **La culture organisationnelle** se définit comme l'ensemble des croyances, valeurs, attitudes et comportements communs qui caractérisent les membres d'une organisation. Dans une culture d'entreprise saine, ce qui est bon pour l'organisation et pour les clients se conjugue et devient le moteur de toutes les actions de chaque acteur.



La culture organisationnelle dans les établissements de santé



- ♦ **La culture de la sécurité** est l'un des éléments essentiels des prestations de service de santé de qualité.
 - ♦ **La culture de la qualité** est un système de valeurs, de croyances et de normes communes qui vise la satisfaction des clients et l'amélioration continue de la qualité des produits et des services.
- La culture organisationnelle** représente les modes de pensée, les sentiments et les comportements communs aux établissements de santé. On considère que les établissements de santé regroupent plusieurs sous-cultures, qui peuvent agir comme moteurs du changement ou, à l'inverse, nuire aux initiatives d'amélioration de la qualité.

Qu'est-ce que la culture de la qualité ? (1)

- La culture de la qualité désigne l'ensemble des croyances, attitudes, valeurs, comportements et pratiques au sein d'une organisation qui privilégie et promeut la qualité comme un pilier de ses activités. Elle représente un ensemble de normes et d'attentes communes qui guident les individus et les équipes dans leur quête de l'excellence, de l'amélioration continue et de la satisfaction des clients.
- La planification de l'amélioration de la qualité des services de santé nécessite une attention particulière au développement et à l'institutionnalisation d'une culture de la qualité, tant au sein des organisations que dans l'ensemble du système de santé, comme fondement d'un changement durable et significatif.

Qu'est-ce que la culture de la qualité ? (2)

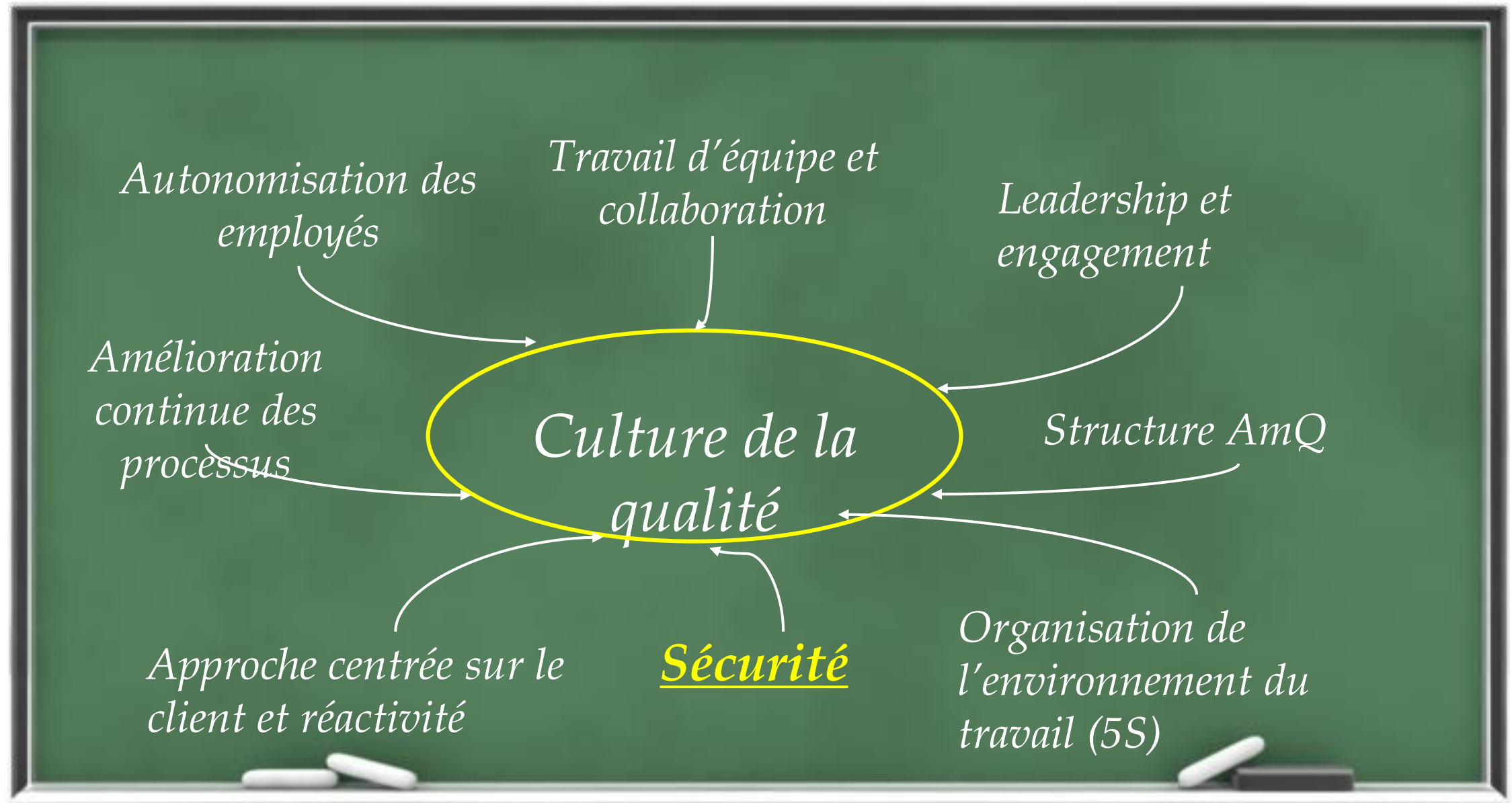
- Le terme « *culture de la qualité* » désigne l'engagement d'une organisation et de ses membres à garantir et à améliorer la qualité de manière continue et durable.
- Le concept de « qualité » est généralement défini de manière descendante par la Direction de l'organisation, tandis que le concept de « *culture* » relève souvent d'un processus ascendant. La culture de la qualité intègre donc les perspectives de la Direction en matière de qualité et les aspects culturels véhiculés par le personnel.
- En effet, la culture de la qualité consiste à créer un environnement de confiance, de participation et de communication ouverte, propice à l'atteinte des objectifs de qualité grâce à l'engagement actif des employés.

Caractéristiques clés d'une culture de la qualité :

- Le leadership pour la qualité à tous les niveaux
- L'ouverture et la transparence
- La priorisation du travail d'équipe
- La redevabilité à tous les niveaux
- L'apprentissage intégré au système
- Les boucles de rétroaction actives pour l'amélioration
- L'engagement réel, total et durable du personnel, des utilisateurs de services et de la communauté
- L'autonomisation des individus et des groupes tout en reconnaissant la complexité des systèmes adaptatifs
- La cohérence des valeurs professionnelles, organisationnelles et individuelles
- La fierté des soins dispensés
- L'importance accordée à la compassion dans les soins
- La cohérence entre les initiatives d'amélioration de la qualité, l'organisation des services et la planification



Les éléments constitutifs de la « culture de la qualité »



Comment mesurer la culture de la qualité?

- Vous pouvez évaluer la mise en place d'une culture de la qualité au sein de votre établissement de santé en mesurant les indicateurs de qualité (indicateurs alternatifs) tels que :
 - Les plaintes des clients
 - Le taux de réintervention
 - Les taux de réadmission
 - La durée du séjour
 - Le taux d'utilisation des lits, etc.
- Une baisse de ces indicateurs au fil du temps témoigne d'une amélioration de la culture de la qualité.

La culture de la qualité et les rôles de la Direction

Pour rester dans la concurrence, toute entreprise doit tenir compte du rôle joué par sa Direction dans la promotion d'une culture de la qualité. Voici quatre façons dont les responsables peuvent contribuer à la qualité dans les entreprises du secteur pharmaceutique, de la fabrication des équipements médicaux, de la production des produits biologiques et dans les autres types d'entreprises :

1. **Montrez l'exemple** – Les responsables doivent faire preuve d'un engagement fort en faveur de la qualité afin que les employés suivent leur exemple.
2. **Améliorez la communication** – Maintenez les systèmes de communication à jour afin d'identifier rapidement les problèmes et les corriger au besoin.
3. **Effectuez régulièrement des audits** – Même lorsque cela n'est pas obligatoire, programmez des audits, y compris ceux des partenaires externes, afin de garantir l'intégrité des données.
4. **Agissez en fonction des résultats** – Lorsque les audits révèlent des problèmes, apportez-y immédiatement une solution, soit en interne, soit avec l'aide des experts.

La culture de la qualité et les rôles de la Direction

- Pour instaurer une culture de la qualité robuste, les responsables doivent être activement engagés en faveur de la qualité, maintenir des systèmes de communication efficaces capables de détecter à temps les problèmes, réaliser régulièrement des audits internes et externes afin de garantir l'intégrité des données, et prendre des mesures correctives dans les meilleurs délais, en fonction des résultats issus des audits.

Voici quatre façons dont les responsables peuvent contribuer à la qualité:

1. **Montrez l'exemple** – Les responsables doivent faire preuve d'engagement en faveur de la qualité afin que les employés suivent leur exemple.
2. **Améliorez la communication** – Maintenez les systèmes de communication à jour afin d'identifier rapidement les problèmes et les corriger au besoin.
3. **Effectuez régulièrement des audits** – Même lorsque cela n'est pas obligatoire, programmez des audits, y compris ceux des partenaires externes, afin de garantir l'intégrité des données.
4. **Agissez en fonction des résultats** – Lorsque les audits révèlent des problèmes, apportez-y immédiatement une solution, soit en interne, soit avec l'aide des experts.

Analysez votre établissement de santé

- Quelle est la situation actuelle de votre établissement de santé en matière de culture de la qualité et de la sécurité ?
 - La qualité des soins et la sécurité des patients sont-elles définies comme des priorités dans les politiques et stratégies de l'hôpital ?
 - Le personnel est-il compétent pour mener à bien les activités liées à la qualité et à la sécurité ?
 - Le lieu de travail est-il propre et bien rangé, et les installations sont-elles bien entretenues ?



La culture de la sécurité

La culture de la sécurité

Certes, tous les professionnels de santé comprennent l'importance de la sécurité dans les établissements de santé. Cependant, celle-ci est souvent sous-estimée ou mal appliquée en milieu hospitalier. Cela crée un risque élevé de préjudice tant pour les patients que pour les professionnels de santé.

Les patients entre de bonnes mains !

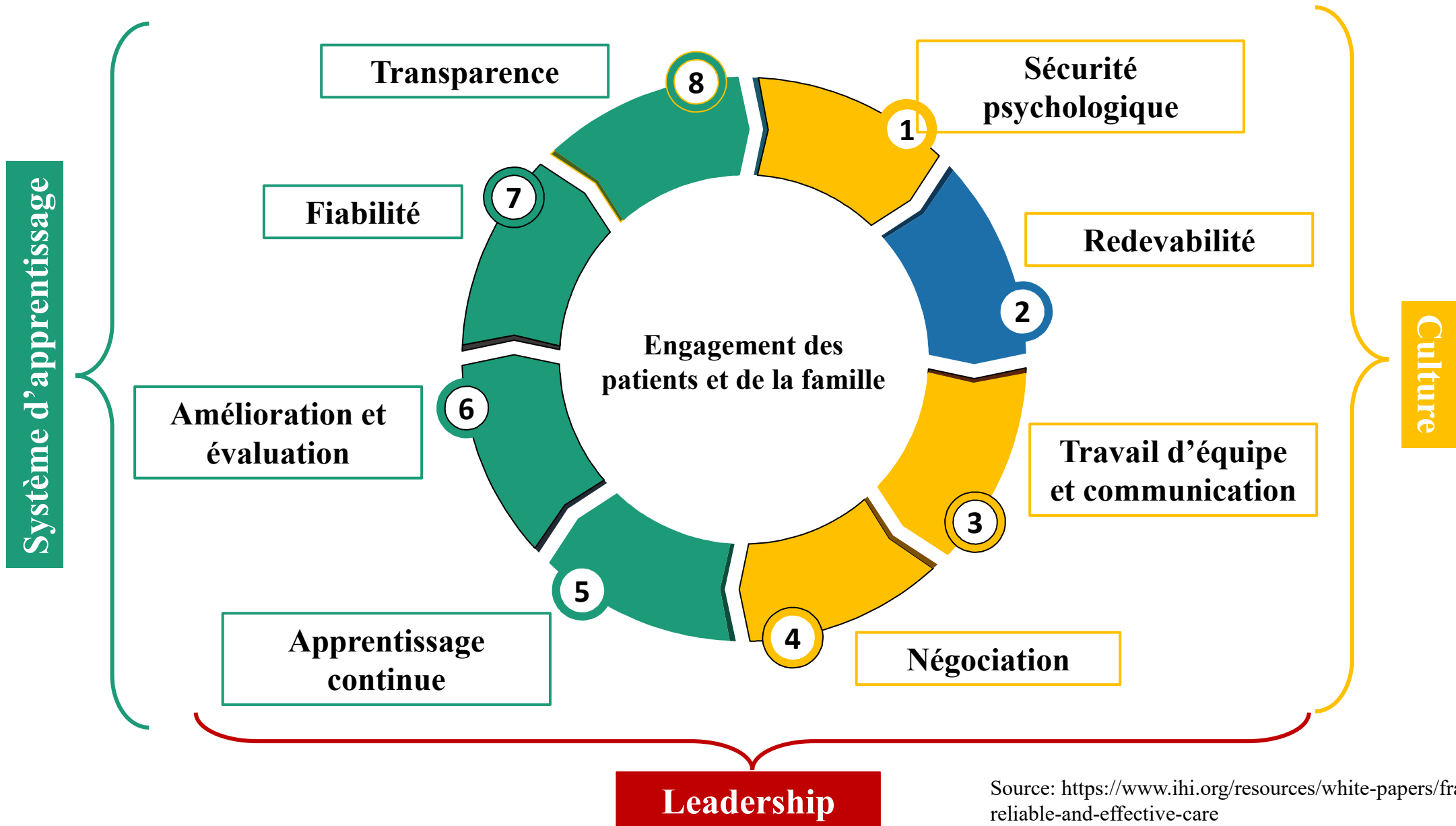


Qu'est-ce que la culture de la sécurité ?



- Il s'agit d'une culture qui présente les cinq caractéristiques suivantes, que les professionnels de santé se donnent pour mission de mettre en œuvre grâce à la mise en place de systèmes de gestion de la sécurité rigoureux.
 1. une culture dans laquelle tous les professionnels de santé assument la responsabilité de leur propre sécurité, de celle de leurs collègues, des patients et des visiteurs ;
 2. une culture qui privilégie la sécurité par rapport aux objectifs financiers et opérationnels ;
 3. une culture qui encourage et récompense l'identification, la communication et la résolution des problèmes de sécurité ;
 4. une culture qui favorise l'apprentissage au sein de l'établissement de santé à partir des accidents ;
 5. une culture qui garantit les ressources et la structure nécessaires, ainsi que la redevabilité, afin de maintenir des systèmes de sécurité efficaces.

Cadre pour des soins sûrs, fiables et efficaces



Comment créer une culture de sécurité dans votre établissement de santé

Définir des objectifs



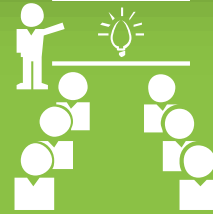
Commencez par l'analyse détaillée d'une situation antérieure liée à la sécurité et déterminez ce qui aurait pu être mieux fait. Utilisez cette analyse pour définir un ou plusieurs objectifs en guise de pratique.

Briser le cycle de la peur et du signalement



Créez un environnement non répressif, propice au signalement. Concentrez-vous sur les systèmes qui ont connu des dysfonctionnements ayant conduit à un incident plutôt que de culpabiliser la personne qui a commis une erreur.

Formation des employés



Des réunions mensuelles, des bulletins d'information éducatifs, des courriels et des réunions debout quotidiennes peuvent permettre à votre personnel de se familiariser avec les politiques de votre établissement de santé.

Evaluer vos résultats



La plupart des organisations qui souhaitent instaurer une culture de la sécurité commencent par une enquête auprès de leurs employés. Ces enquêtes permettent d'établir un point de référence que vous pouvez ensuite utiliser pour suivre vos progrès.

Changer la culture organisationnelle grâce au KAIZEN

Pourquoi as-tu fait cette erreur ?



Je suis désolé !
J'étais occupé ou j'étais pressé ou encore j'avais mal compris, etc.

Organisation sans KAIZEN

Organisation avec 5S-KAIZEN

On accuse les individus/le personnel

- Recherche du membre du personnel qui a commis l'erreur et accusations portées à son encontre.
- Aucun changement
- Forte probabilité que les problèmes se reproduisent.



Le processus et le système de travail sont remis en cause

- Courant de pensées positives et recherche des moyens d'amélioration des processus et des systèmes de travail.



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

La qualité et la sécurité des soins de santé

Agence japonaise de coopération internationale

Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les termes génériques relatifs à la qualité et à la sécurité des soins de santé.
- Expliquer et définir la qualité et la sécurité dans le secteur des soins de santé.
- Expliquer les différences entre les termes relatifs à la qualité.
- Expliquer les phases de la gestion de la sécurité.
- Expliquer les différences entre la satisfaction client et l'expérience client.
- Expliquer ce qu'est une Organisation à Haute Fiabilité (OHF).

Sommaire

- Chaque être humain a besoin de produits et de services de qualité qui correspondent à ses besoins. Cependant, le défi consiste à satisfaire ces exigences de manière constante et à fournir des produits et services irréprochables qui garantissent la satisfaction des clients.
- La mise en œuvre d'une série d'initiatives en matière de qualité et de sécurité peut sembler constituer un progrès, mais à elles seules, ces initiatives ne permettront pas d'augmenter de manière significative le nombre de vies sauvées à long terme.

POURQUOI?

Pourquoi la qualité et la sécurité sont-elles importantes dans le secteur des services de santé ?

- La qualité et la sécurité sont essentielles dans le secteur des services de santé, car elles ont un impact direct sur la santé, la confiance et le bien-être général des patients. Voici pourquoi elles sont importantes :
 - Elles permettent de protéger les patients contre tout préjudice.
 - Elles favorisent l'amélioration des résultats en matière de santé.
 - Elles facilitent l'instauration de la confiance à l'égard du système de santé.
 - Elles garantissent une utilisation efficace des ressources sanitaires.
 - Elles permettent de respecter les normes éthiques et professionnelles.
 - Elles contribuent à la mise en place de la Couverture Sanitaire Universelle (CSU)

La qualité et la sécurité des soins de santé

- Les initiatives en matière de qualité et de sécurité des soins de santé étaient fondées sur la responsabilité individuelle des professionnels de santé.
- Aujourd'hui, l'amélioration de la qualité fait de la sécurité et de la qualité une priorité à l'échelle du système.
- L'approche qui consiste à culpabiliser les individus pour avoir commis des erreurs a désormais laissé place à une approche qui vise à améliorer les conditions de travail et les processus complexes.

Implication de toutes les parties prenantes dans le secteur de la qualité et la sécurité des soins de santé

Ministère de la Santé
Collectivités locales

**Autorités
sanitaires**



**Gestion de la
qualité**

**Établissements
et prestataires
de soins de
santé**



**Qualité et
Sécurité**

**Responsabilités
sociales**

**Prestation de
services de
qualité et de
sécurité**

**Patients et
clients**



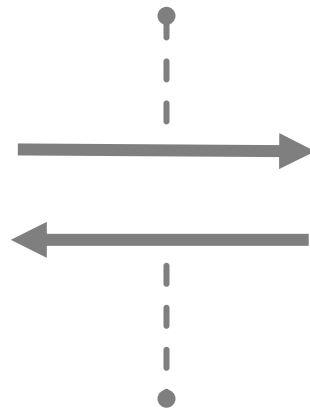
Hôpitaux, cliniques etc.
Médecins, infirmiers et
autres professions de santé

Cadre conceptuel du secteur des soins de santé

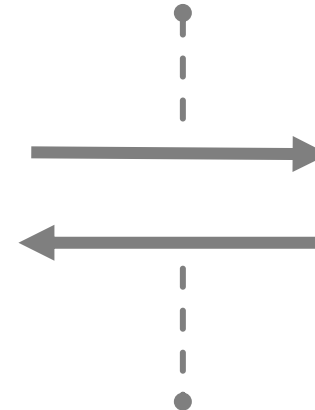
- Ressources en santé
- Règles et règlements
- Normes
- Supervision de soutien et évaluation
- Fourniture de services sûrs et de bonne qualité



Autorité sanitaire



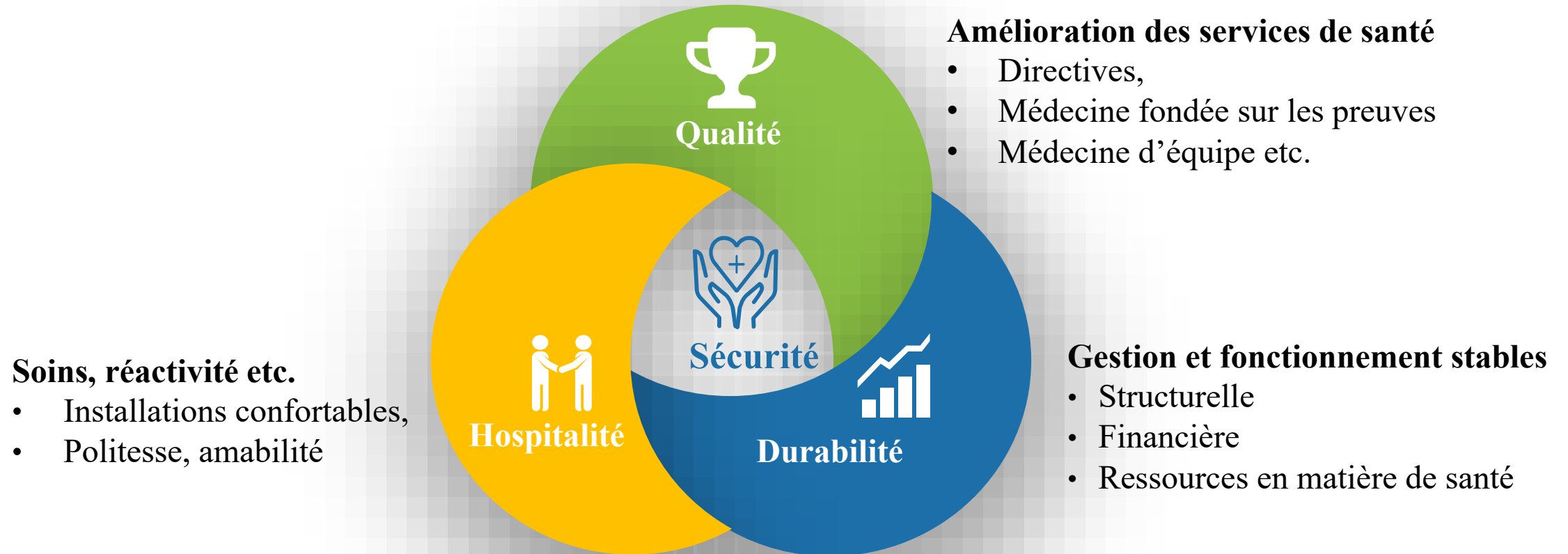
Prestataires de soins de santé



Patients

- Informations et rétroactions
- Besoins et attentes en matière de services sûrs et de bonne qualité
- Les clients recherchent des services basés sur la confiance, les expériences vécues, la coopération et la participation.

Les fonctions des établissements de santé



**Qu'est-ce que la « qualité » dans
le secteur des soins de santé ?**



Définitions de la qualité

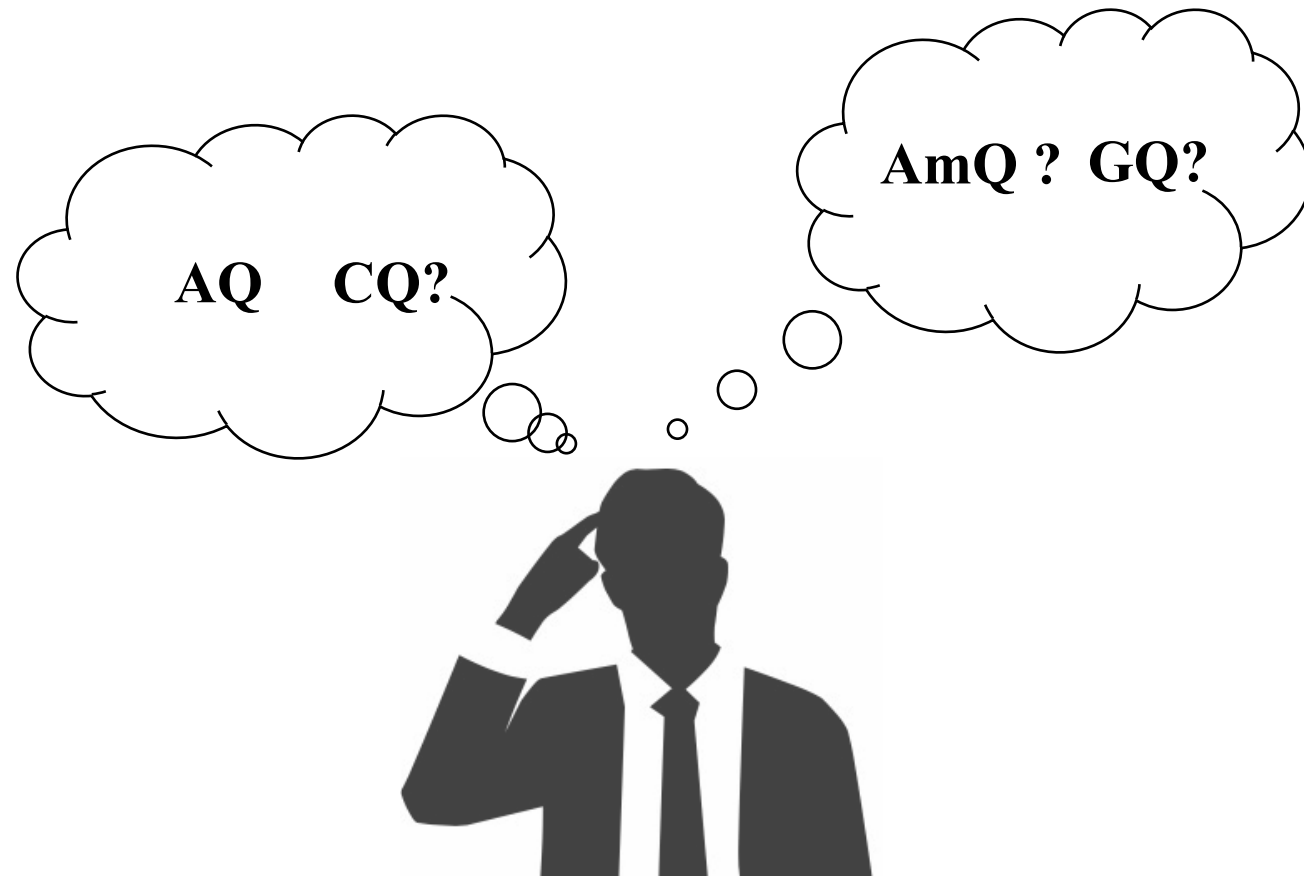
- **Le Dr E. Deming a déclaré...**

- « Une bonne qualité n'est pas nécessairement une haute qualité. Il s'agit d'un niveau prévisible d'uniformité et de fiabilité en maintenant des coûts bas, avec un standard de qualité adapté au marché. »

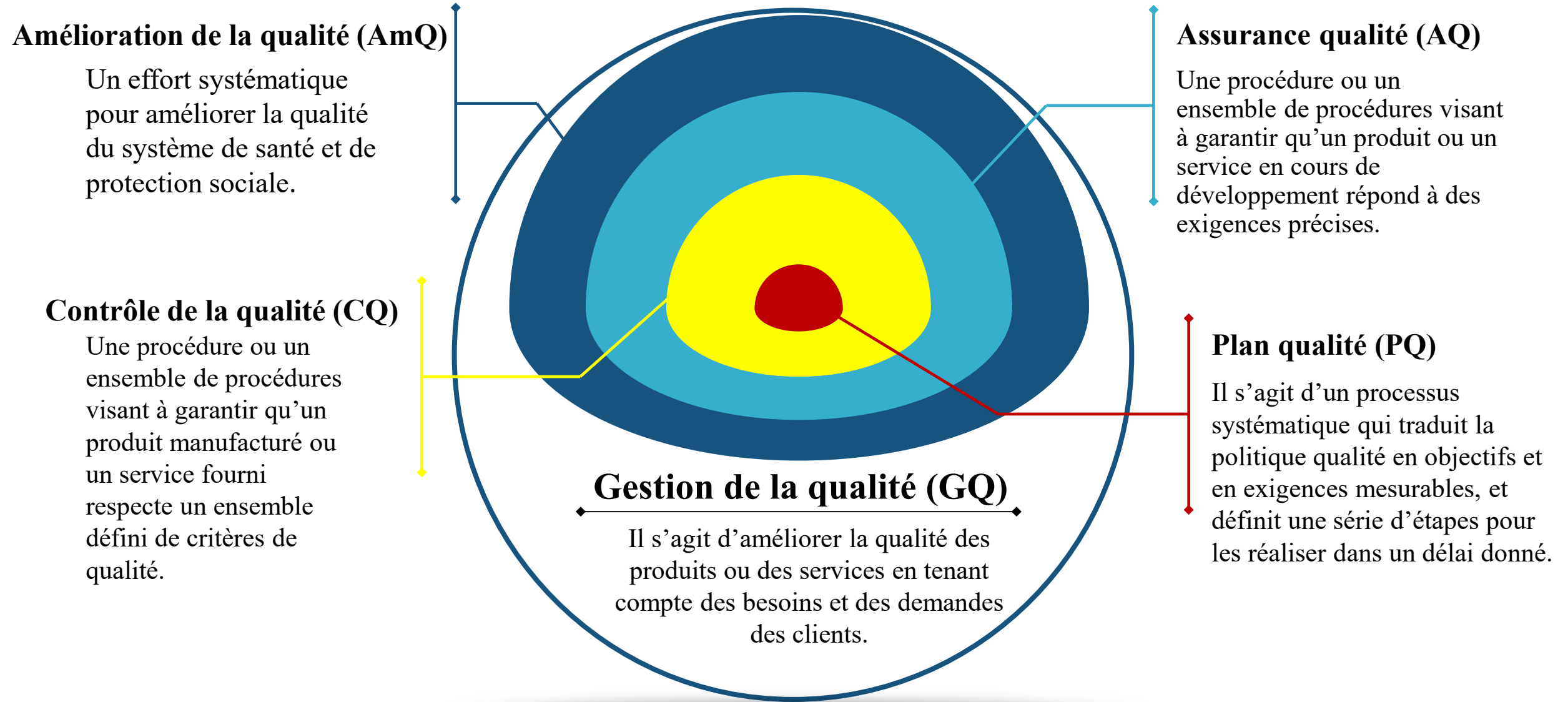
- **Dans les prestations de soins de santé, la qualité est différente...**

- La qualité des soins est la mesure dans laquelle les services de santé destinés aux individus et aux populations augmentent la probabilité d'obtenir les résultats souhaités en matière de santé et sont conformes aux connaissances professionnelles actuelles.

Confusion ou incompréhension des « terminologies dans le domaine de la qualité »



Recommandation pour l'adoption du concept « gestion de la qualité »



Les dimensions de la qualité des soins de santé

- Il existe sept dimensions mesurables (caractéristiques) des services de santé qui augmentent la probabilité d'obtenir les résultats souhaités en matière de santé. Elles sont conformes aux connaissances professionnelles actuelles.
- Dans le monde entier, il est de plus en plus reconnu que les services de santé de qualité doivent être efficaces, sûrs et centrés sur les individus. En outre, pour tirer pleinement parti des avantages d'une prise en charge médicale de qualité, les services de santé doivent être rapides, équitables, intégrés et efficaces.

La qualité clinique et la sécurité des soins

Une attention particulière portée à la **qualité clinique** et à la **sécurité** permet:

- La réduction des erreurs médicales
- La baisse de la mortalité maternelle et néonatale
- L'amélioration de la satisfaction des patients
- Le renforcement du moral et la rétention du personnel
- Une meilleure utilisation des ressources
- Une plus grande confiance du public au système de santé
- Qualité clinique = Adopter les bonnes pratiques, de la bonne manière, pour obtenir les meilleurs résultats.
- Sécurité clinique = S'assurer que ces pratiques sont mises en œuvre sans causer de préjudice.

Les composantes de la qualité des soins de santé



Six (06) domaines pour une gestion efficace de la qualité des soins de santé



Ces domaines génériques ne sont pas théoriques. Ils s'inspirent largement des stratégies d'amélioration de la qualité mises en œuvre dans de nombreux systèmes de santé depuis plusieurs décennies.

**Qu'est-ce que la « sécurité »
des soins ?**



La sécurité dans les établissements de santé

- Il est nécessaire de prendre en compte la sécurité des services de santé tant du point de vue de la sécurité des patients que de celle du personnel.
 - **La sécurité des patients** est définie comme suit: « l'absence de préjudice évitable pour un patient et la réduction au minimum acceptable du risque de préjudice inutile lié aux soins de santé.» (OMS : Sécurité des patients 2023)
 - **La sécurité du personnel** est définie comme suit: « la protection du personnel contre les risques professionnels et l'exposition aux agents pathogènes en milieu hospitalier »

La sécurité des patients est un problème mondial majeur

Pays développés

- Près d'**un patient sur dix (10 %)** subit un préjudice pendant son séjour à l'hôpital.
- Ce préjudice peut être dû aux erreurs ou incidents indésirables.



Pays en voie de développement

- La probabilité que les patients subissent des préjudices dans les hôpitaux est plus élevée que dans les pays développés.
- Le risque d'infection nosocomiale dans certains pays en voie de développement est **jusqu'à 20 fois plus élevé que dans les pays développés.**



La sécurité du personnel constitue également un problème mondial majeur

- Selon un rapport de 2005, plus de 3 millions de blessures percutanées liées au travail sont enregistrées chaque année dans le monde.
- Lors de l'épidémie de maladie à virus Ebola de 2013-2016, plus de 890 professionnels de santé ont été infectés, avec un taux de létalité de 57 %.
- L'OMS estime qu'entre 80 000 et 180 000 professionnels de santé auraient perdu la vie entre janvier 2020 et mai 2021, à cause de la COVID-19, ce qui converge vers un scénario moyen de 115 500 décès.



<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5710084/>

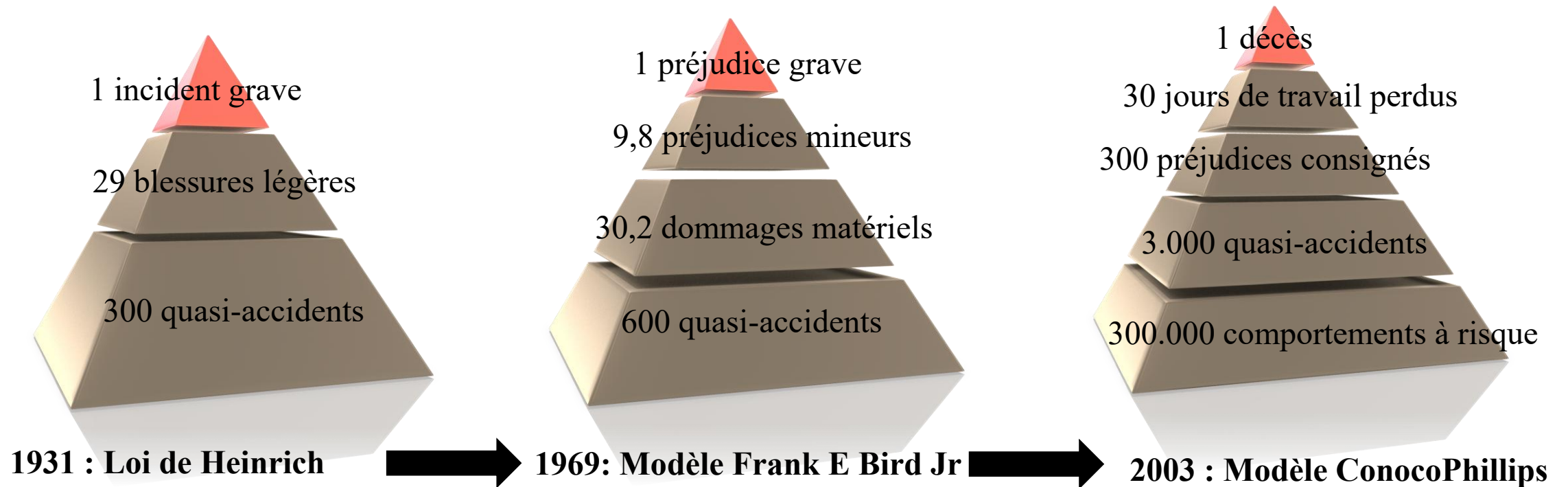
<https://www.aa.com.tr/en/africa/ebola-lessons-secure-africa-from-covid-19/1941610>

<https://www.amnesty.org/en/latest/news/2020/09/amnesty-analysis-7000-health-workers-have-died-from-covid19/>

<https://www.who.int/news/item/20-10-2021-health-and-care-worker-deaths-during-covid-19>

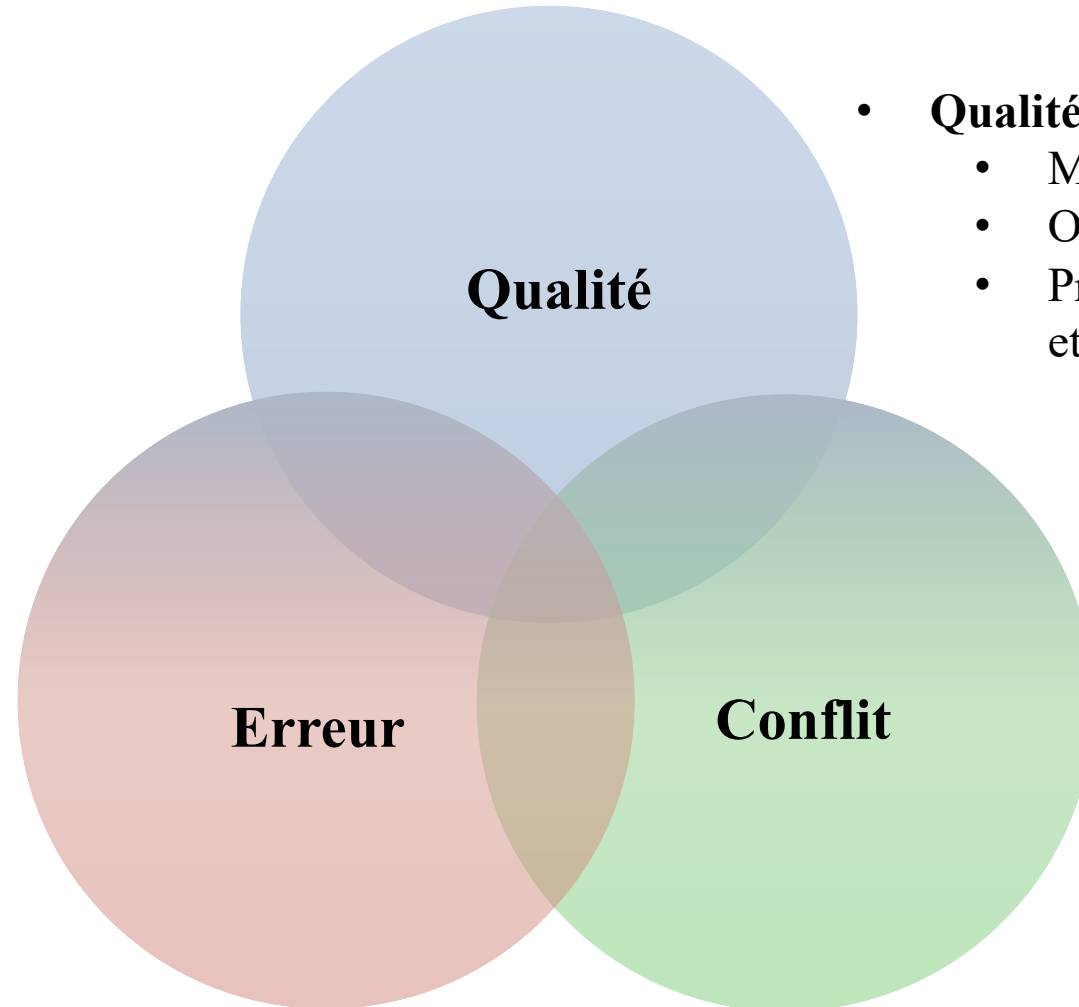
Augmentation du ratio entre les quasi-accidents et les préjudices graves

L'évolution de la sécurité au travail



Les trois phases de la gestion de la sécurité

Pour assurer la sécurité des services de santé, il importe de bien gérer les trois phases.



- **Qualité des soins**

- Médecine d'équipe
- Organisation de l'hôpital
- Produits de santé, équipement et installations, etc.

Erreur

- Capacité cognitive de l'être humain
- Pression de l'environnement du travail

Conflit émotionnel entre

- La famille du patient et le personnel
- Professionnels de santé, etc.

La culture de la sécurité est importante

Les établissements de santé doivent favoriser et promouvoir une solide culture de la sécurité qui intègre un engagement en faveur de la sécurité des travailleurs, la mise à disposition et l'accès réel aux équipements de protection individuelle, ainsi que des programmes de formation complets qui reposent sur des protocoles exigeant des mesures de sécurité spécifiques.

Les principales caractéristiques d'une culture de la sécurité sont les suivantes:

- Le soutien ferme de la Direction
- La reconnaissance de la nature hautement risquée des activités de l'établissement de santé
- La responsabilité de chaque acteur dans la mise en œuvre de la sécurité et le signalement des conditions dangereuses
- L'environnement sans reproche permettant à chacun de signaler des erreurs ou des quasi-accidents sans crainte de sanction ou de réprimande
- L'encouragement à la collaboration dans la prise de décision à tous les niveaux du personnel et dans toutes les disciplines afin de trouver des solutions aux problèmes de sécurité des travailleurs et des patients
- L'engagement de la Direction à consacrer des ressources afin de répondre aux préoccupations liées à la sécurité

Les six (6) composantes de la culture de sécurité à l'hôpital

6. Sensibilisation aux risques et leur gestion

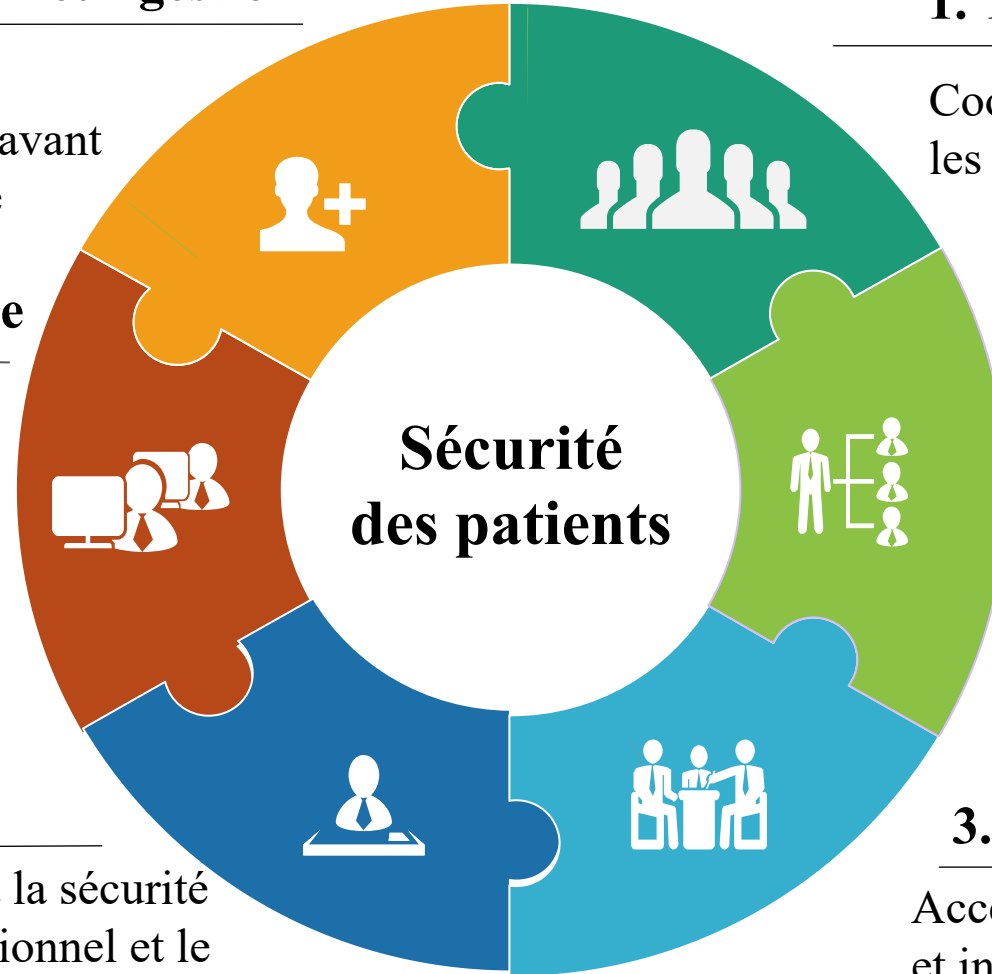
Sensibilisation régulière aux risques et gestion de ceux-ci avant qu'un problème ne survienne

5. Signalement et apprentissage

Les agents sont prêts à signaler les incidents de sécurité sans crainte d'être blâmés, et apprendre de leurs erreurs

4. Engagement

La priorité accordée à la sécurité dans le plan organisationnel et le fonctionnement quotidien de l'hôpital



1. Travail d'équipe

Coopération et coordination entre les membres de l'équipe

2. Communication, Implication

Les canaux de communication verticale et horizontale sont efficaces

3. Responsabilité

Acceptation aux niveaux organisationnel et individuel de la responsabilité liée à la sécurité

Les six (6) composantes des précautions standard pour la sécurité du personnel

Désinfection

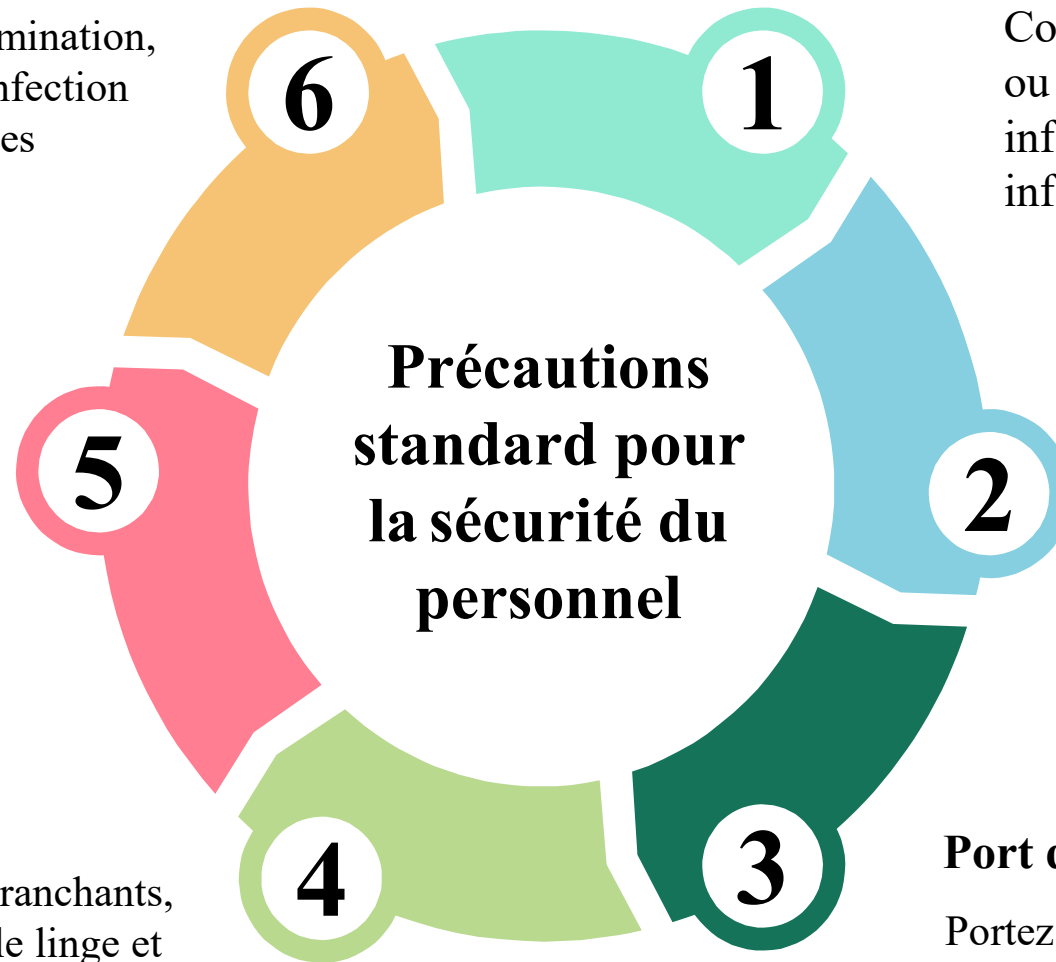
Traitez les instruments par décontamination, nettoyage puis stérilisation ou désinfection de haut niveau (DHN) en utilisant les procédures recommandées.

Gestion des déchets

Éliminez en toute sécurité les déchets infectieux afin de protéger ceux qui les manipulent et d'éviter les préjudices ou la propagation dans la communauté.

Environnement des patients

Manipulez convenablement les objets tranchants, le matériel de soins et de réanimation, le linge et gérez de manière appropriée le placement des patients et le nettoyage de l'environnement des patients.



Considération

Considérez chaque personne (patient ou personnel) comme potentiellement infectieuse et susceptible d'être infectée.

Hygiène des mains

Utilisez des techniques d'hygiène des mains appropriées, notamment le lavage des mains, l'antisepsie des mains, la friction antiseptique des mains et le lavage chirurgical des mains.

Port d'EPI

Portez un équipement de protection individuelle (EPI) notamment les gants, les masques, les lunettes de protection, les calots, les blouses, les bottes et les surblouses.

Évaluation de la culture de sécurité dans les prestations de soin de santé

Élément à évaluer	Action
La liberté de communication	Le personnel peut s'exprimer librement lorsqu'il voit quelque chose qui pourrait causer des préjudices.
La fréquence des événements signalés	Les erreurs sont détectées, corrigées et signalées avant qu'elles n'affectent le patient/l'agent.
Les transferts et transitions	Le personnel assure une communication efficace entre les unités de travail et lors des changements d'équipe.
Le soutien de la Direction à la sécurité des patients et des agents	La Direction met en place et priorise un climat de sécurité qui favorise la sécurité des patients/agents.
La réponse non punitive à l'erreur	Le personnel a le sentiment que ses erreurs et ses signalements d'événements ne sont pas retenus contre lui.
L'apprentissage au sein de l'établissement	Les erreurs corrigées conduisent à des changements positifs dans l'environnement de travail.
La perception générale de la sécurité des patients/agents	Les procédures et les systèmes sont efficaces pour prévenir les erreurs.
La dotation en personnel	Le personnel est suffisant pour gérer la charge de travail et les horaires de travail sont appropriés.
Le travail d'équipe entre les unités	Les unités coopèrent et coordonnent leurs actions afin d'offrir les meilleurs soins possibles aux patients et de garantir la sécurité des agents.

La définition de la satisfaction client

La satisfaction est la réalisation de ses souhaits, attentes, besoins, ou plaisirs.

Satisfaction client « externe »

Il s'agit de l'évaluation de la manière dont les services ou prestataires de soins de santé répondent aux besoins et aux attentes des clients, tant sur le plan sanitaire que non sanitaire.



Satisfaction client « interne »

Il s'agit de l'évaluation de la manière dont l'organisation répond aux besoins de son personnel, de ses stagiaires, et des familles de ses employés, en termes de conditions de travail, de bien-être, d'opportunités de perfectionnement des compétences et des connaissances, etc.



Satisfaction client contre expérience client

Satisfaction client

- La satisfaction client est la mesure du degré de satisfaction des clients à l'égard de vos services et de leur expérience à tous égards. Elle est le plus souvent évaluée au moyen d'enquêtes de satisfaction client, dont l'objectif ultime est de comprendre ce que les clients pensent des services fournis.

Expérience client

- L'expérience client dépend en grande partie de l'impression générale laissée tout au long du processus de prestation de services. Les clients baseront leur expérience sur votre amabilité, la facilité avec laquelle ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin et le sentiment d'avoir été valorisés dans le cadre de vos services.



Enquête sur l'expérience des patients

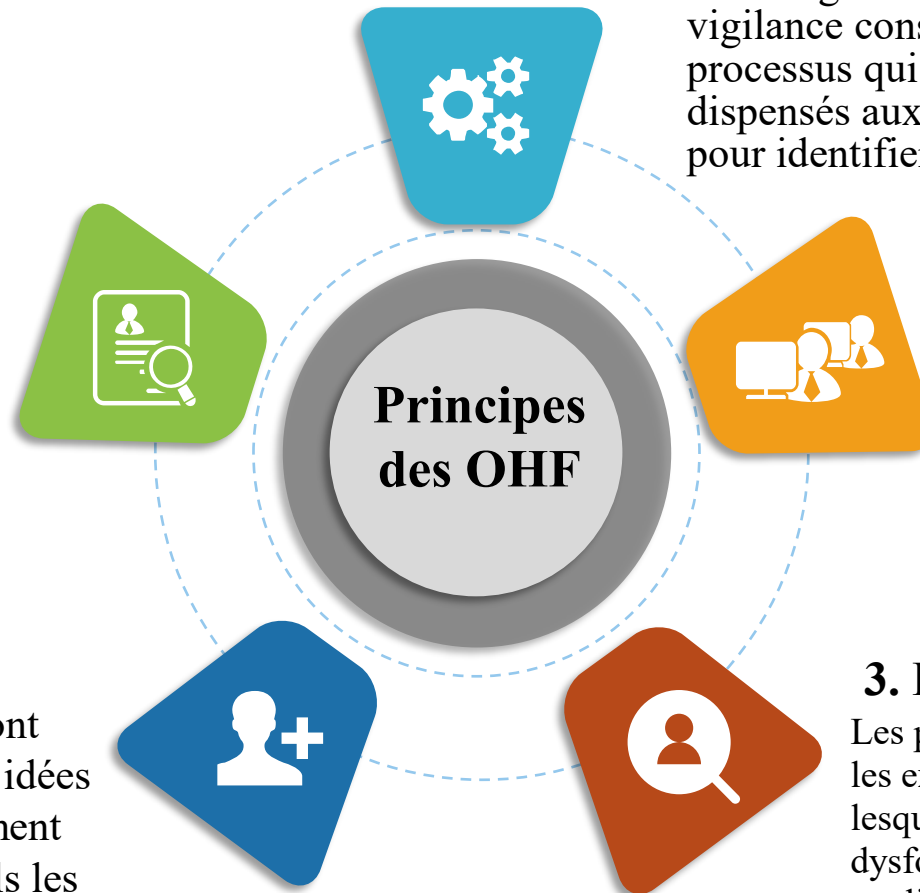
- Les enquêtes de satisfaction des patients sont généralement reconnues comme le moyen d'améliorer la qualité des services de santé. Cependant, on constate que les résultats des enquêtes de satisfaction sont fortement influencés par la subjectivité des patients, notamment leurs besoins personnels, leurs attentes vis-à-vis des établissements de santé et leur perception des réponses provenant des professionnels de santé.
- En conséquence, de plus en plus d'établissements de santé adoptent des enquêtes sur l'expérience des patients plutôt que des enquêtes de satisfaction. L'expérience des patients est reconnue comme un élément clé de la qualité des soins, et le fait de se concentrer sur celle-ci permet de placer les besoins des patients au centre de la prestation des soins de santé.



Organisations à Haute Fiabilité (OHF)

- Les organisations à haute fiabilité sont des organisations qui évoluent dans des domaines complexes et à haut risque pendant de longues périodes sans enregistrer des accidents graves ni des dysfonctionnements catastrophiques. Parmi ces organisations, on peut citer l'aviation et les compagnies aériennes, le contrôle aérien et les centrales nucléaires.
- Les hôpitaux semblent être loin derrière les autres industries à haut risque en matière de sécurité de base. Les hôpitaux devraient être des OHF, étant donné qu'ils interviennent sur la vie humaine dans le cadre de procédures à risque.
- Les établissements de santé ont commencé à explorer comment appliquer les principes OHF pour améliorer la qualité et la sécurité des services de santé après la publication par l'Institute of Medicine (IOM) de l'ouvrage *L'erreur est humaine* en 1999.

Les cinq (5) principes des OHF



5. Préoccupation face à l'échec

Les quasi-accidents sont perçus comme la preuve que les systèmes doivent être améliorés pour réduire les risques potentiels auxquels les patients sont exposés. Plutôt que de les considérer comme la preuve que le système dispose de garanties efficaces, ils sont perçus comme symptomatiques des domaines nécessitant une plus grande attention.

4. Déférence envers l'expertise

Si les dirigeants et les superviseurs ne sont pas disposés à écouter et à répondre aux idées du personnel qui maîtrise le fonctionnement réel des processus et des risques auxquels les patients sont réellement exposés, vous n'aurez pas une culture dans laquelle la haute fiabilité est possible.

1. Sensibilité aux activités

Les dirigeants et le personnel maintiennent une vigilance constante quant aux systèmes et aux processus qui ont une incidence sur les soins dispensés aux patients. Cette vigilance est essentielle pour identifier les risques afin de les prévenir.

2. Résilience

Les dirigeants et le personnel doivent être formés et préparés à réagir efficacement en cas de défaillance du système.

3. Réticence à la simplification

Les processus simples sont une bonne chose, mais les explications simplistes des raisons pour lesquelles les choses fonctionnent ou dysfonctionnent sont risquées. Il importe d'éviter les explications trop simples des défaillances (personnel non qualifié, formation inadéquate, défaut de communication, etc.) afin de comprendre les véritables raisons pour lesquelles les patients sont exposés au danger.

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Leadership efficace

**Agence japonaise de coopération internationale
Fujita Planning Co., Ltd.**

Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de :

1. Définir le concept de leadership et ses aspects connexes.
2. Décrire les qualités d'un bon leader.
3. Décrire les stratégies de leadership.
4. Décrire les principes du leadership.

Sommaire

- Il est important de comprendre les concepts de leadership et de renforcement d'équipe pour une gestion efficace des ressources humaines et l'atteinte des objectifs de l'organisation.
- Le leadership et le renforcement d'équipe constituent des éléments clés en matière de relations humaines. L'interaction entre le comportement humain et les relations professionnelles souligne la nécessité d'un leadership fort et de l'efficacité du renforcement d'équipe afin de garantir la réalisation harmonieuse des objectifs organisationnels.

Qu'est-ce que le leadership?

- Le leadership est le processus qui consiste à influencer les individus afin d'atteindre les résultats escomptés.
- Le leadership consiste à :
 - Changer
 - Promouvoir de nouvelles idées
 - Obtenir de meilleurs résultats
 - Créer des relations harmonieuses entre les employés
 - Obtenir l'engagement total des membres de l'organisation
 - Créer des relations, des partenariats et des collaborations avec la communauté dans laquelle l'organisation évolue.

Gestionnaire et Leader

Un leader	Un gestionnaire
<ul style="list-style-type: none">• Fait ce qu'il faut• Considère les individus comme des actifs précieux• Recherche l'engagement• Se concentre sur les résultats• Considère ce qui peut être fait et pourquoi il doit l'être• Partage l'information• Promeut les réseaux.	<ul style="list-style-type: none">• Fait ce qu'il faut• Considère les individus comme des passifs• Cherche à contrôler, à créer et à suivre les règles• Se focalise sur la manière dont les choses doivent être faites• Recherche la conformité• Accorde de l'importance au secret; et• Utilise l'autorité formelle (hiérarchie)

“Patron” et “Leader”



Le patron

CONTRE

Le leader



- Motive les employés
- S'appuie sur son autorité
- Inspire la crainte
- Utilise le « je »
- Attribue la responsabilité des échecs
- Sait comment le faire
- S'appuie sur les individus
- S'attribue le mérite
- Donne des ordres
- Utilise le « allez-y »

- Encadre les équipes
- Démontre sa bonne volonté
- Suscite l'enthousiasme
- Utilise le « nous »
- Résout les problèmes
- Montre comment le faire
- Fait évoluer les individus
- Reconnaît le mérite
- Demande
- Dit « Allons-y »

Les qualités d'un bon leader

- **Confiance en soi**
 - Les leaders doivent résister aux pressions et défendre les changements qu'ils ont apportés avec des faits et des arguments afin d'atteindre les buts et objectifs de leur organisation.
- **Intégrité et équité**
 - Un leader doit faire montre d'honnêteté et d'impartialité. Autrement, il crée rapidement un climat où tout est remis en question.
- **Confiance envers les autres**
 - La confiance est une relation à double sens. Lorsqu'un leader ne fait pas confiance à ses collaborateurs, ces derniers ne lui feront pas confiance non plus.

Pourquoi un bon leadership est-il important ?

Un bon leadership a un impact dans trois domaines principaux.

1. Les individus

- Ils créent des relations et expriment leurs sentiments à l'égard de l'organisation.
- Ils partagent différentes compétences et expériences.
- Ils ont des opportunités pour se développer, grandir et réaliser ce qu'ils pensaient autrefois impossible.

2. L'organisation

- Dans toute organisation, les bons résultats sont le fruit d'un bon leadership.

3. La communauté

- La communauté est susceptible de s'associer et de coopérer avec une organisation qui valorise les individus, leurs besoins et leurs contributions, qu'il s'agisse d'argent, d'idées ou de connaissances.

Les stratégies de leadership

◆ **Priorisation des tâches**

- Un leader qui se concentre uniquement sur les tâches peut oublier les individus qui les accomplissent.

◆ **Priorisation de l'équipe**

- Un leader doit être très concentré sur son équipe, car cela est essentiel pour atteindre une synergie.

◆ **Priorisation des individus**

- Une attention particulière est accordée aux compétences personnelles et aux besoins dans le cadre du travail.

Les stratégies de leadership (suite)

Les leaders efficaces sont ceux qui parviennent à équilibrer tous les aspects du leadership. Pour y parvenir, un leader doit :

- Connaître le problème
- Évaluer les capacités
- Fixer des objectifs
- Donner des instructions claires
- Superviser/soutenir
- Participer au processus
- Évaluer les résultats

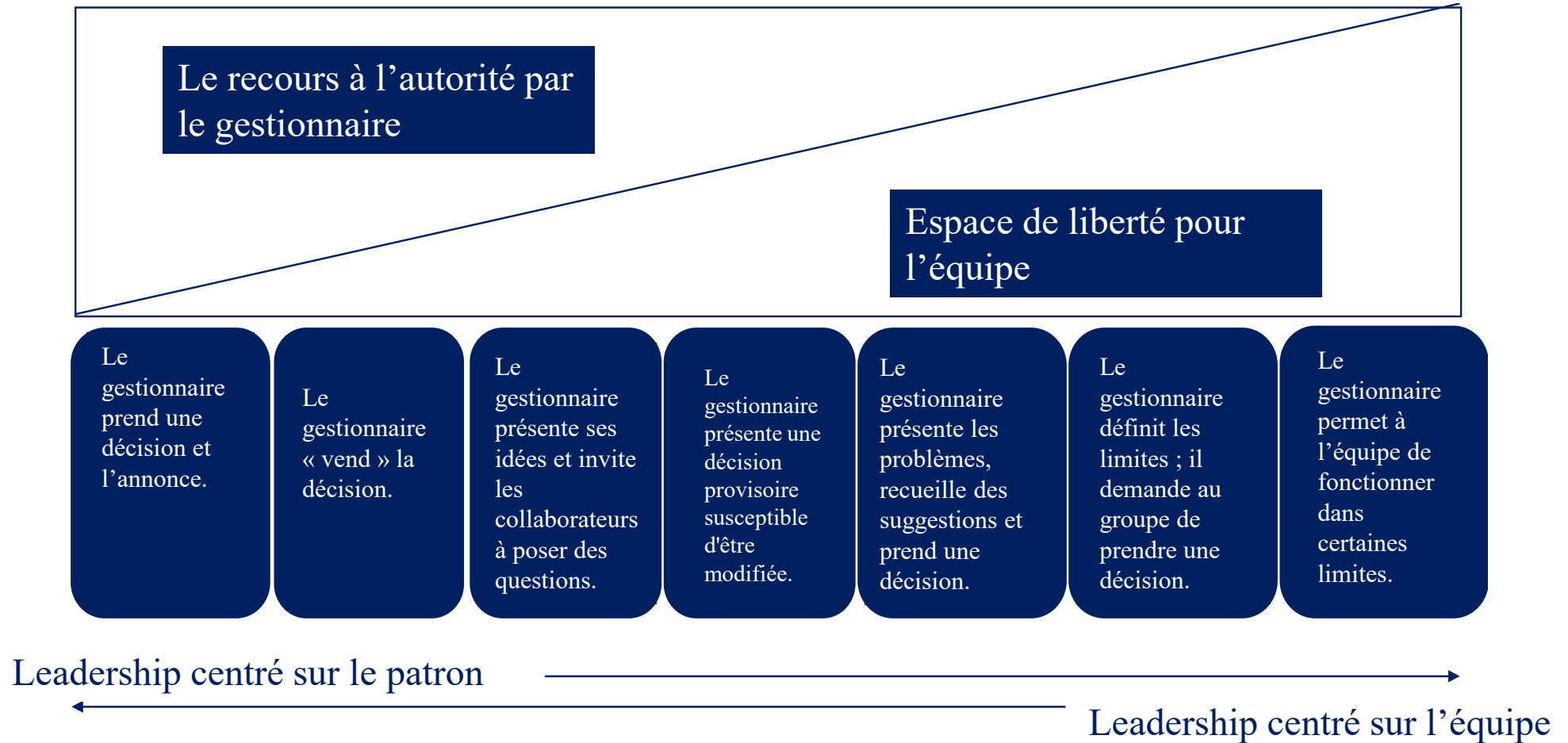
Comportements importants en matière de leadership

Comportements	Résumé
Autocratique	Le leader dit ce qu'il faut faire et attend de l'équipe qu'elle le fasse.
Persuasif	Le leader décide ce qu'il faut faire et « vend » ensuite l'idée au reste de l'équipe.
Consultatif	Le leader décide, mais discute ensuite de la décision et est véritablement prêt à accepter des suggestions de modifications, et parfois des alternatives.
Participatif	Le leader implique activement les membres de l'équipe dans le processus de prise de décision.
Accommodant	Le leader transmet essentiellement les décisions prises par ses supérieurs hiérarchiques, mais peut négocier au nom des membres de son équipe.

Comportements importants en matière de leadership...

Comportements	Résumé
Situationnel	<ul style="list-style-type: none">• Le leader tient compte du contexte dans son leadership.• Il applique un style différent:<ul style="list-style-type: none">– Démocratique, quand cela convient– Autoritaire, quand cela convient– Autocratique/dictatorial, quand cela convient
Libéral	<ul style="list-style-type: none">• Le leader qui:<ul style="list-style-type: none">– Laisse les personnes en charge du travail prendre leur propre décision– Évite la culture du blâme– Écoute et développe les idées– Encourage une communication ouverte et globale– Fonctionne sur la base de la confiance et non de la suspicion– Encourage le personnel à développer de nouvelles idées

Le continuum des comportements en matière de leadership



Comment évaluer le leadership?

Les qualités de leadership sont évaluées en termes de :

•Réalisation

- Les leaders sont évalués en fonction des résultats obtenus, grâce à leurs décisions, leur créativité, leur curiosité et leur capacité à résoudre les conflits tant en interne qu'en externe.

•Méthodes

- La méthode utilisée pour obtenir le résultat est tout aussi importante.

•Continuité des bonnes pratiques

- On peut juger les leaders sur la durabilité de leurs accomplissements après avoir quitté l'organisation.

Les principes du leadership

- La communication est un principe clé du leadership.
- Une communication efficace instaurée par un leader dans les trois domaines critiques suivants est essentielle pour gagner la confiance de l'organisation. Elle consiste à:
 1. Aider les employés à comprendre la stratégie globale de l'organisation.
 2. Aider les employés à comprendre comment ils contribuent à la réalisation des principaux objectifs de l'organisation.
 3. Partager avec les employés des informations sur les performances globales de l'hôpital et sur les performances de leur propre unité ou service par rapport aux objectifs stratégiques de l'organisation.

Les principes clés du leadership

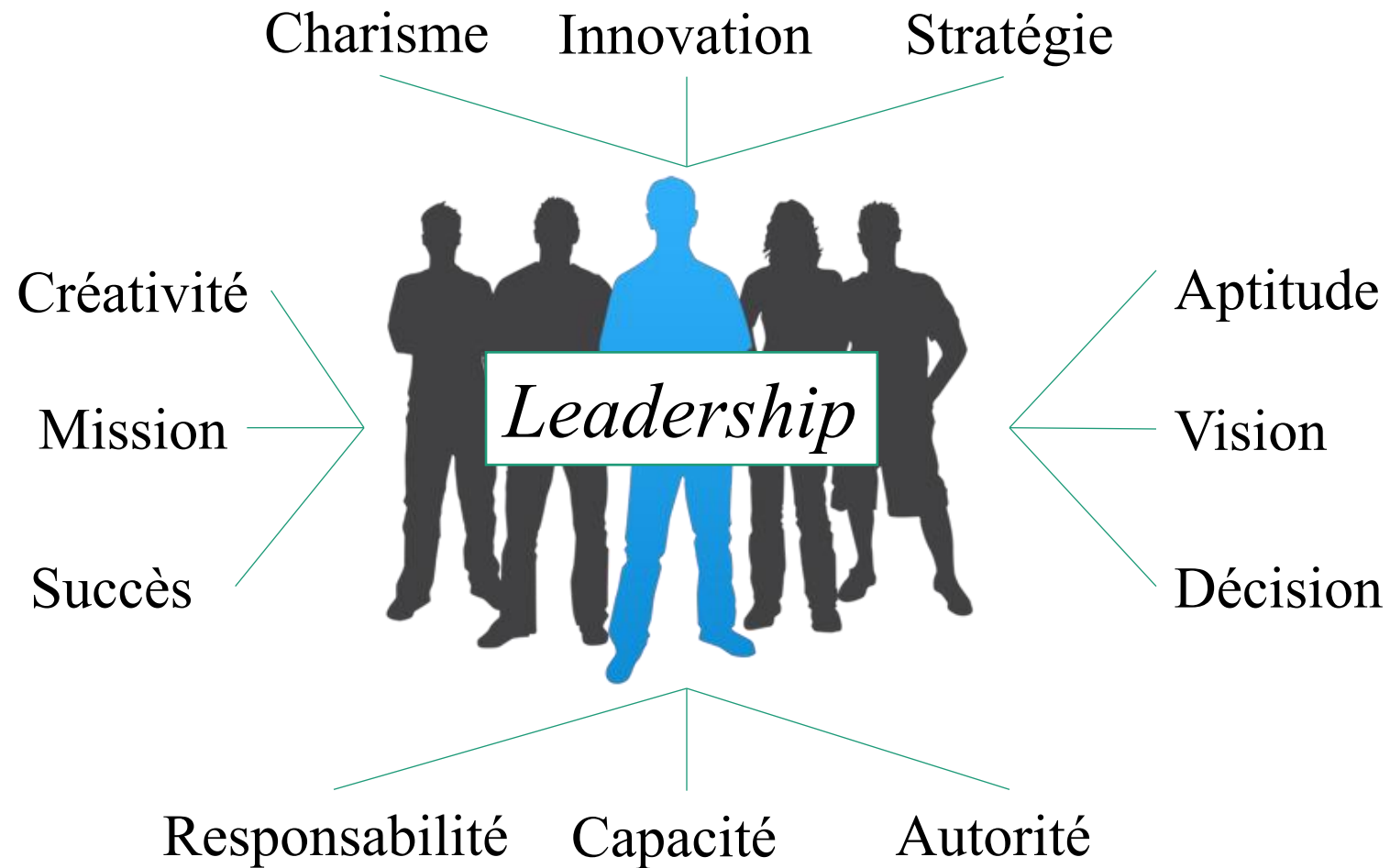
Les principes du leadership	Explication
Apprenez à vous connaître et cherchez à vous améliorer	Pour vous connaître vous-même, vous devez comprendre vos attributs « être », « savoir » et « faire ». Cela est possible en renforçant continuellement vos attributs par la lecture et l'auto-apprentissage.
Soyez techniquement compétent	En tant que leader, vous devez maîtriser votre domaine et avoir une solide connaissance des tâches de vos employés.
Recherchez la responsabilité et assumez la responsabilité de vos actes	Cherchez des moyens de propulser votre organisation vers de nouveaux sommets. Et lorsque les choses tournent mal, ne blâmez pas les autres.
Prenez des décisions judicieuses et opportunes	Utilisez de bons outils de résolution de problèmes, de prise de décision et de planification.
Connaissez vos collaborateurs et veillez à leur bien-être	Appréhendez la nature humaine et l'importance de prendre sincèrement soin de vos collaborateurs.
Tenez vos collaborateurs informés	Sachez communiquer avec vos collaborateurs, vos supérieurs et les autres personnes clés au sein de l'organisation.
Développez chez vos collaborateurs le sens de la responsabilité, de l'appropriation et de la redevabilité	Ces caractéristiques les aideront à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles.
Assurez-vous de la compréhension, de la supervision et de l'accomplissement des tâches	La communication est la clé de cette responsabilité.
Formez vos collaborateurs en équipe	En développant l'esprit d'équipe, vous serez en mesure d'exploiter au maximum les capacités de votre organisation, votre département, votre unité, etc.

Conclusion et perspectives d'avenir

Points clés

- Un leadership efficace fournit une orientation pour atteindre les objectifs organisationnels. Il n'existe pas de style de leadership unique recommandé pour toutes les organisations ; le style approprié dépend de la situation qui prévaut au moment de la mise en œuvre.

Points clés sur le leadership



Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?



Support de formation sur l'approche 5S-KAIZEN-TQM

Renforcement d'équipe pour la gestion de la qualité

Agence japonaise de coopération internationale
Fujita Planning Co., Ltd.



Objectifs

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de :

1. Définir les termes suivants « équipe, renforcement d'équipe, travail d'équipe ».
2. Décrire les différentes étapes du développement d'une équipe.
3. Expliquer ce qui fait une bonne équipe.
4. Identifier les caractéristiques d'une équipe qui fonctionne bien.
5. Décrire les causes de l'échec d'une équipe.

Contexte

- De nombreuses études universitaires ont démontré qu'une approche d'équipe est efficace pour gérer la qualité et la sécurité dans le secteur des soins de santé. Par conséquent, il est recommandé de mettre en place une équipe d'amélioration de la qualité (EAQ) et des équipes d'amélioration du travail (EAT) au sein d'un hôpital afin de promouvoir les activités de gestion de la qualité et de la sécurité.
- Cependant, même lorsqu'une équipe est mise en place pour la gestion de la qualité, il est souvent difficile de garantir son bon fonctionnement. Pour y parvenir, il importe de sélectionner des membres compétents et de suivre un processus adéquat de constitution de l'équipe afin de garantir la réussite de la mise en œuvre de l'approche d'équipe.

Définition

- **L'équipe**
 - est un groupe de personnes œuvrant ensemble à la réalisation d'un objectif commun.
- **Le renforcement d'équipe**
 - est le processus qui permet à un groupe de personnes d'atteindre son objectif. Durant ce processus, l'équipe étudie son propre mode de fonctionnement et agit afin de créer un climat qui encourage et valorise les contributions de ses membres.
- **Le travail d'équipe**
 - est le processus impliquant des individus issus de différentes disciplines pour l'accomplissement d'une tâche.

L'importance du travail d'équipe

- Dans le secteur de la santé, le travail d'équipe se définit comme l'interaction interdépendante entre deux ou plusieurs personnes dans un but commun, œuvrant à la réalisation d'objectifs mesurables soutenus par un leadership qui garantit la stabilité, tout en encourageant une discussion honnête et la résolution des problèmes.
- Dans le secteur des soins de santé, le travail d'équipe repose sur la collaboration et la communication efficace afin d'élargir les rôles classiques des professionnels de santé et de prendre des décisions en tant qu'unité œuvrant à la réalisation d'un objectif commun.
- De nombreuses recherches ont prouvé que le travail d'équipe réduit le nombre d'erreurs médicales et améliore la sécurité des patients.

Les avantages et l'impact de l'approche d'équipe

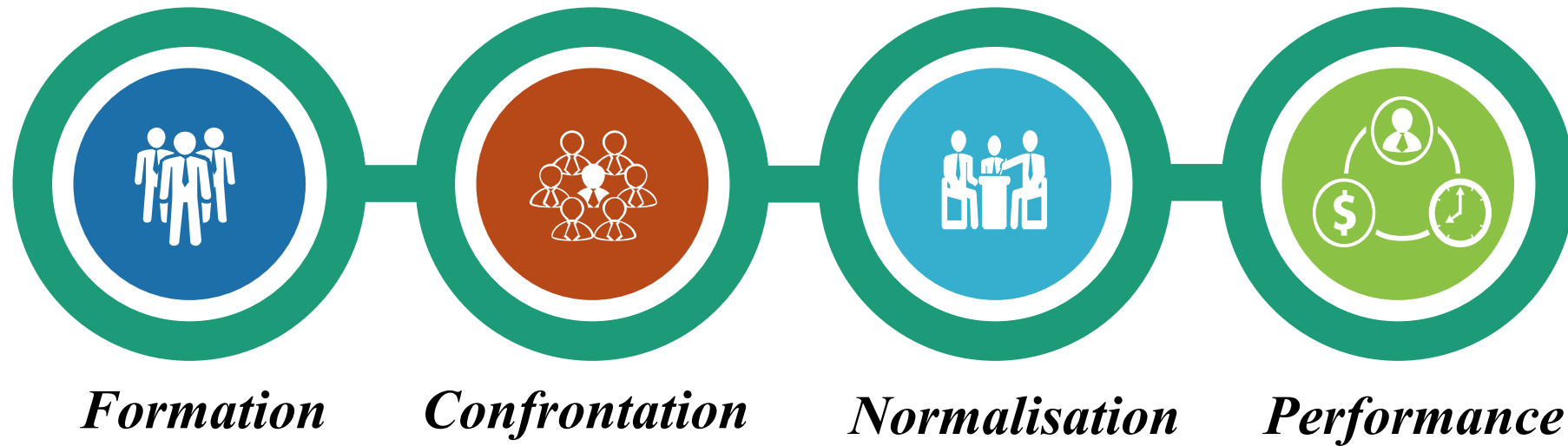
L'approche d'équipe est très efficace en matière de gestion hospitalière, car elle améliore la collaboration, la redevabilité et la qualité des soins. Voici les principales raisons de son efficacité dans le milieu hospitalier:

Avantage	Impact
Contribution multidisciplinaire	Meilleures décisions cliniques
Communication	Moins d'erreurs, meilleure coordination
Résolution des problèmes	Améliorations plus rapides
Moral du personnel	Niveau d'engagement élevé, faible taux de rotation du personnel
Contrôle/assurance qualité	Renforcement du suivi et amélioration
Innovation	Adaptation au changement
Redevabilité	Des rôles clairs et des objectifs communs

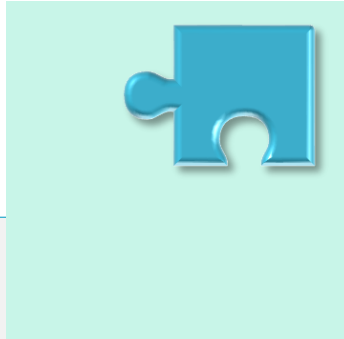
Comment renforcer une équipe ?

- Définir des objectifs grâce à un processus qui favorise l'interaction
- Renforcer la participation
- Utiliser efficacement les compétences des membres de l'équipe
- Prendre des décisions collectives
- Résoudre les problèmes dès qu'ils sont signalés
- Fournir un compte rendu

Les différentes étapes du développement d'une équipe

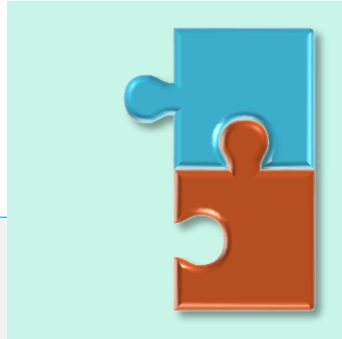


Les différentes étapes du développement d'une équipe



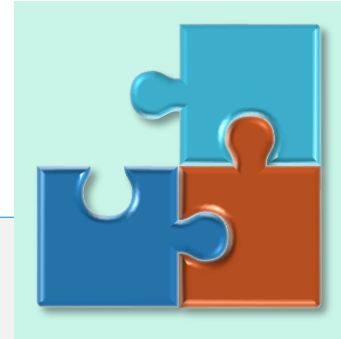
Formation

Il s'agit avant tout de créer une équipe dotée d'une structure, d'objectifs, d'une orientation, de rôles et de responsabilités clairs afin que ses membres puissent instaurer un climat de confiance.



Confrontation

Les membres commencent à exprimer leurs sentiments, mais continuent néanmoins à se considérer comme faisant partie de leur service d'origine plutôt que de l'équipe.



Normalisation

Les membres de l'équipe se sentent intégrés et prennent conscience qu'ils peuvent accomplir leur travail même s'ils partagent d'autres points de vue.



Performance

L'équipe travaille dans une atmosphère transparente et de confiance caractérisée par une grande flexibilité et une hiérarchie peu marquée.

**À quel stade en est actuellement votre équipe
d'amélioration du travail ?**



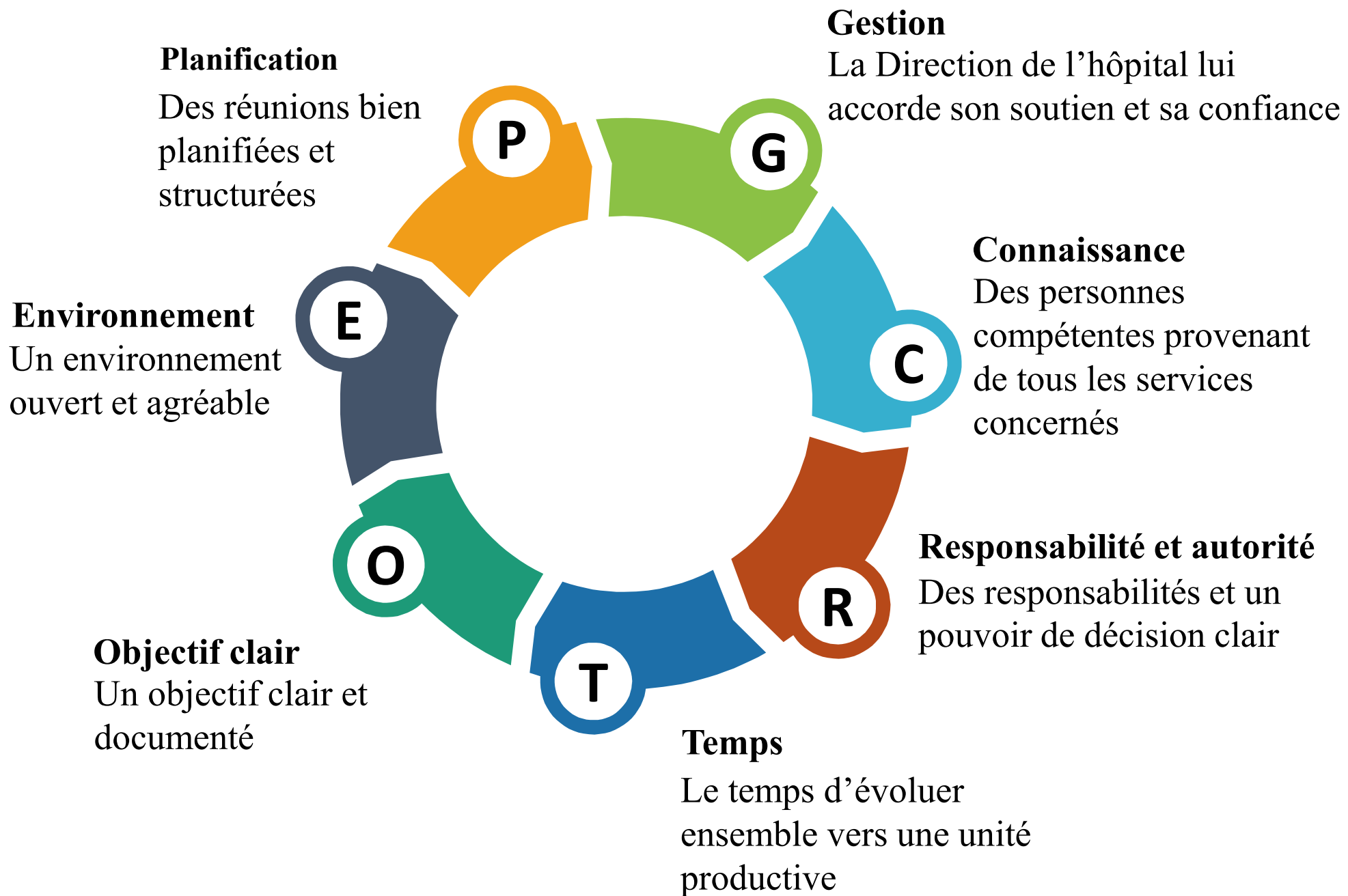
Les caractéristiques d'une équipe qui fonctionne bien (1)

- Il existe un niveau élevé d'interdépendance des membres de l'équipe.
- Le chef d'équipe possède de bonnes compétences et s'engage dans l'approche d'équipe.
- Chaque membre est disposé à contribuer aux efforts de l'équipe et à s'y engager activement.
- L'équipe maintient un climat de communication détendu et ouvert.
- Les membres établissent une relation de confiance mutuelle, favorisant la collaboration et le soutien.

Les caractéristiques d'une équipe qui fonctionne bien (2)

- L'équipe et ses membres sont disposés à prendre des risques pour s'améliorer.
- L'équipe a des objectifs clairs et établit des cibles mesurables.
- Les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe sont clairement définis.
- L'équipe est en mesure d'analyser les erreurs de manière constructive, sans recourir à des reproches personnels.
- L'équipe a la capacité de générer de nouvelles idées et d'innover.
- Chaque membre de l'équipe a la possibilité d'influencer le programme et l'orientation de l'équipe.

Qu'est-ce qui fait une bonne équipe ?



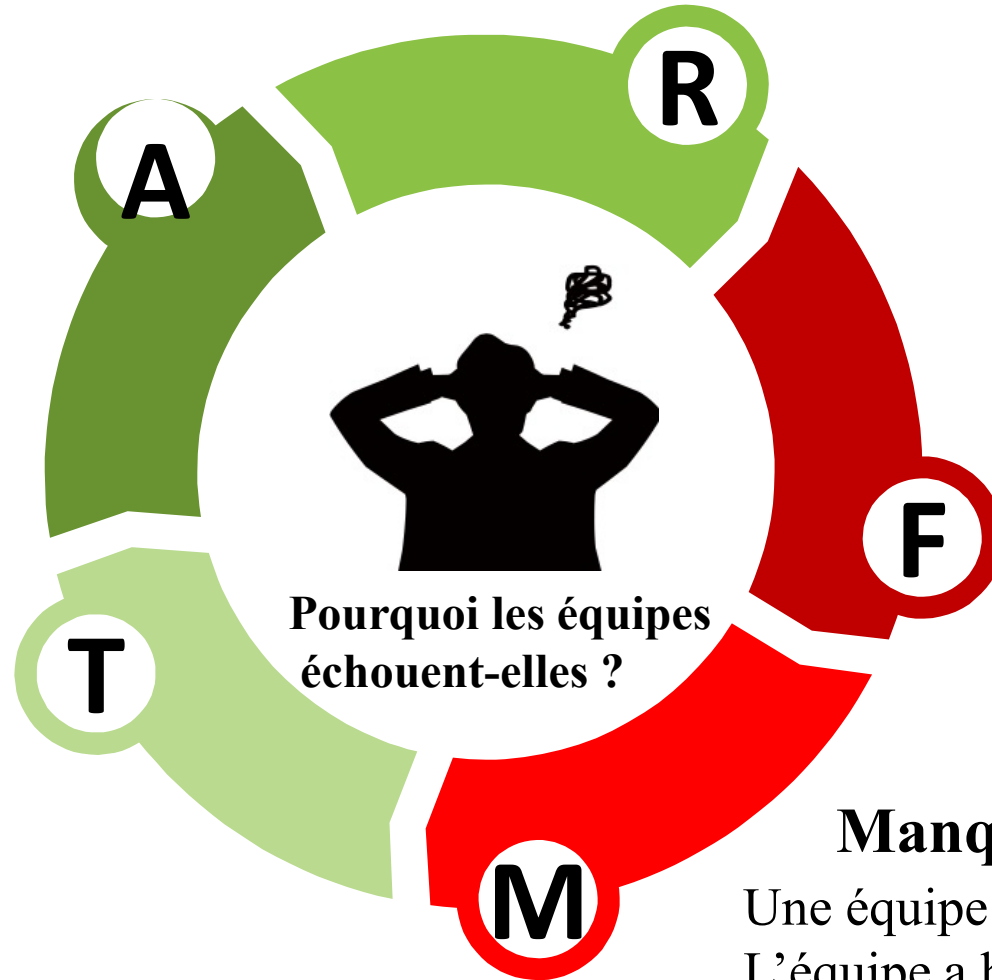
Pourquoi les équipes échouent-elles ?

Analyse incorrecte

L'équipe échouera dans sa mission non pas parce que ses membres sont inefficaces, mais parce que les processus ne sont plus basés sur des données correctes.

Gestion du temps

Une équipe peut avoir le plan parfait pour atteindre son objectif, mais si elle ne peut pas gérer le temps nécessaire à la mise en œuvre du plan, l'échec sera au rendez-vous.



Rôles indéfinis

Le rôle de chaque membre de l'équipe doit être clairement défini.

Faible dynamique

Le respect mutuel est indispensable à la cohésion d'une équipe et à l'obtention de résultats.

Manque de vision

Une équipe doit connaître son objectif. L'équipe a besoin d'un énoncé de mission clairement définie et facilement compréhensible par tous les membres.

Médecine d'équipe

- Il s'agit d'un collège de médecins et d'autres professionnels de santé experts dans différentes spécialités.
- Ils mettent à profit l'expertise de chacun pour mener à bien leurs interventions de manière sûre et efficace, dans le but ultime de sauver des vies.



Points clés

- Une bonne équipe doit être composée de personnes compétentes avec des objectifs clairs et bien définis, connus de tous les membres.
- Il faudra anticiper et gérer les comportements observés chez les membres de l'équipe pendant les phases de constitution, car ces comportements font partie intégrante du processus de renforcement de l'équipe.

Merci!

Une question, un commentaire, une précision dont vous avez besoin ?