



DÉVELOPPEMENT DES TOURS DE SÉCURITÉ: FORMATION-ACTION

Coordinateurs

GREGISI-DESULB, GRI QUASAR, ESP, ULB:
Prof. Agnès JACQUERYE, Dominique GAINVORSTE, Nathalie
ZANDECKI, Nassira BELGHEZI, Delphine UYTENDEALE



Contexte

Grâce au premier programme pluriannuel 2007-2012 du SPF Santé Publique, un système de gestion de la sécurité des patients a été introduit dans les hôpitaux. Cela a permis de développer une culture de sécurité où les déclarations des erreurs, des accidents, des incidents et presqu'incidents ont été considérées comme des opportunités d'amélioration. Si la direction a encouragé ce rapportage, il reste encore à consolider et à développer la confiance entre la direction et le personnel de terrain.

Le deuxième programme pluriannuel 2013-2017 du SPF Santé Publique encourage le renforcement du système de gestion de la sécurité des patients, du leadership, de la communication et de l'empowerment du patient. Il suggère également la mise en place de tours de sécurité.

Le tour de sécurité consiste à faire rencontrer d'une manière régulière et selon une méthodologie rigoureuse, la direction avec le personnel de terrain sur le thème de la sécurité du patient. Cette rencontre régulière permet à la direction de mieux comprendre les réalités du terrain et au personnel de faire partager ses préoccupations, ses difficultés et ses manières de les dépasser. Ce mode de communication permet de mieux faire face aux problèmes potentiels et réels, en apportant des solutions plus durables pour prévenir les événements indésirables

Les tours de sécurité peuvent donc être une réponse à la fois méthodologique et humaine pour développer un leadership plus participatif entre la direction et le personnel de terrain.

Les tours de sécurité peuvent être une occasion de renforcer la qualité du travail en équipe. La littérature (Baxter, Brumfitt, 2008, Zwarenstein et al, 2009) démontre que le travail d'équipe efficace :



- constitue une barrière de sécurité contre les événements indésirables ;
- est un facteur de qualité de prise en charge du patient ;
- est un facteur de santé et de bien-être au travail pour les professionnels ;

- est un moyen de répondre de manière collaborative et interdisciplinaire aux besoins du patient.

Les tours de sécurité suivent le cycle de PDSA. Ils font partie intégrante du programme d'amélioration continue de l'établissement, piloté par le comité qualité et sécurité de l'institution.

Les tours de sécurité s'inscrivent dans la démarche vers l'accréditation.

Apporter un soutien méthodologique aux professionnels pour mettre en œuvre les tours de sécurité en cohérence avec le programme d'amélioration continue de l'établissement. :

- prendre conscience des enjeux des tours de sécurité ;
- intégrer les différentes étapes méthodologiques pour mettre en œuvre les tours de sécurité ;
- implémenter les tours de sécurité dans leur institution ;
- à chaque étape des tours de sécurité, considérer l'importance d'une bonne communication.



Contexte

Objectifs

SÉANCE D'INFORMATION

Cette séance consiste à recruter des hôpitaux : après avoir présenté une synthèse de la littérature, les objectifs de la formation-action et sa méthodologie, cette première séance fait appel aux hôpitaux intéressés à poursuivre cette démarche durant l'année 2017. Cette réunion présente également les modalités d'engagement de l'équipe ESP, ULB et les modalités de recevabilité des candidatures des hôpitaux (engagement de la direction, mise en place de ressources humaines et matérielles, etc.). Sur base du dossier envoyé, la candidature de cinq hôpitaux sera retenue.



6 FORMATIONS-ACTION

Les ateliers sont ouverts aux cinq hôpitaux dont la candidature a été retenue. Ils abordent d'une part, les concepts des tours de sécurité et d'autre part, leur mise en pratique de façon interactive.

Les thèmes suivants sont abordés : l'état des lieux, la différence entre les tours de sécurité et l'audit, le leadership dans les tours de sécurité, comment construire la confiance et reconnaître les talents, les tours de sécurité par les patients, l'empowerment du patient, la gestion du changement et l'expérience des cohortes 1 (2015) et 2 (2016).

La dernière réunion consiste à présenter le bilan de la situation avec les 3 cohortes (2015-2016-2017).

Contenu du programme

Contenu du programme

Un accompagnement des hôpitaux est prévu pour la mise en œuvre de la méthodologie en quatre phases : préliminaire, préparation, ren-contre et suivi. Les hôpitaux sont invités à travailler entre les réunions de formation aux thèmes suivants : que retenir des 3 enquêtes sur la mesure de la culture de sécurité, quelle est la conception du projet des tours de sécurité, comment intégrer la confiance et reconnaître les talents dans le projet, réaliser un premier test sur le terrain, où en sommes-nous et où allons-nous ?

Intervenants

Membres de l'équipe GRI QUASAR, membres de la cohorte 2015 et 2016 et ouverture aux autres collaborations dont des représentants de la voix du patient



En pratique

Hôpitaux cibles

hôpitaux aigus et psychiatriques

Public-cible

cinq hôpitaux dont la candidature aura été retenue (directions (gestionnaire, médicale, infirmière, administrative, etc.), médecins, cadres infirmiers, coordinateurs qualité/sécurité des patients).

Dates et lieux des formations

SÉANCE D'INFORMATION, **mercredi 14 décembre 2016**, 17h à 19h, SPF Santé publique

FORMATIONS-ACTION :

jeudi 9 février de 13h30 à 18h00, SPF Santé publique

jeudi 9 mars de 13h30 à 18h00, SPF Santé publique

jeudi 20 avril de 13h30 à 17h00, SPF Santé publique

jeudi 1e juin de 13h30 à 18h00, SPF Santé publique

jeudi 12 octobre de 13h30 à 18h00, SPF Santé publique

jeudi 7 décembre de 13h30 à 18h00, SPF Santé publique

