

Programme d'amélioration continue du travail en équipe (Pacte)

*Outil d'amélioration des pratiques
professionnelles développé
par la Haute Autorité de Santé*

Céline Buchy, Responsable qualité gestion des risques – ICL
Stéphanie Royer, Cadre de Santé – ICL
Anne-Sophie Urbain, Directrice – SRA Grand Est



Schéma de l'intervention

1 **Le Programme Pacte**
Quels enjeux, quels objectifs et quelles étapes ?

2 **Retour d'expérience**
Expérimentation du programme Pacte au sein de l'ICL



Le programme Pacte : définition, enjeux et objectifs

Qu'est ce que le Programme Pacte ?

- **La Haute Autorité de Santé (HAS)** définit Pacte comme étant un :
« Programme visant à faire de **la sécurité du patient une priorité d'équipe**, intégrée à la pratique des professionnels afin de **diminuer la survenue des évènements indésirables** grâce au travail en équipe, de **sécuriser l'organisation de la prise en charge du patient** en faisant de **l'équipe une barrière de sécurité.** »



Pourquoi s'intéresser au travail d'équipe ?

Plusieurs facteurs peuvent mettre en difficulté l'Equipe

Les profils des patients pris en soins :

- Les pathologies chroniques qui augmentent,
- le vieillissement de la population,
- l'étendue des problèmes sociaux.

Le contexte institutionnel :

- La nécessité de réduire le temps de séjour
- Le turn-over du personnel
- Les difficultés de recrutement
- L'augmentation du recours à l'intérim.



Pourquoi s'intéresser au travail d'équipe ?

→ Que retenir de la littérature ?

- Toutes les défaillances sont liées au facteur humain, mais toutes les réussites aussi
- Les établissements les plus surs ne sont pas ceux qui ont le moins d'ELG, mais ceux qui savent les gérer collectivement
- Savoir construire une équipe est une compétence en soi à acquérir
- Il ne suffit pas de mettre ensemble des professionnels pour que cela fonctionne
- L'étude des facteurs humains montre que quel que soit le secteur, les individus ne sont pas infaillibles et la sécurité ne peut se réduire au seul respect des procédures



Pourquoi s'intéresser au travail d'équipe ?

« Promesse d'équipe » autour d'un enjeu de sécurité du patient



Diminuer la survenue des
événements indésirables



Renforcer les barrières de
sécurité collectives

En 2019, **123 EIGS ont été identifiés** lors du suivi de **4 825 patients** sur **21 686 journées d'observation**.

=> Soit environ **4 événements indésirables par service de 30 lits et par mois**.

Plus de la moitié des EIGS détectés aurait pu être évitée.

Parmi les facteurs contributifs des EIGS durant une hospitalisation, on retrouve les **défaillances humaines individuelles et le manque de communication entre professionnels.**



Les enjeux du programme Pacte

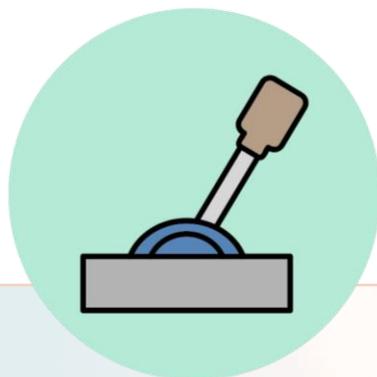
- Grâce au travail d'équipe, les enjeux sont donc de :

Diminuer la survenue des évènements indésirables

Sécuriser l'organisation de la prise en charge du patient

Par le levier facteur
équipe

Par la barrière de sécurité
équipe



Les enjeux du projet Pacte

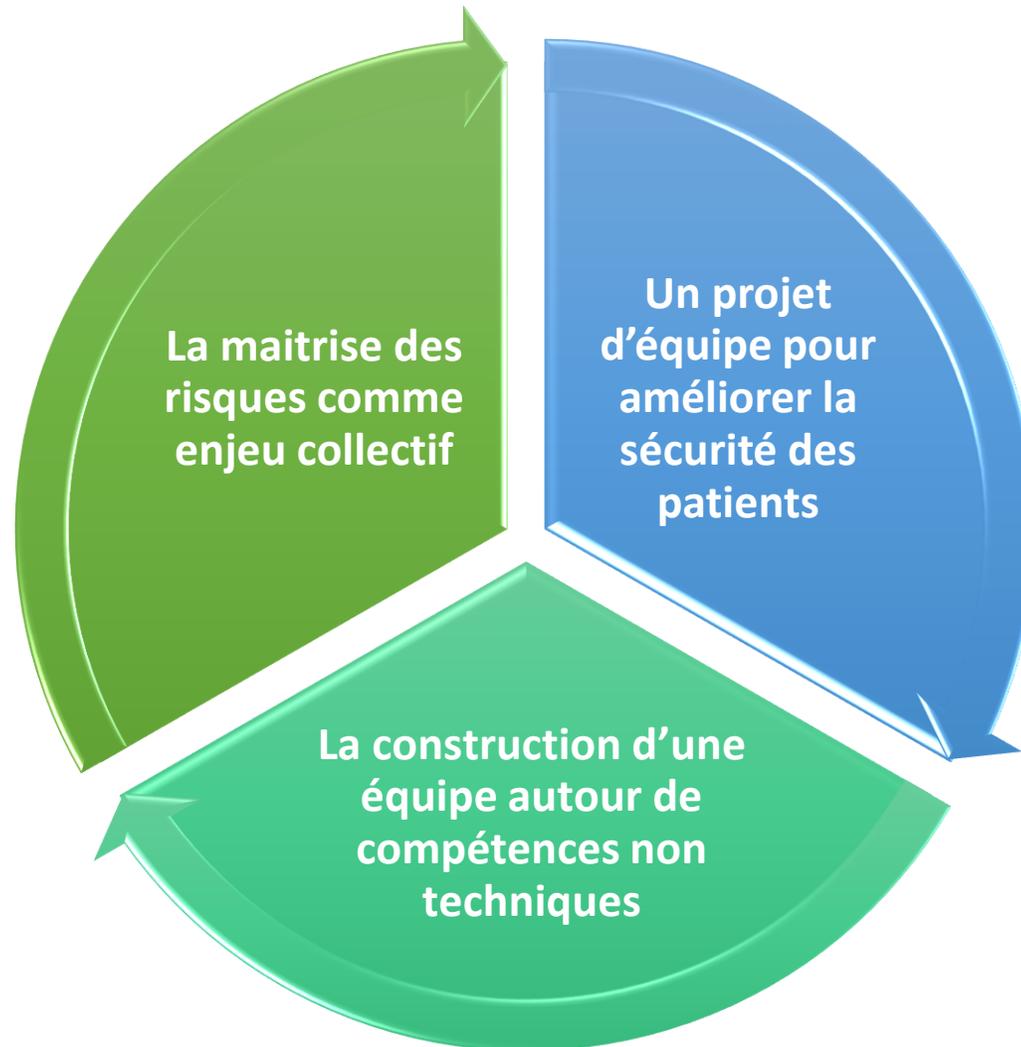


→ **Une équipe qui fonctionne bien**
Une équipe qui se sent bien

- Favorise la communication dans ses prises en soins
- Répond collectivement aux besoins d'un patient
- Est en alerte concernant les risques d'accidents

Les objectifs du programme Pacte

Pacte
=
**une équipe évaluée
qui a mis en œuvre
un Programme
d'amélioration
continue du travail
en équipe dont
l'objectif principal
est d'améliorer la
sécurité du patient**



Les objectifs du programme Pacte

imPACT(E)

Pour le patient

Aspect clinique
Qualité et sécurité
des prises en charge

Pour les
professionnels

Travail d'équipe
Gestion des risques
Gestion du stress,
Ecoute



Pacte et Certification V2025

Critère 3.2-11 L'établissement favorise le travail en équipe

L'équipe est la clé de voûte de la qualité et de la sécurité des soins. L'engagement dans un projet commun renforce le sens du travail et favorise la motivation et la reconnaissance des membres de l'équipe. En favorisant les démarches d'amélioration, la collaboration et le partage des connaissances, la gouvernance et l'encadrement sont essentiels pour promouvoir le travail en équipe. Pour favoriser le travail en équipe :

- l'établissement soutient des démarches dédiées : mise en situation, team building, CRM santé, repérage des moments de communication critiques... ;
- des équipes développent des démarches promues par la HAS : Pacte (programme d'amélioration du travail en équipe, accréditation en équipe... ;
- le temps de travail est organisé pour synchroniser les temps médicaux et paramédicaux.

Tout l'établissement Standard

Éléments d'évaluation

Gouvernance

- Dans le respect de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques, la gouvernance soutient la pratique avancée et les délégations de tâches entre professionnels.

Professionnels

- Des équipes développent des démarches spécifiques d'amélioration du travail en équipe (CRM santé, Pacte, accréditation en équipe, mise en situation, consolidation d'équipe, repérage des moments de communication critiques...).
- Les organisations, notamment du temps de travail, permettent de dédier du temps à des projets en équipe (analyse de pratiques à la suite d'un évènement indésirable, activités de perfectionnement des connaissances) ou à des projets qualité/gestion des risques.
- Les temps médicaux et non médicaux sont synchronisés.



En synthèse Pacte permet :



1. Amélioration de la Sécurité des Patients

- **Réduction des événements indésirables** : en renforçant la communication et la coordination au sein des équipes, le programme aide à diminuer les erreurs et incidents
- **Sécurisation de la prise en charge** : l'équipe devient une barrière de sécurité efficace, ce qui améliore la qualité des soins

2. Renforcement du Travail en Équipe

- **Meilleure collaboration** : le programme favorise une meilleure coopération entre les professionnels de santé, ce qui améliore l'efficacité et la satisfaction au travail
- **Formation continue** : les équipes bénéficient de formations sur des outils et méthodes de gestion des risques et de communication

3. Améliorer l'expérience patient

- **Meilleure coordination des soins pour une prise en charge optimale du patient** : en traitant une problématique soignante, l'équipe engagée se sent directement concernée et impliquée. A travers le programme, l'équipe renforce la qualité et la sécurité des prises en charge de leurs patients

4. Bénéfices pour les Établissements

- **Amélioration de la qualité des soins** : les établissements voient une amélioration globale de la qualité des soins et de l'efficacité des équipes
- **Certification et reconnaissance** : participer au programme Pacte peut contribuer à la procédure de certification des établissements de santé

Les différentes étapes du programme

**Phase préalable :
Engagement**

1 Etape d'information

Présentation de la démarche globale et vérification des prérequis

2 Point sur l'engagement

Identification des référents, du facilitateur, composition de l'équipe et définition de l'objectif

3 Validation de l'engagement et cadrage du projet

Plateforme HAS, accompagnement SRA, planning prévisionnel et outils nécessaires

**Phase 1 : Diagnostic
(durée max. 8 mois)**

4 Evaluation Culture Sécurité et Diagnostic par le CRM Santé

Analyse des résultats et identification des axes d'amélioration

**Phase 2 : Déploiement
et suivi des actions
(durée max 1 an)**

5 Définition du plan d'actions et mise en œuvre

Suivi de l'avancée du plan d'actions

**Phase 3 : Evaluation
(à 2 ans – durée max.
de 6 mois)**

6 Mesure des résultats et communication

Evaluation des résultats du projet et diffusion interne et externe

Les objectifs du programme Pacte



Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe



POURQUOI ?

- DIMINUER la survenue des événements indésirables
- RENFORCER la coopération interprofessionnelle

COMMENT ?

- Engagement pour 2 ans autour d'un enjeu d'amélioration de prise en soins
- Interlocuteurs identifiés (référénts, facilitateurs)
- Outils et méthodes mis à disposition

QUI ?

Équipe pluridisciplinaire (composition stabilisée) soutenue par la Gouvernance

QUOI ?

Outil d'amélioration des pratiques professionnelles développé par la HAS

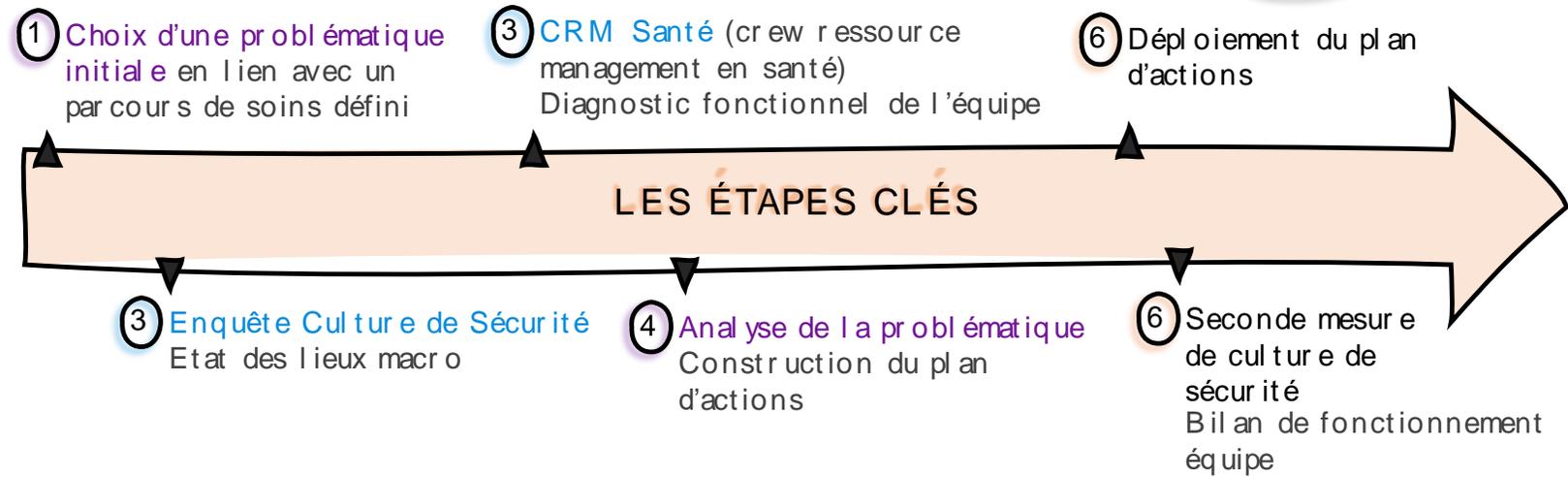
imPACT(E)

Pour le PATIENT

Renforce la qualité et la sécurité des prises en soins

Pour l'ÉQUIPE

Favorise la Communication
La Coopération
Le report d'alerte
La Gestion du stress



Retour d'expérience de l'ICL



Mise en œuvre du programme PACTE au sein de l'ICL

6/03/25



Accompagnement, support et soutien SRA Grand Est



Programme PACTE au sein de l'ICL

Phase préalable : Engagement

1 Etape d'information

Présentation de la démarche globale et vérification des prérequis

2 Point sur l'engagement

Identification des référents, du facilitateur, composition de l'équipe et définition de l'objectif

3 Validation de l'engagement et cadrage du projet

Plateforme HAS, accompagnement SRA, planning prévisionnel et outils nécessaires

Programme PACTE au sein de l'ICL

PHASE PREALABLE : ENGAGEMENT

1 Etape d'information
Présentation de la démarche globale et vérification des prérequis

- Présentation de la démarche en réunions des managers médicaux, des cadres de santé et en COPIL Management qualité et sécurité des soins
- Appel à volontariat

Programme PACTE au sein de l'ICL

PHASE PREALABLE : ENGAGEMENT

2

Point sur l'engagement

Identification des référents, du facilitateur, composition de l'équipe et définition de l'objectif

- Définition de l'objectif : Sécuriser les différentes étapes du parcours sein non métastatique de l'entrée de la patiente dans le parcours (1er contact) à la remise de son PPAC
- Enjeux :
 - Améliorer l'expérience patient et la satisfaction patient
 - Améliorer la coordination des différents professionnels et l'enchaînement des étapes
 - Réduire les risques aux interfaces entre les différents professionnels et entre les différentes étapes

Programme PACTE au sein de l'ICL

PHASE PREALABLE : ENGAGEMENT

3

Validation de l'engagement et cadrage du projet

Plateforme HAS, accompagnement SRA, planning prévisionnel et outils nécessaires

- Référents :

Pr G Dolivet, médecin responsable des parcours coordonné et S Royer, cadre de santé parcours coordonnés

- Facilitateur :

D Aigle, Directrice Qualité, RSE, Gestion des risques, Projets

- Composition de l'équipe :

Médecin responsable du parcours sein , IDE parcours – secrétaires et coordinatrice secrétariat parcours

Programme PACTE au sein de l'ICL

- Planning prévisionnel



- Inscription sur la plateforme HAS

Programme PACTE au sein de l'ICL

Phase 1 : Diagnostic
(durée max. 8 mois)

4 Evaluation Culture Sécurité et Diagnostic par le CRM Santé
Analyse des résultats et identification des axes d'amélioration

- Evaluation culture santé : questionnaire envoyé à l'ensemble de l'équipe

Bonne adhésion : taux de retour = 100%

→ ***permet une vision globale sur l'acculturation des équipes en matière de qualité et sécurité des soins***

- Diagnostic par le CRM Santé

Intervention de la SRA Grand Est (Médecin, Directrice SRA, Chef de projet)

Détachement de l'ensemble de l'équipe sur un temps dédié (1/2 journée)

→ ***permet d'échanger autour des thématiques suivantes : communication entre professionnels, interruptions de tâches, place du patient, coopération, stress...***

Programme PACTE au sein de l'ICL

Phase 2 : Déploiement
et suivi des actions
(durée max 1 an)

5 Définition du plan d'actions et mise en œuvre
Suivi de l'avancée du plan d'actions

- Temps de travail dédié en demi équipe
 - ***permet d'analyser les axes d'amélioration pour mieux définir les actions***
 - ***permet de définir un plan d'actions de façon collégiale et hiérarchiser la mise en œuvre***

11 Actions



Sécurisation et amélioration des pratiques dans la coordination des parcours
Améliorer la coopération entre professionnels de l'ICL → Sécuriser les organisations
Améliorer et sécuriser la communication au sein de l'équipe
Réduire les interruptions de tâches

Programme PACTE au sein de l'ICL

Phase 3 : Evaluation
(à 2 ans – durée max.
de 6 mois)

6

Mesure des résultats et communication

Evaluation des résultats du projet et diffusion interne et externe

- Evaluation intermédiaire :
 - enquête de satisfaction → transmission du questionnaire sous format papier (taux de retour = 100%)
 - matrice de maturité → réunion avec représentants de chaque catégorie professionnelle (3 FAC – Echanges et questionnements – Consensus)
 - évaluation des pratiques collaboratives : parcours traceur sur parcours sein à venir

Programme PACTE au sein de l'ICL



- Evaluation à la fin du programme = avant fin juin 2025
 - matrice de maturité → réunion avec représentants de chaque catégorie professionnelle en juin
 - seconde enquête culture sécurité au 2^{ème} trimestre 2025



Programme PACTE au sein de l'ICL

REX sur la démarche PACTE

- Détachement de la totalité de l'équipe
- Equipe nouvellement constituée (réponse difficile à donner)
- Questionnement de l'équipe quant à la valeur ajoutée de la démarche

Programme PACTE au sein de l'ICL

REX sur la démarche PACTE

- Temps d'échanges commun et hors activité
- Engagement en séance à signaler les dysfonctionnements dans un objectif de sécurisation et d'amélioration des pratiques
- Partage de connaissances : appropriation des barrières de sécurité existantes sur les différentes étapes du parcours (info radio seno – anticipation de la prise de rdv RCP...)

Résultat pour la campagne n°1									
Questions	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord		NSP
La sécurité de la prise en charge du patient en équipe a progressé	8.3 %		83.3 %		0 %		0 %		8.3 %
Le fonctionnement de l'équipe est amélioré	16.7 %		75 %		8.3 %		0 %		0 %
Le partenariat avec le patient et/ou de son entourage a progressé	8.3 %		75 %		0 %		0 %		16.7 %
Ma contribution au sein de l'équipe est renforcée	8.3 %		83.3 %		8.3 %		0 %		0 %
Ma pratique professionnelle, mon travail sont facilités	0 %		83.3 %		16.7 %		0 %		0 %
Mon travail est reconnu	0 %		91.7 %		8.3 %		0 %		0 %
Ma fonction est valorisée	0 %		66.7 %		25 %		0 %		8.3 %
Pacte répond à mes attentes	0 %		91.7 %		0 %		0 %		8.3 %
Niveau de satisfaction global concernant le projet PACTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
%	0	0	0	0	8.3	0	50	16.7	25

Merci

