

Initiatives qualité

Extrait de la plateforme en ligne des initiatives qualité, (www.fmh.ch → Thèmes → Qualité → Initiatives qualité).

Formation CRM et simulations à l'Ospidal Unterengadin

Brève description:

L'hôpital régional de Basse-Engadine s'est doté en 2004 d'un système de gestion active de la sécurité des patients et se considère aujourd'hui comme une « organisation de haute fiabilité » (high reliability organization, HRO). Notre postulat de base n'est pas celui des « mauvais collaborateurs dans un bon système », mais des « bons collaborateurs dans un mauvais système ». Comme pour d'autres secteurs à haut risque tels que le transport aérien, le but est de rendre le système aussi sûr que possible. Il devrait être évident pour les hôpitaux que, tout comme les pilotes d'avion, les équipes soignantes suivent régulièrement des entraînements CRM (crew resource management) ou s'exercent à la gestion de situations critiques sur la base de simulations.

Supplément d'information:

Organisation	Ospidal – Centre de santé de Basse-Engadine
Innovation Qualité	Sécurité des patients
Catégorie	Interprofessionnalité
Domaine d'activité	Médecine Générale, Anesthésiologie, Chirurgie, Gastroentérologie, Gynécologie et obstétrique, Médecine interne, Cardiologie, Oncologie médicale, Médecins praticiens, Prévention et santé publique
Professions non médicales	Personnel infirmier, Assistantes-médicales, Assistance clinique, Physiothérapeutes, Chiropraticiens, Sages-femmes, Membres de Direction, Gestionnaires de la qualité, Autres
Domaines ambulatoire / hospitalier	Stationnaire, Clinique ambulatoire
Modes de fonctionnement	Hôpital de soins aigus
Domaine	Le projet inclut tout le personnel de l'hôpital

Durée du projet	Phase d'introduction : 2017-2019 Depuis lors : exploitation de routine
Groupes professionnels impliqués	Tous les groupes professionnels de l'hôpital
Historique	Tous les cadres ont été informés du projet en 2017 et ont suivi un entraînement CRM dispensé par l'institut inPASS® (Institut für Patientensicherheit und Teamtraining). Nous avons opté pour une approche « big bang » : durant la première semaine, la moitié des collaborateurs ont suivi la formation pendant que l'autre moitié continuait d'assurer le service d'urgence. Pour ce faire, nous avons allégé le programme de routine et réservé une salle d'opération pour les sessions de formation. Puis l'on a inversé les équipes pour la deuxième semaine. Après cela, les équipes médicales se sont prêtées à des sessions de simulation interdisciplinaire « in situ », selon le principe « train together, who works together, where they work together ». En parallèle, 14 collaborateurs ont suivi une formation de formateurs CRM et simulation « inhouse ». De « faux patients » ont été recrutés et une salle de débriefing aménagée pour le visionnage des séquences vidéo et audio. 21 entraînements par simulation ont été menés en 2018, sur une base volontaire. Depuis 2019, l'ensemble des collaborateurs sont tenus de suivre une formation CRM par simulation tous les deux ans. L'idée est que cela devienne une évidence pour les collaborateurs que de s'entraîner régulièrement à la gestion de situations complexes par des exercices de simulation. La tenue régulière de ces cours, entretemps devenus obligatoires, fait aujourd'hui partie intégrante de notre culture de la sécurité.
Méthodologie	Voir ci-dessous
Investissements et coûts	Le coût de l'introduction s'est élevé à environ 1000 francs par collaborateur. Hormis l'achat de matériel, la formation initiale externe et la formation des instructeurs, l'organisation pour libérer les collaborateurs qui doivent suivre la formation exige un investissement important.
Utilité et efficacité	En 2017, 98,6 % des collaborateurs des catégories concernées ont participé une fois au moins à un entraînement par simulation (3,3 entraînements en moyenne). Les sondages réguliers menés au sein du personnel par un organisme externe ont montré des améliorations sensibles depuis 2018 dans tous les domaines faisant l'objet des entraînements par rapport aux benchmarks autant internes qu'externes, ce qui nous a valu d'être nommés par l'entreprise de sondage mecon® « excellent employeur du secteur de la santé » dans son classement « Top employeur 2019 ». Pour ce qui est de l'assurance responsabilité professionnelle, le classement 2016-2018 de la Zurich®-Assurance a révélé une baisse significative du nombre des cas comme du montant des dédommagements. Nous avons par ailleurs pu procéder à quantité d'optimisations ayant trait à la sécurité. Le projet est ancré depuis 2018 dans nos procédures de routine pour la sécurité des patients, nous rapprochant encore un peu plus de la reconnaissance en tant qu'organisation de haute fiabilité.

	Bien que l'accent ait été mis sur les soins d'urgence, les techniques apprises sont intégrées toujours davantage dans notre pratique quotidienne et déploient un effet positif : une communication professionnelle et des processus de collaboration optimisés au service du patient !
Liens d'intérêts	Aucun

Institution	Center da sandà Engiadina Basse Centre de santé de Basse-Engadine OSPIDAL Via da l'Ospidal 7550 Scuol
Interlocuteur	Dr méd. Joachim Koppenberg Président de la direction Directeur de l'hôpital et médecin-chef de la division Anesthésiologie, gestion de la douleur et sauvetage
Courriel	joachim.koppenberg@cseb.ch
Website	www.cseb.ch
Tél.	+41 (0)81 861 10 08