

ATELIER 5

Amélioration des pratiques en équipe pluriprofessionnelle

Dynamique d'équipe et valorisation ACI,
le duo gagnant

Programme

- Introduction : présentation des intervenants et objectifs
- La démarche qualité : rappels théoriques et fondamentaux
- Focus sur la méthode patient traceur
- La qualité et l'ACI – un retour d'expérience
- Echanges

Les objectifs :

- Se familiariser avec la notion de démarche qualité
- Dédramatiser et commencer l'acculturation
- Apprendre comment valoriser les actions dans l'ACI

Introduction



Adeline
CANCEL

Formatrice relai PACTE

Infirmière en pratique
avancée

Facilitatrice Fécop



Jean-Jacques
MORFOISSE

Médecin coordinateur

SRA Occitanie



Auréli
BANDERRA

Médecin généraliste

MSP de St Jean du Gard

Nuage de mots

Dans quel but faire de la démarche qualité en exercice coordonné ?



Amélioration des pratique et culture qualité

Rappels théoriques et fondamentaux



Adeline CANCEL

Formatrice relai PACTE

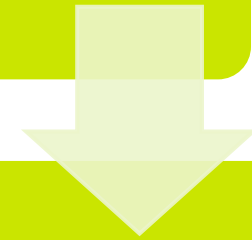
Infirmière en pratique avancée

Facilitatrice Fécop

fécop

La culture qualité en santé

Dynamique de progression visant à satisfaire les besoins des patients et améliorer le fonctionnement en équipe.



En clair : ce sont des actions qui transforment l'existant en mieux !

Démarche qualité en soins primaires :

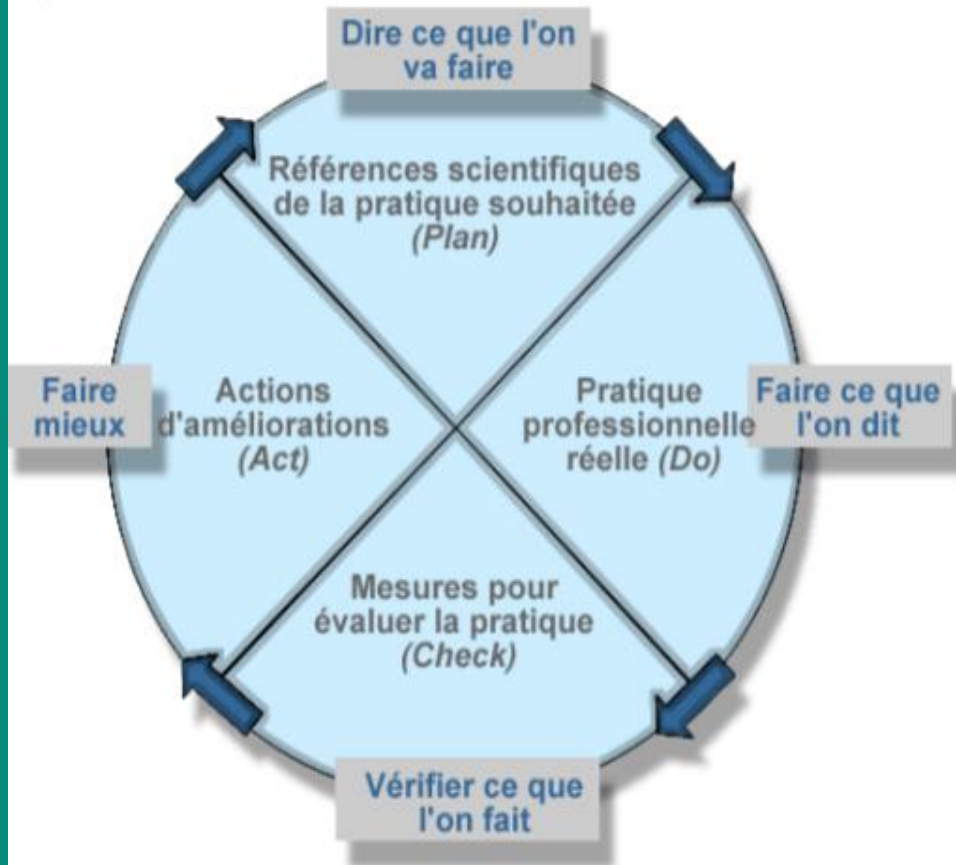
Des fondamentaux

- N'est pas une certification
- Basée sur le volontariat
- La maturité des équipes compte
- Choisir des moments opportuns
- Être accompagné par des référents experts et qui ont la légitimité acquise de terrain
- Adapté aux spécificités du territoire : QPPV, urbaine, péri-urbaine, rurale

Des critères indispensables

- Faisable
- Acceptable
- Valide : on mesure bien la qualité de nos pratiques en équipe
- Efficacité : les données permettent de rendre compte de l'amélioration des pratiques
- Garantir la confidentialité des données patient
- Ethique

UNE METHODE RECONNUE : roue de Deming (ou PDCA)



Planifier

- choisir un thème
- fixer les objectifs
- identifier le référentiel scientifique
- choisir la méthode d'évaluation

Faire

observer la pratique

Analyser

comparer – indicateurs

Améliorer

réduire les écarts – plan d'actions – réévaluation

La démarche qualité : une méthode



Définir clairement l'objectif de la démarche



Faire un état des lieux : Mesure objective de la situation, analyse des points faibles et forts par collectif, recueil satisfaction les patients, étude écart pratiques et référentiels proposés, relevé des dysfonctionnements...



Définir un objectif de qualité



Définir des indicateurs de qualité



Construire un plan d'action et définir sa mise en œuvre (Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ?...)

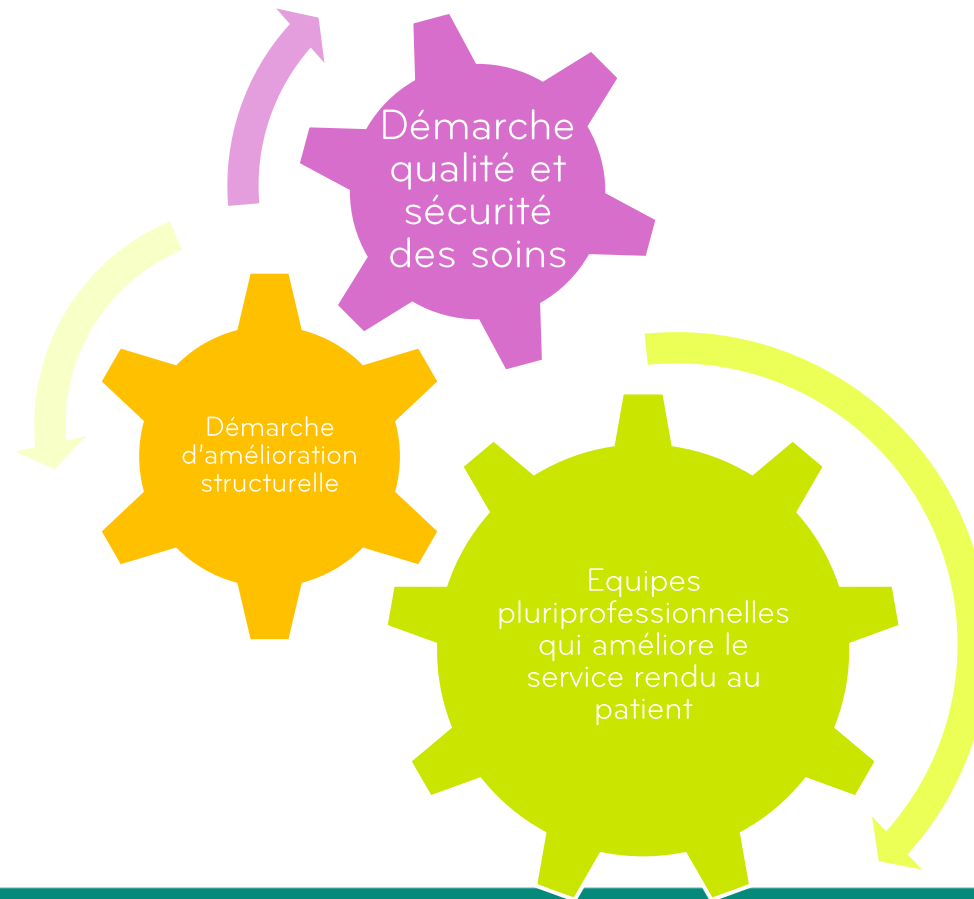


Objectiver les effets des actions par des mesures

Les axes de la culture qualité en équipe

Amélioration structurelle en équipe :

- Structuration juridique
- Gouvernance
- Management
- Budget
- Communication / SIP
- Coordination du projet de santé



Amélioration des pratiques de soins:

- Formation des PS
- RCP
- Protocoles
- Santé publique et prévention
- Education à la santé
- Implication des usagers

Des outils à votre disposition !

Le choix de l'outil dépendra des besoins d'amélioration identifiés



Les outils utilisés pour améliorer la structuration de l'équipe :

- Matrice de maturité
- Questionnaire – entretien
- Réunion/RCP
- ...

Les outils utilisés pour améliorer la qualité et la sécurité des soins :

- Audit clinique
- Patient traceur
- Analyse de pratique – analyse de dossier
- Revue morbi-mortalité
- Analyse des EI
- ...

Focus outil : La Méthode Patient traceur



Dr Jean - Jacques MORFOISSE

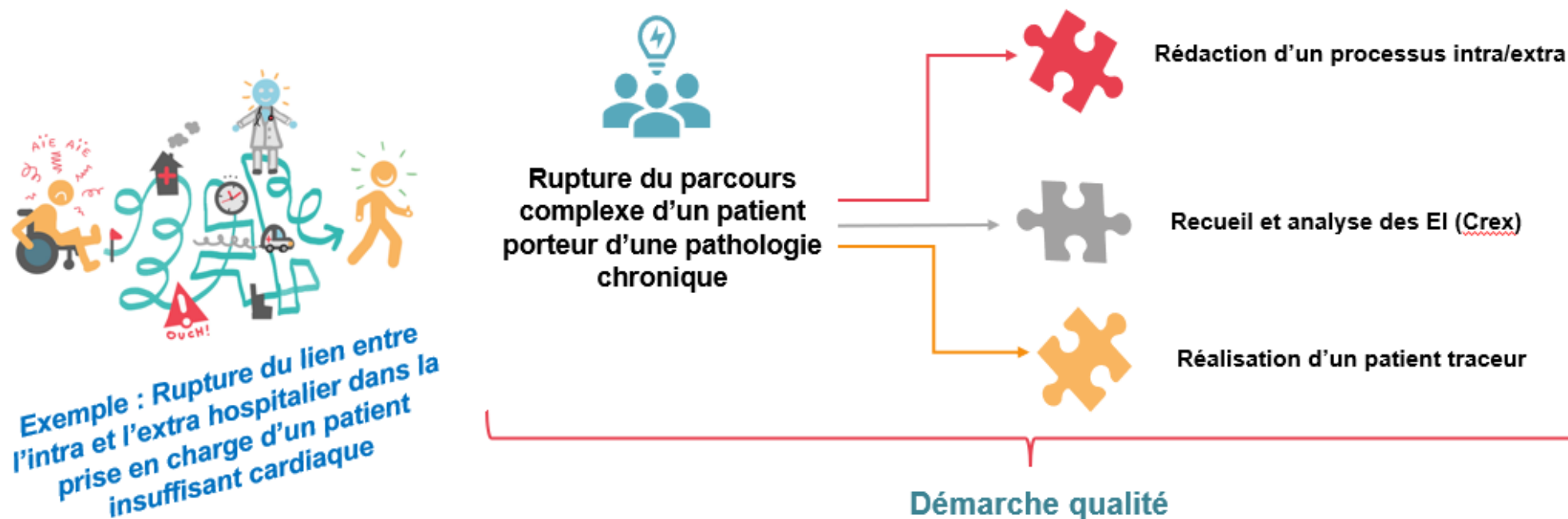
Médecin coordinateur

SRA Occitanie

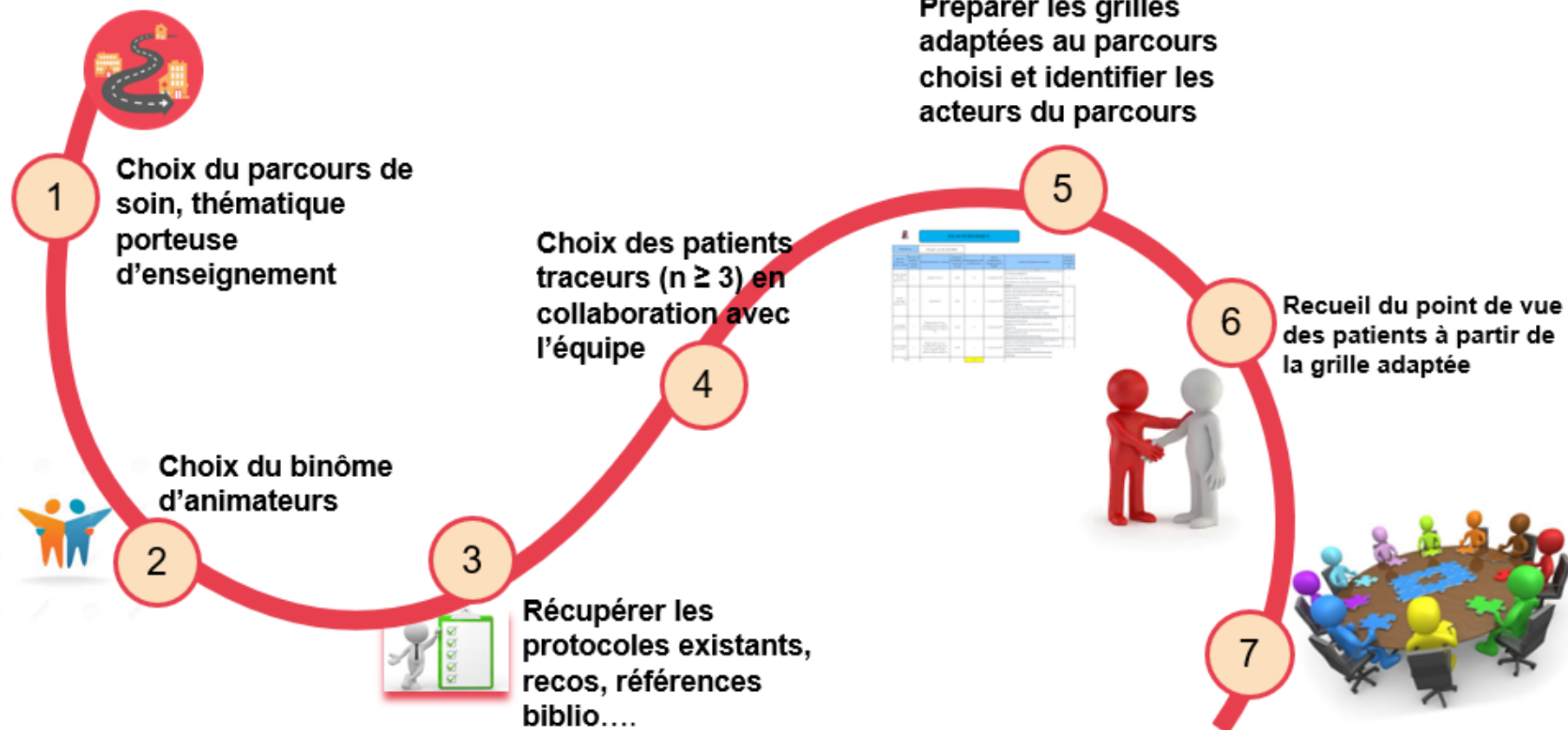


La démarche d'amélioration de la qualité :

- Constituée de **l'ensemble des actions** menées par des professionnels pour améliorer des processus, organisations afin de satisfaire au mieux les attentes des patients / usagers



Méthode du « patient traceur »

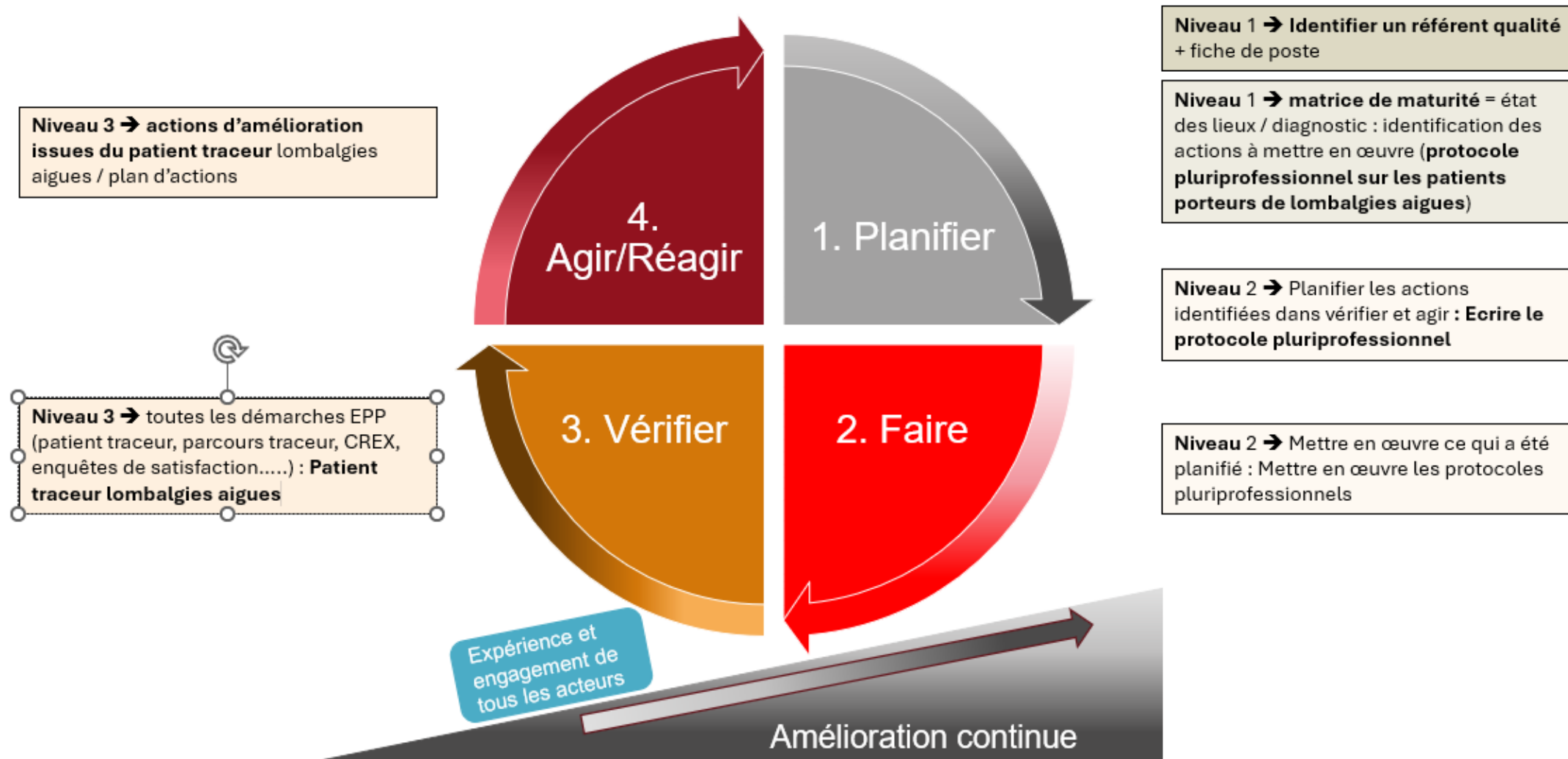


 Cette méthode n'évalue pas les décisions diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe médico-soignante

Organiser la réunion des professionnels :

- Exposer un résumé du parcours de chaque patient
- Analyser les événements au regard des protocoles et le vécu du terrain
- Confronter avec le point de vue patient
- Fixer des actions d'amélioration

Le lien avec les A.C.I. :





AGIR ensemble !
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

La qualité et l'ACI

Un retour d'expérience



Aurélie BANDERRA

Médecin généraliste

MSP de Saint Jean du Gard

Démarche Qualité et ACI

Axe 2

Travail en équipe
Et collaboration

Indicateur
optionnel

3 niveaux

Conditionnés à l'atteinte
des niveaux précédents

Niveau 1 : le diagnostic de maturité

100 points fixes

- Désigner un référent qualité pour suivre et animer la démarche de l'équipe
- Etat des lieux des actions pluripro et / ou de la prise en charge patient et identifier une/des actions d'amélioration en fonction de la situation de la structure

= diagnostic de situation

- ✓ où en sommes-nous ?
- ✓ ce qui va bien
- ✓ ce qui doit être revu ou amélioré

Justificatifs

Tout document attestant de l'état d'avancement de la démarche qualité :
utilisation de la matrice de maturité, grille d'auto-évaluation, référent qualité, présentation de l'état des lieux

Démarche Qualité ACI Niveau 1 100 points fixes

Le diagnostic de maturité

Désigner un **Référent Qualité** en charge d'animer et de suivre la démarche auprès de l'équipe

Identifier une action et un objectif d'amélioration en fonction de la situation de la structure

Référents

Comité de pilotage / 1 médecin généraliste / coordo

Objet

Evaluer le protocole pluriprofessionnel sur la dénutrition

Constat

Protocole pluripro sur la dénutrition mis au point en équipe pluriprofessionnelle au sein de la MSP et mis en place depuis 3 ans, mais peu utilisé sans savoir réellement les raisons de cette sous-utilisation.

Besoin de clarifier le processus d'inclusion dans le PP – pertinence et efficacité du protocole auprès du patient

Interrogation sur l'efficacité du protocole dans la prise en charge du patient afin de l'améliorer

Nécessité d'évaluer les pratiques des PS concernés par ce protocole

Démarche Qualité ACI Niveau 1 100 points fixes

Objectif du projet

Améliorer la prise en soins du patient inclus dans le protocole pluriprofessionnel

Intégrer l'évaluation des pratiques professionnelles par la méthode du patient traceur

Impliquer les usagers dans une démarche de qualité

Evaluer l'apport pluripro dans la prise en charge des patients en situation ou à risque de dénutrition

Choix de la méthode et pourquoi ?

Méthode du patient traceur - Pour mobiliser l'expérience des patients au service de l'évaluation du protocole et évaluer la mise en œuvre auprès des patients

Focus sur le référent qualité

- Membre de l'équipe : professionnel de santé ou coordinateur
- Possibilité d'être en binôme (+ motivant)
- Connaissance de base des outils autour de la qualité
- Capacité à impulser une dynamique
- Véritable chef du projet qualité de la MSP
- Rigueur
- Esprit d'analyse
- Appétence pour la démarche qualité



Niveau 2: la planification et mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

- Définir les points d'amélioration et les plans d'actions à mettre en œuvre
- Déployer le plan d'action

Justificatifs

Plan d'action (description du référentiel/processus/détermination des indicateurs d'avancée/...)

Niveau 3: Production de résultats et conclusions

- Fournir des données qualitatives et quantitatives permettant une analyse critique des actions mises en place
- Etablir si l'objectif est atteint ou si un nouveau plan d'action doit être mis en place

Justificatifs

Bilan des résultats de la démarche, révision si nécessaire

ACI Niveau 2 200 points variables

Mise en place d'une **méthode patient traceur**

Entretien avec 2 patients de 2 MG différents

Entretien et synthèse avec les PS gravitant autour de ces patients

Niv 2 planification et mise en oeuvre

- Définir les points d'amélioration et le plan d'action
- Déployer le plan d'action

Synthèse générale de l'analyse du parcours

Points positifs :

Prise en charge par le diététicien +++ avec un réel apport.

Utilité de la prise en charge avec valorisation des recommandations données.

Pistes d'amélioration :

Fluidifier l'échange des PS via le SI (retour de bonne lecture et suivi, nom et coordonnées du patient).

Rajouter une ou des consultations et suivi de pesée

Améliorer la communication auprès des patients : fiche diététicien avec coordonnées, affiche MSP actualisée avec des informations sur le fonctionnement général, les actions menées et mémo pour les urgences

Améliorer la communication auprès des PS : ressources du territoire (livret accueil CPTS).

Sensibilisation des PS aux protocoles (présentation en RCP) pour mieux repérer

Niv 2 planification et mise en oeuvre

- Définir les points d'amélioration et le plan d'action
- Déployer le plan d'action

Synthèse

Intervention du diététicien efficace mais nécessité d'améliorer la communication entre les PS et le suivi patient. Manque de support d'informations dédiés aux patients et aux PS.

Plan d'action

Révision du protocole : MG-Diet-Coordo- Fin décembre 2024

Ordo type à valider pour inclusion dans protocole (info prise en charge par la MSP) : MG -Fin janvier 2025

Partage du protocole en RCP et par mail à tous les PS : Coordo-Début Février 2025

Remise de fiche de poids aux patients et rajout des coordonnées du diététicien : diet -Début Février 2025

Actualisation de l'affiche MSP avec les infos complémentaires : coordo- Début Avril 2025

Niv 3 production de résultats et de conclusion

- Fournir des données qualitatives et quantitatives
- Etablir un bilan de résultats ou reviser le plan

ACI Niveau 3 300 points variables

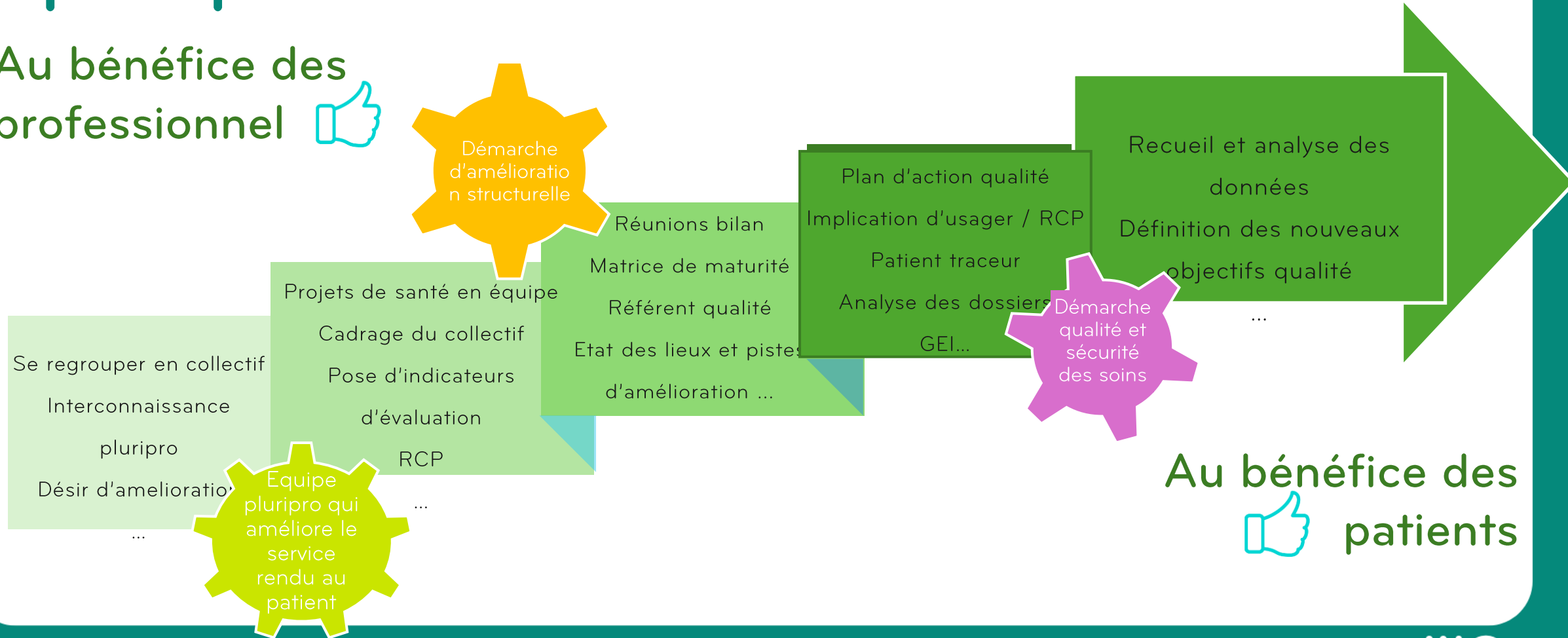
Niv 3

Evaluation :

- Questionnaire : à T 3 mois et à T 6 mois pour évaluer les formations et l'utilisation de la fiche pratique WEDA
- Requête informatique : protocoles tracés
- Révision du plan : besoins et fréquence des formations SI WEDA

Culture qualité en équipe : continuum progressif d'une remise en question des pratiques

Au bénéfice des professionnels 



Au bénéfice des patients 



Des questions ?