Bienvenue aux 45 MIN de QualiREL Santé

Structure Régionale d'Appui Qualité, Risque, Evaluation
Pays de la Loire

Retour d'expérience "Le management visuel"

Le webinaire débute à 17h

Mardi 29 avril 2025 à 17h

www.qualirelsante.com

Présentation réalisée avec l'aide de l'intelligence artificielle (création d'image)

Les intervenants du jour

Hélène ABBEY,

Chargée de missions

QualiREL Santé

Solenne RIVE,

Chargée de missions

QualiREL Santé

Sylvain Garnier,

chirurgien chef de service, vice président de CME,

Sergine Bonhommeau,

cadre de santé,

unité de chirurgie ambulatoire

CHLVO

Jérôme AUSTONI,

Responsable qualité et responsable des relations usagers

CHLVO

Professionnels adhérents de QualiREL Santé

REPLAY

YouTube

Cette action contribue aux attendus du référentiel de certification des établissements de santé de la HAS et de la feuille de route nationale pour améliorer la sécurité des patients et des résidents.
#CertificationDesEtablissementsDeSanté
#FeuilleDeRouteSécuriteDesPatients

Le programme du 45 minutes : “Le management visuel”

- Les enjeux
- De quoi parlons-nous ?
- Retour d’expérience du Centre Hospitalier Loire Vendée Océan
- Vos questions et commentaires
- Le prochain 45 minutes

Les enjeux

Quel rôle de l'encadrement ?

Apporte une **vision alignée aux enjeux qualité des soins et sécurité des patients** à l'échelle institutionnelle mais contextualisée aux types de prises en charge du service :

- Traduit en actions concrètes les grandes orientations, en assure le suivi, implique les professionnels,
- Fait preuve de leadership

Sécurise la ritualisation d'espace d'échanges pour le questionnement des pratiques et organisations

Facilite la remontée des informations entre le travail réel et les attendus institutionnels pour **éclairer la prise de décision**

Contribue et accompagne à la définition et à la **mise en place des actions d'amélioration**

Appuie au développement de la **culture de sécurité de leur collectif de travail**

Cadre et médecin responsable ou chef de service
=
Alignement et coopération indispensable pour le collectif de travail

Les enjeux

Quel rôle de l'encadrement ?

Critère 3.2-05 : Les responsables d'équipe sont formés et accompagnés dans leur mission

“ Pour **développer la culture de la qualité et de la sécurité des soins**, le **leadership doit se retrouver à tous les niveaux de l'organisation**. L'**encadrement médical et paramédical** est un **acteur de la déclinaison de la politique en actions concrètes sur le terrain**. Les managers doivent **fédérer leur équipe**, **donner une vision commune**, **fixer des objectifs** pour **atteindre les résultats**. Ainsi, les managers médicaux et paramédicaux sont formés au management pour acquérir les compétences et la posture nécessaires. Par ailleurs, les managers partagent leur expérience et bénéficient de coaching ou sont soutenus, notamment pour la gestion des conflits et des difficultés interpersonnelles. ”

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

REFERENTIEL

Certification
des établissements
de santé pour
la qualité des soins

Version 2025

Les enjeux

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**. ”

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MESURER
& AMÉLIORER LA QUALITÉ

REFERENTIEL

Certification
des établissements
de santé pour
la qualité des soins

Version 2025

De quoi parlons-nous ?

Le management visuel, pratique issue du lean management, est une méthode de management, mettant l'accent sur la **visualisation des informations clés** pour en **favoriser la compréhension** et **fluidifier la communication** au sein d'une équipe.

Ses objectifs sont la **communication**, le **traitement de l'information** et l'**aide à la décision.**

Le management visuel permet :

- Le **partage d'informations** clés et **utiles pour les membres de l'équipe**, de façon **simultanée** avec toute l'équipe et en **transparence**,
- De faciliter la transmission, la mémorisation et la compréhension de ces informations via les visuels utilisés, et les **temps d'échanges associés**,
- D'être au plus prêt des membres de l'équipe et à leur écoute pour échanger sur **leurs pratiques et remontées d'informations**.

Déploiement du management visuel au CH Loire Vendée Océan (85)

Dr Sylvain GARNIER – Chirurgien Digestif – Chef de service Chirurgie Ambulatoire - Vice-Pdt de la CME
Sergine BONHOMMEAU – Cadre de santé - Chirurgie Ambulatoire
Jérôme AUSTONI – Responsable du service Qualité, risques et Relations avec les usagers

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

DIRECTION COMMUNE

Retour d’expérience de la Chirurgie ambulatoire

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Le contexte du service

- Service qui a participé à l’évaluation de la culture sécurité en 2023 avec une majorité de dimensions "À AMELIORER" (score < 50%)
- Changement récent de cadre de santé
- Projet important en cours : patient 3D (Debout Digne et Détendu)
- Proposition par le service qualité de participer à une formation management visuel

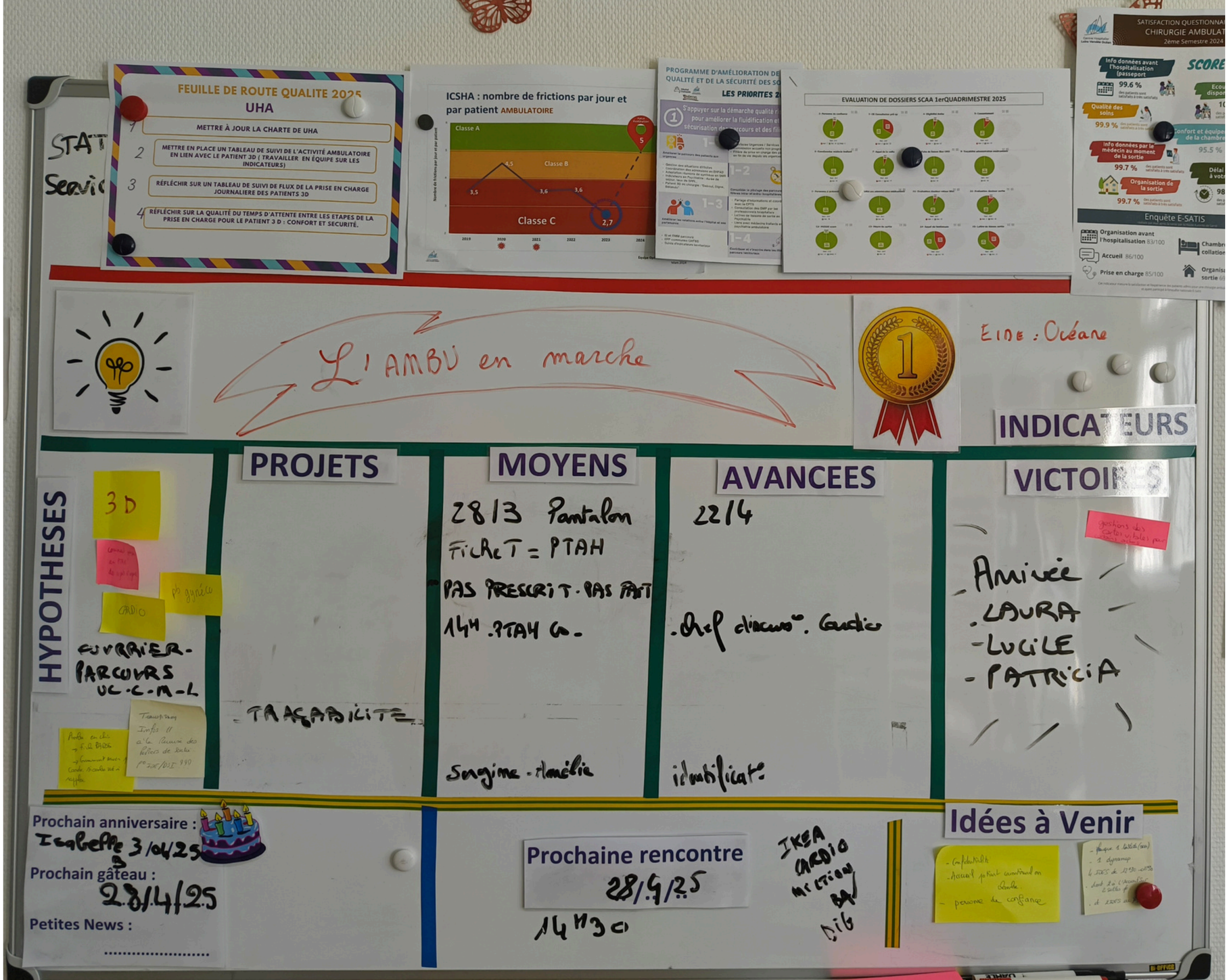
=> Objectif : Créer une dynamique d’équipe afin d’accompagner les projets importants à mettre en œuvre

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Les étapes

- Identification du binôme Chef de service / Cadre de service pour participer à la formation management visuel
- Participation à la 1ière journée
- Travail avec l’équipe sur le projet de tableau de management visuel => les éléments à mettre sur le tableau ?
- Participation à la 2ième journée de formation
- Installation du tableau
- Rituel associé : 1 fois / mois
- Mise en perspectives des supports déjà existants

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan



Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Comment ça fonctionne ?

- Eléments du tableau déterminés avec l'équipe
- Participation continue : idées sur post-it
- ***Rituel régulier :*** Rencontre 1 fois / mois / Durée : 1h max
- Moment d'échanges +++ : suivi projets, prise en compte des idées, analyse des indicateurs…

- Intégrer le nouveau tableau aux outils déjà existants :
  - Tableau quotidien de gestion des lits
  - Tableau de pilotage d'activité

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
Nbre places	Contact H-48	Annulation J0	Cause annulatior	Rajout J0 et J-1	Conversion	Cause transfert	Ambu forain	Contact J+1-J+3	Rotation	Total jour	Dig	Ortho	Gyn	Ophtalmo	Dermato	ORL	Uro	Sismo	CEE	colo	SE	anesthesie	ebergeme
c									#VALEUR!														
c									#VALEUR!														
16	29							29	187,5%	30	1	3	1	8				6		8	3		
16		1	P	1				21	131,3%	21	5	1	3	6	3				1		2		
16	23							24	150,0%	24	4	4		8						8			
16	25			1	2	O		26	162,5%	26	1	2	6							14	3		
16	20	1		2				19	0,0%	0													
c									#VALEUR!														
c									#VALEUR!														
16	23	1	probème cutané					22	137,5%	22	2	3		3				6		8			
19	31			1	1	pb conscience		31	168,4%	32	4	2		7					1	14	4		
16	20							20	131,3%	21		2		7						11			
16	28							27	168,8%	27	3	2	2							15	5		
16	20			1				21	131,3%	21	6	0	1					6		8			
c									#VALEUR!														
c							1	1	#VALEUR!	1	1												
16	23							25	156,3%	25	4	1	1	4				7		8			
16	11							11	68,8%	11	4	2			3				2				
16	12							11	75,0%	12	1	1	1	9									
19	25							30	157,9%	30	5	2	3							15	5		
16	19							15	112,5%	18	2		3				5			8			
c									#VALEUR!														
c									#VALEUR!														
16	25			1				26	162,5%	26	2	4		5				6		9			
16	30	1	ECG SINUSAL					25	156,3%	25		2	1	7		4			1	7	3		
16	22			1				21	131,3%	21	2	4		5						10			
16	28				2	choc anaphylactique et patient i		19	131,3%	21	3									13	4		
16	26				1	O		24	156,3%	25	4	3	3					8		7			
c									#VALEUR!														
c									#VALEUR!														
16	26	1						24	150,0%	24	3		2	3				5		9	2		

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Retour d’expérience

- **Les leviers**
  - Binôme cadre / chef de service - Stabilité
  - Association de l’équipe dès l’élaboration du tableau
  - Association de l’équipe sur les propositions quotidiennes
  - Tableau accessible et visible par tous
  - Un moment de convivialité => "s'amuser" en travaillant
  - Transparence des projets

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Retour d’expérience

- **Les freins**
  - Traçabilité
  - Cohabitation projets mineurs / majeurs
  - "Cases trop petites"

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Retour d’expérience

- **Impact équipe**
  - Attente ++ de la prochaine rencontre – rituel ++
  - Sentiment d'être écouté
  - Dynamique d'équipe
  - Proactivité projets

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Retour d’expérience

- **Perspectives**
  - Evolution du tableau en fonction des besoins de l'équipe
  - Changement de position dans la salle de soins
  - Renouveler l’enquête culture sécurité

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Implantation du management visuel : stratégie institutionnelle

La genèse

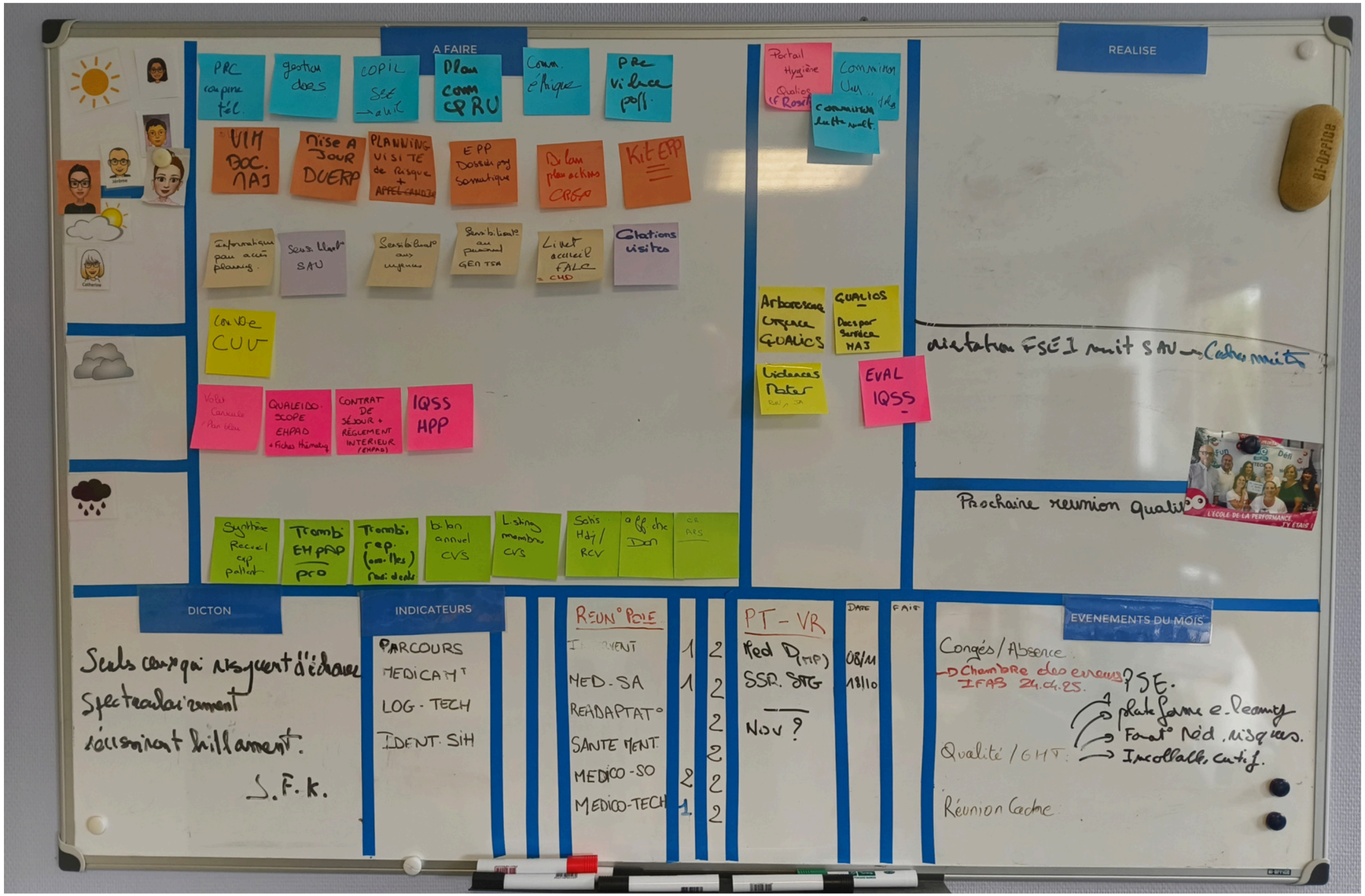
- Constat de difficultés de communication => Souhait initial de développer une démarche d'amélioration de la qualité par le travail en équipe 2022
- Mise en œuvre de « Défi Team » (PACTE « light ») dans 3 services => intégration du management visuel dans les outils d'amélioration
- 1ier séance de formation pour les binômes + équipe Qualité
- Retours +++
- Objectif : 1 séance de formation / an pour le CH LVO => Commission de formation => Plan de formation
- Des retours en CME et CSIRMT

ELITEORGA
NANTES - LILLE

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Avancement...

- Formations de 30 professionnels
- Mise en oeuvre en : Maternité, SMR, brancadage, Qualité, Chir ambulatoire, équipe hygiene (en cours), Pharmacie (en cours)
- Echec en l’absence d’un binôme
- Des tableaux et des rituels qui évoluent
- Une forte demande des cadres



Service qualité, risques, usagers

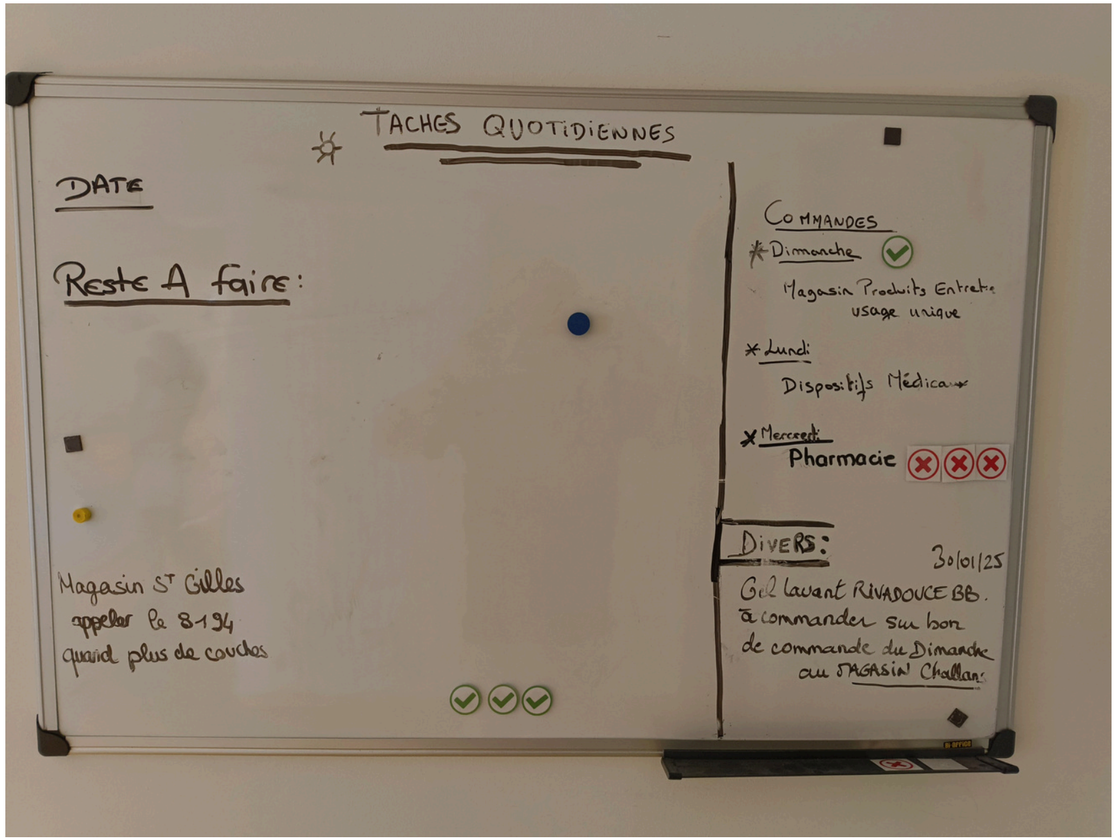
Centre Hospitalier Loire Vendée Océan

SMR2 Machecoul

Centre Hospitalier Loire Vendée Océan

Maternité

LE ZOOM
INFOS - REUNIONS
DES NOUVELLES DE...
LA GAZETTE
SIMU
Penser à venir en tenue de travail
FORMATIONS
QUALITÉ
HYGIENE


TACHES QUOTIDIENNES
DATE
Reste A faire:
Magasin St Gilles
appeler le 8194
quand plus de couches
COMMANDES
Dimanche
Magasin Produits Entretie
usage unique
Lundi
Dispositifs Médicaux
Mercredi
Pharmacie
DIVERS:
30/01/25
Gel lavant RIVADOUCE BB.
à commander sur bon
de commande du Dimanche
au MAGASIN Challans

Retour d’expérience

- Identification initiale des binômes cadres / chefs de service
- Stabilité
- « Un peu » de matériel nécessaire
- Faire vivre le tableau => visuel attractif ++ (couleurs, logos...)
- Maintien du rituel régulier
- Participation des agents
- S’appuyer sur l’existant

  Déclinaison à d'autres thématiques : contentions, entretiens des chambres...

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Rendre visible ce qui est intéressant, et intéressant ce qui est visible

Centre Hospitalier
Loire Vendée Océan

Temps d'échanges

Allumons nos caméras et nos micros pour ce temps d'échange