

# AVENCE

## Amélioration et Valorisation par l'EvaluationN de la Collaboration en Equipe

Méthode qui évalue le fonctionnement d'une équipe

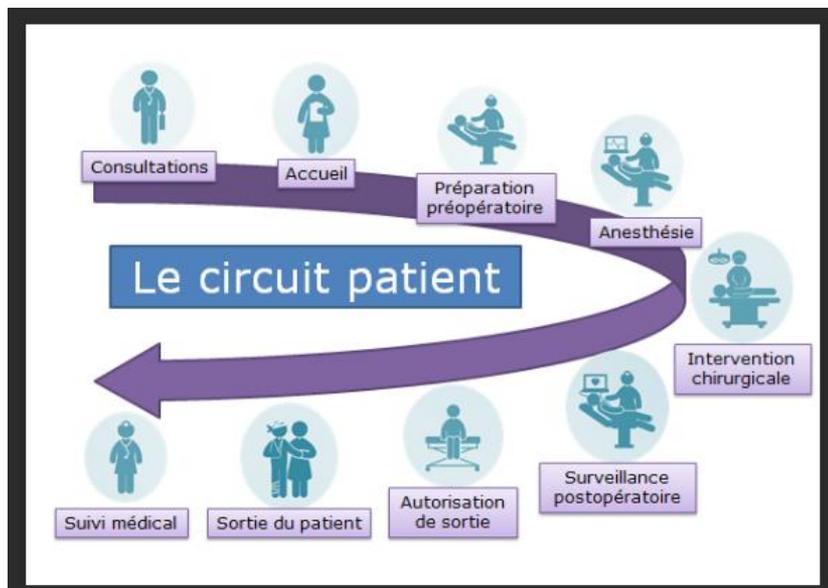
Caroline BIZET, Ingénieure Qualité  
Département Qualité Partenariat Patient, siège APHP  
Journée Régionale Certification – 3 décembre 2021

- **Base de retour d'expérience de l'accréditation (événements porteurs de risque) =**
  - ▶ Trois principaux facteurs contribuent à la survenue de l'EIAS ont pu être identifiées : les **dysfonctionnements liés à l'équipe**, ceux liés aux tâches à accomplir et enfin les causes liées au patient lui-même.
- **Etude ENEIS=**
  - ▶ Il existe un **lien entre EIAS et le travail en équipe** : défaut d'organisation, de vérification, de coordination ou de communication ;
- **Rapport HAS 2019 sur les EIGas =**
  - ▶ La défaillance dans la gestion de l'information représente **67 % des facteurs liés à l'équipe**.

## L'équipe :

- constitue une barrière de sécurité
- est un facteur de qualité de la 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

Méthode AVENCE : Etudier un parcours du patient en évaluant les pratiques de coopération de l'équipe



Pratiques coopératives de l'équipe

Dimensions explorées :

- ▶ la communication entre professionnels
- ▶ La communication et l'implication du patient dans sa prise en charge

Combinaison de 2 approches « Patient Traceur » et « Pratiques coopératives »

## En pratique : la Méthode AVENCE

- Méthode dérivée du patient traceur mais entièrement centrée sur les processus collaboratifs
  - Sur la base de la rencontre d'un patient encore hospitalisé et volontaire à participer
  - Et sur la rencontre de l'équipe l'ayant pris en charge

## Trois dimensions :

### ▶ Implication du patient/entourage dans sa prise en charge

- *Réelle, information régulière sur les soins et l'état de santé, parole favorisée, co-acteur de sa santé*

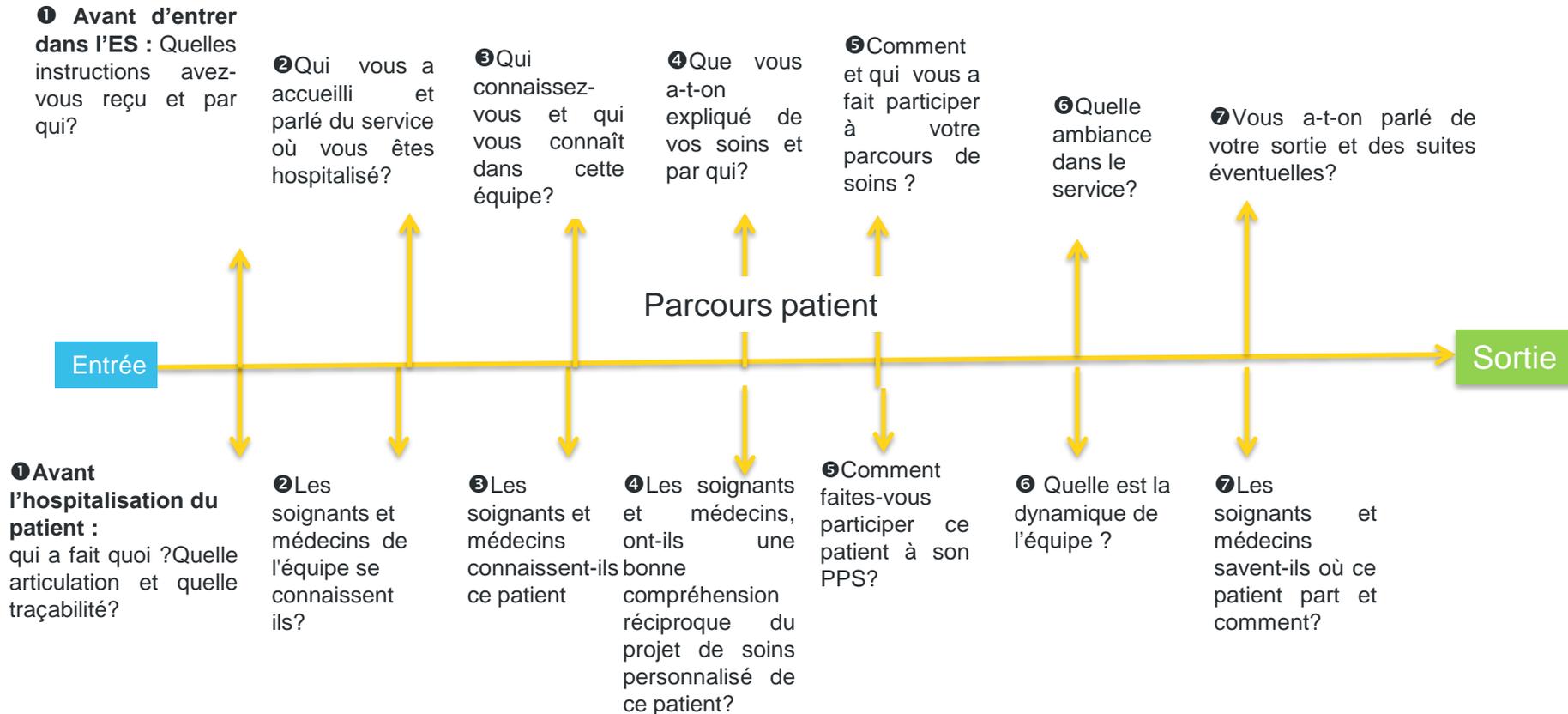
### ▶ Communication

- *Effective, implique tous les professionnels dans le partage d'information, utile et au bon moment, compréhension partagée pour l'appréciation de la situation du patient*

### ▶ Synergie d'équipe

- *Rôles et responsabilités définis*
- *Partage des objectifs et les résultats*
- *Ils se connaissent, collaborent, se coordonnent et donnent l'alerte si besoin, dans une ambiance de confiance et d'entraide mutuelle (parole libre)*

## Questions pour le patient

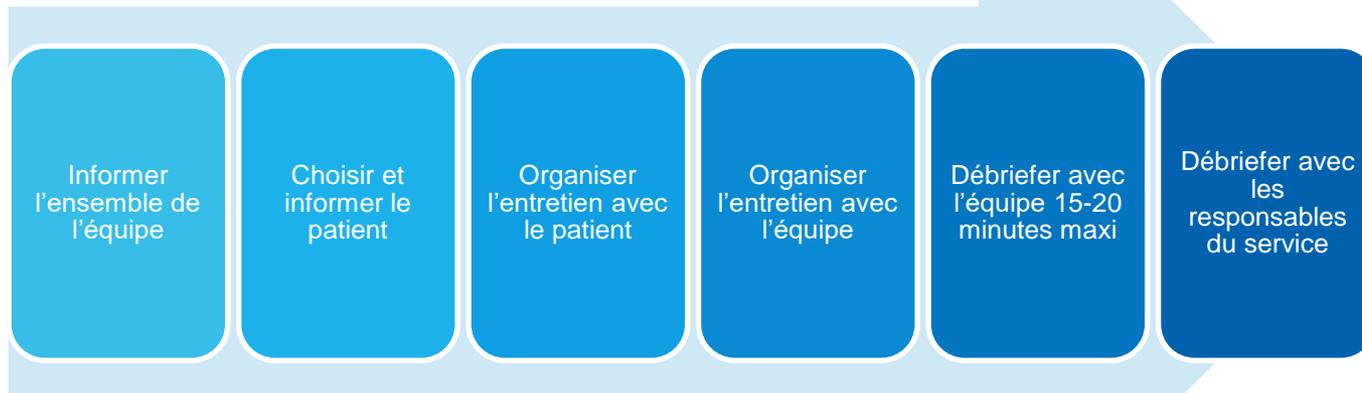


## Questions pour les soignants

## ■ Des pré-requis

- ▶ Service volontaire
- ▶ Gouvernance du service engagée
- ▶ animateurs formés à la méthode

## ■ Démarche en plusieurs étapes



# Rencontre du patient et/ou de son entourage

## ■ A quel endroit ?

- ▶ là où se trouve le patient

## ■ Quand ?

- ▶ Avant l'entretien avec l'équipe

## ■ A partir de quoi:

- ▶ Grille « entretien avec le patient »

## ■ Sur quoi? ► Objectifs

- ▶ Evaluer la perception du patient sur la qualité des différentes étapes de sa prise en charge (Pas d'information sur la santé du patient)

## Rencontre de l'équipe de soins

### ■ A quel endroit ?

- ▶ Dans le service où se trouve le patient

### ■ Avec qui ?

- ▶ Les professionnels en charge du patient

### ■ A partir de quoi:

- ▶ Grille « entretien avec l'équipe »
- ▶ Du dossier

### ■ Sur quoi? ▶ Objectifs

- ▶ Evaluer la qualité des différentes étapes de la prise en charge du patient (et la dynamique d'équipe (pratiques de coopération) tout au long du parcours du patient

# Debriefings

## ■ Débriefing avec l'équipe

- ▶ Maxi 15-20 minutes
- ▶ A l'issue de la rencontre avec l'équipe, à chaud
- ▶ Inviter l'équipe à s'interroger sur ses pratiques collaboratives
  - *Dans un premier temps un retour sur l'entretien avec le patient est partagé*
  - *Puis, l'animateur interroge l'équipe sur sa vision de son mode de fonctionnement en lien avec la sécurité du patient*
  - *L'identification de forces et faiblesses; 1<sup>er</sup> émergences de pistes d'amélioration*

## ■ Débriefing avec les responsables du service

- ▶ D'emblée ou à distance des entretiens selon disponibilité de l'encadrement
- ▶ Pour retenir les pistes d'amélioration autour des pratiques collaboratives de l'équipe

# Guide méthodologique AVENCE

En pratique, AVENCE se décline en 4 étapes :

**1<sup>er</sup> étape = Entretien avec le patient** et/ou l'entourage

L'**objectif est d'évaluer** la perception du patient sur son implication dans sa prise en charge = écoute du patient; communication avec l'équipe qui le prend en charge (avant hospitalisation, pendant hospitalisation et après hospitalisation).

**2<sup>ème</sup> étape = Echanges avec l'équipe** qui a pris en charge le patient

L'**objectif** est de guider les professionnels à repérer leur façon de collaborer et de communiquer en intra-équipe et inter-équipe et leur manière d'associer le patient et/ou l'entourage à sa prise en charge. L'échange s'appuie sur un questionnaire structurer autour des grandes étapes du parcours du patient et ciblant les modalités de communication pour réaliser le travail au quotidien.

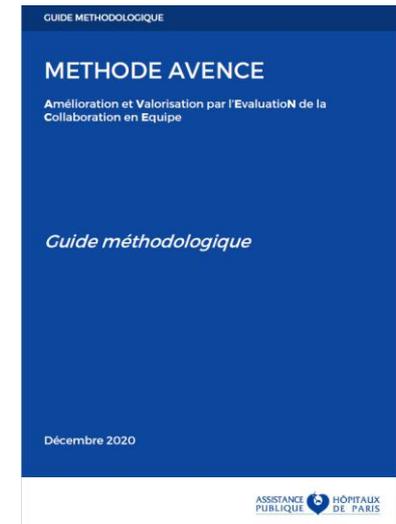
**3<sup>ème</sup> étape = Débriefing avec l'équipe** sur leurs pratiques collaboratives, à l'issue de l'entretien avec l'équipe

Cette phase consiste à faire le point, avec l'équipe, sur les modes de communication intra et inter équipe, révélant les bonnes pratiques et les difficultés de fonctionnement en équipe.

**4<sup>ème</sup> étape = Synthèse** avec les responsables du service identifiés (chef de service, cadre du service)

Cette phase consiste à revenir sur les difficultés de fonctionnement en équipe, révélées au cours des échanges et retenues lors du débriefing, afin d'identifier d'éventuelles actions à mettre en place dans le service pour contribuer à l'amélioration des pratiques collaboratives de l'équipe.

Les pistes d'amélioration sont regroupées autour de 3 grandes thématiques ciblées = communication, collaboration et implication du patient, pour être partager avec l'ensemble de l'équipe et déclinées dans un plan d'actions.



# Grilles d'entretien patient/équipe

Parcours du patient	Entretien avec le patient et/ou l'entourage	Entretien équipe
<p><i>Cible des questions</i></p> <p><b>Admission</b></p> <p><i>Cible :</i>  <b>Equipe</b>= Est ce que l'équipe disposait des mêmes informations, nécessaires à la prise en charge du patient quand ce dernier est arrivé à l'hôpital</p> <p><i>Cible :</i>  <b>Patient</b> = Est-ce que le patient disposait, en amont de son hospitalisation, d'informations sur ce qui allait se passer à l'hôpital ?</p>	<p><b>A votre arrivée dans le service de soins/prise en charge en HAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que vous saviez de ce qui allait se passer sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modalités de votre hospitalisation, types d'examen ;</li> <li>- Les risques liés aux actes ou à votre prise en charge</li> </ul> </li> <li>- Comment avez-vous été informé ? Qui vous a informé et à quel moment ?</li> <li>- Par rapport à ce que vous souhaitiez savoir, vous a-t-il manqué des informations ?  Si oui : lesquelles ? ou ces informations ont-elles été suffisantes ? si non, pourquoi ?</li> </ul>	<p><b>A l'arrivée du patient dans le service de soins /prise en charge en HAD</b></p> <p><i>Vous vous adressez tout d'abord à un interne en médecine et un infirmier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>De quelles informations disposiez-vous sur le patient? Comment avez récupéré de l'information sur le patient, avant son arrivée/prise en charge en HAD ou HDJ (à partir de quelles sources de données par exemple) ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un point de vue administratif : planification des RSV, prise en charge sociale ; patient mineur, sous tutelle ou curatelle ; personne à prévenir/de confiance</li> <li>- D'un point de vue organisation des soins : chambre seule car patient porteur d'une BMR ; patient porteur d'un handicap ; passage au bloc opératoire...</li> <li>- D'un point de vue médical : motif à l'origine de l'hospitalisation ; dialyse à prévoir ; éventuellement ; contact médecin traitant ? allergie connue, risque connu de <u>chute</u>? ....</li> </ul> </li> <li>- Est-ce que vous savez ce que connaît votre collègue ?</li> <li>- Comment fonctionnez-vous afin de vous assurer que chaque membre de l'équipe dispose des informations dont il a besoin quand le patient arrive dans le service = Comment les informations sont-elles partagées entre</li> </ul>

# Outil de synthèse

**Méthode AVERAGE : Amélioration et Valorisation par l'Évaluation de la Collaboration en Équipe**

**Synthèse de la séance d'entretien avec un patient et l'équipe de l'unité de à compléter**

Votre service / votre équipe a souhaité évaluer les pratiques collaboratives au sein de son unité, ainsi que l'implication du patient rencontré, dans sa prise, en s'appuyant sur une nouvelle méthode d'évaluation des pratiques collaboratives.

Vous trouverez ci-après une synthèse

- des finalités et des attendus de cette méthode (recto du document)
  - des constats relevés lors de l'entretien avec le patient et lors de la rencontre avec l'équipe
- Nous vous invitons à cibler et mettre en œuvre collectivement vos pistes d'amélioration.



**Pour rappel,** l'objectif de la méthode est d'évaluer les modes d'interaction entre les professionnels au sein d'une même équipe et, si possible, avec les équipes avec lesquelles des interfaces existent, en s'appuyant sur l'analyse rétrospective du parcours d'un patient pris en charge. Trois dimensions sont investiguées lors des échanges avec l'équipe et avec le patient : la **Communication** ; l'**implication du patient/entourage**, et la **synergie d'équipe**

**Communication**

La communication est beaucoup plus que la seule délivrance des informations. La communication concerne les processus selon lesquels les professionnels échangent de façon respectueuse entre eux, avec le patient et son entourage, dans l'organisation et entre les organisations de soins, avec pour objectif de délivrer des soins sûrs et efficaces. Elle concerne donc aussi bien les patients que les professionnels de santé.

Une communication défective et un défaut de coordination entre les différents membres d'une équipe clinique peuvent entraîner des erreurs. Les professionnels doivent pouvoir partager l'information pertinente afin d'optimiser la coordination entre professionnels et le patient, afin de diminuer les omissions, les duplications et les erreurs, de façon à rendre les soins plus sûrs et efficaces.

De même, dans des situations particulièrement à risque, une réponse en temps opportun, des éléments d'information essentiels nécessitent une structuration de l'information afin de délivrer la bonne information à la bonne personne et au bon moment.

**Niveau attendu**

La communication est effective. Elle implique tous les professionnels dans le partage des informations utiles à leurs fonctions, au bon moment, afin de permettre une compréhension partagée de la situation du patient.

**Implication du patient/entourage**

Le patient est partie prenante dans ses soins et sa sécurité ; à ce titre, il est un partenaire de l'équipe. Toutefois, une mise en place intégrée au quotidien au sein d'une équipe de soins suppose notamment :

- la prise en compte des souhaits et des attentes du patient dans le processus de soins ;
- une implication plus active et explicite dans le processus de prise en charge ;
- une écoute du patient qui est invité à prendre la parole, et donc la prise en compte de son expérience
- un contexte organisationnel favorable.

**Niveau attendu**

La communication avec le patient permet à la fois de délivrer l'information utile, au bon moment et de façon claire au patient, et de récupérer de l'information de la part de celui-ci. Avec l'accord du patient, sa participation est requise selon les modalités définies avec lui et l'équipe. Les professionnels ont intégré le patient comme un partenaire de l'équipe.

**Synergie d'équipe**

Le travail en équipe rassemble un certain nombre de professionnels avec une expertise individuelle et qui doivent, à certains moments de la prise en charge du patient, collaborer, se coordonner, être plus ou moins en interdépendance autour d'un patient en vue d'atteindre un objectif commun. L'atteinte de cet objectif nécessite que l'ensemble des professionnels partagent des valeurs communes, partagent l'objectif, se connaissent, se mettent d'accord, s'entraident et mettent en place des bonnes pratiques créant de la synergie d'équipe.

**Niveau attendu**

Les membres de l'équipe ont défini leurs rôles et leurs responsabilités. Ils se connaissent, collaborent, se coordonnent et donnent l'alerte si besoin, dans une ambiance de confiance et d'entraide mutuelle ; ils partagent les objectifs et les résultats.

Synthèse Globale

<b>Communication</b>	
<b>Éléments positifs</b>	.. .. ..
<b>Axe(s) d'amélioration identifié(s)</b>	.. .. ..
<b>Implication du patient / entourage</b>	
<b>Éléments positifs</b>	.. .. ..
<b>Axes d'amélioration identifiés</b>	.. .. ..
<b>Synergie d'équipe</b>	
<b>Éléments positifs</b>	.. .. ..
<b>Axes d'amélioration identifiés</b>	.. .. ..

MERCI DE VOTRE ECOUTE