

**« DÉPLOIEMENT DE FLASH QUALITÉ
MENSUELS AUPRÈS DES ÉQUIPES DE
SOINS »**

Centre Hospitalier de SOISSONS





L'ETABLISSEMENT

- **272 lits et 52 places de court séjour**, comprenant l'ensemble des disciplines
- Une gamme complète de lits lourds et de services structurants
 - Réanimation-surveillance continue
 - USIC et cardiologie interventionnelle
 - USINV, télé-AVC avec Château-Thierry
 - Filière PEC des cancers : service d'oncologie, chirurgies du cancer, chimiothérapie, radiothérapie (GCS), médecine nucléaire (GIE), soins de support, soins palliatifs, etc.
 - Centre lourd de dialyse
 - Maternité de niveau 2B, soins intensifs de néonatalogie
- **Une filière gériatrique complète** : gériatrie aigue, 60 lits de SSR, 50 lits d'USLD, 290 lits d'EHPAD et 14 places de PASA
- **Un plateau technique complet**
 - 2 IRM, 2 scanners, plateau de médecine nucléaire (en partenariat avec des partenaires libéraux), laboratoire de biologie, pharmacie/stérilisation

2^{ème} établissement de santé de l'Aisne
Etablissement support de GHT
Zone de recrutement : 120 000 habitants

Activité

- 39 900 séjours
 - 19200 en hospitalisation complète
 - 20 700 en ambulatoire ou en séance
- 4 400 actes chirurgicaux
- 980 accouchements
- 150 000 consultations externes
- 45 700 passages aux urgences
 - 33 000 urgences adultes
 - 10 000 urgences pédiatriques
 - 2 700 urgences gynécologiques

Personnel

- 174 personnels médicaux
- 1 135 personnels non médicaux



PRÉSENTATION DU PROJET ET DES OBJECTIFS

- Deux années de crise avec difficulté à mobiliser les professionnels des services sur les formations institutionnelles.
- Importance en période de préparation de certification de **communiquer au plus près du terrain**
- Idée de mise en place d'**ateliers interactifs mensuels**, sous forme d'interventions courtes de 10 minutes en début de staffs d'équipes, avec un support pédagogique traitant d'une thématique, appelé **Flash minute qualité**.
- Thématiques en lien avec **les droits du patient et les enjeux de sécurisation de son parcours** intra hospitalier, identifiées et priorisées selon:
 - **les marges d'amélioration possibles**, au vu des constats établis à partir de diverses données sources (FEI CREX RMM, EPP, Audit d'observations, évaluation par traceurs, IQSS, enquêtes de satisfaction...)
 - **Les critères à atteindre** dans le cadre de la certification plus particulièrement les



MÉTHODOLOGIE & ÉTAPES DU PROJET

- Chaque mois, selon le critère choisi, élaboration d'un flash minute par le service qualité au moyen d'un **logiciel de communication**
- **Support recto verso** (destinés à être remis à chaque professionnel) avec une structuration définie
 - **première partie** avec l'état de l'existant, les constats des évaluations en lien et les attendus par rapport à la certification
 - **deuxième partie** sous forme plus ludique avec des quizz, questions réponses, scénarii, informations imagées
- Tous ces supports sont **validés par les RU** avant diffusion. Ceux-ci peuvent également être **force de proposition** pour une thématique à aborder (exemple le livret d'accueil et QS)
- Ateliers qui peuvent être menés **par des équipes expertes** (ex EMSP pour les directives anticipées, référents AFGSU pour les urgences vitales, référents SSE pour le plan blanc, référents handicap pour la prise en charge du handicap, pharmacien pour la gestion des stupéfiants) ou **par les référents qualité de pôle**.
- **Organisation de sessions** au sein de tous les services lors des transmissions
- Intégration des supports **dans un lutin dédié**, laissé en lecture dans les postes de soins
- **Emargement** des participants

LES ACTIONS MISES EN PLACE

11 « Flash minute qualité » depuis décembre 2021
20 à 25 Sessions par Flash
150 à 200 Participants par Flash



LA PLACE DES USAGERS & DES PROFESSIONNELS

- Implication des RU dans le **choix des thématiques et la validation des supports**
- Beaucoup de thématiques liées **aux droits du patient**
- **Participation ++** des professionnels lors des ateliers avec échanges autour du support, réponses aux quizz, réalisation de mots fléchés, suggestions...
- **Très bonne préparation à la certification**, en particulier aux entretiens professionnels qui mesurent la connaissance sur terrain des actions institutionnelles entreprises sur les différents critères évoqués.

RÉSULTATS, ÉVALUATIONS & APPORTS

- Déploiement de ces flash minute **très apprécié** par les équipes de terrain
- **Acculturation** avec véritable partage de compétences entre professionnels
- **Impact** de ces ateliers évalués au travers des résultats des traceurs et audits d'observation qui ont montré une **atteinte des attendus liés aux thématiques évoquées**
- **Valorisation** de cette démarche lors de la **certification d'octobre 2022** qui a mis en avant l'implication des professionnels lors des entretiens professionnels, audit d'observation et outils traceurs
- **Poursuite de cette démarche** avec choix des thématiques à définir pour 2023