



DÉMARCHE QUALITÉ-SÉCURITÉ EN RADIOTHÉRAPIE :

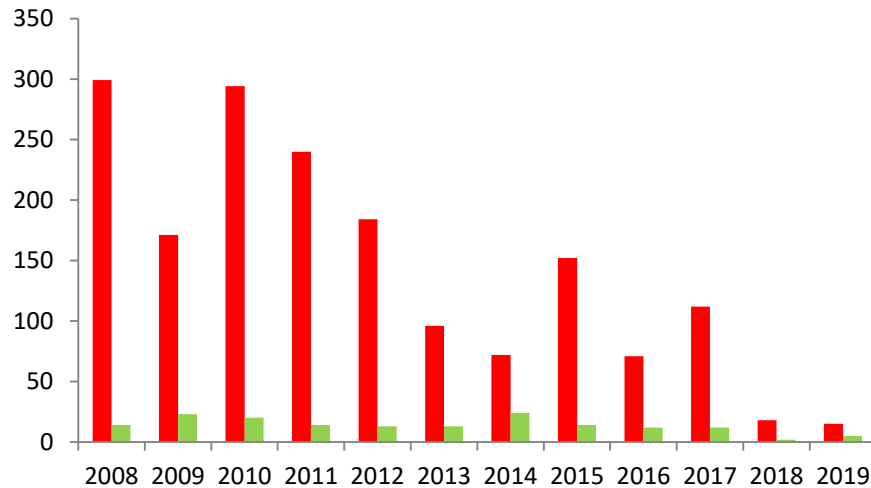
QUELS ENSEIGNEMENTS APRÈS
PLUS DE 15 ANS DE MISE EN ŒUVRE ?

Le management participatif au CHRU de Tours

Pr Isabelle BARILLOT

Chef du pôle Cancérologie-urologie, CHRU Tours

Bilan du retour d'expérience entre 2008 et 2019



■ Evènements déclarés
■ Actions d'amélioration

2008-2017:
Médiane de 12 actions d'amélioration /an
2018-2019 : 2 et 5

- **Constat : le REX basé sur l'analyse systémique mensuelle d'un nombre limité de déclarations est**
 - **Adapté pour traiter les EI et ESR**
 - **Pas assez réactif pour traiter les irritants du quotidien**

Objectif : Découvrir comment le « Lean Management » peut s'appliquer à un établissement de santé



SÉMINAIRE MANAGÉRIAL

Lundi 27 & mardi 28 mai 2019



Management participatif

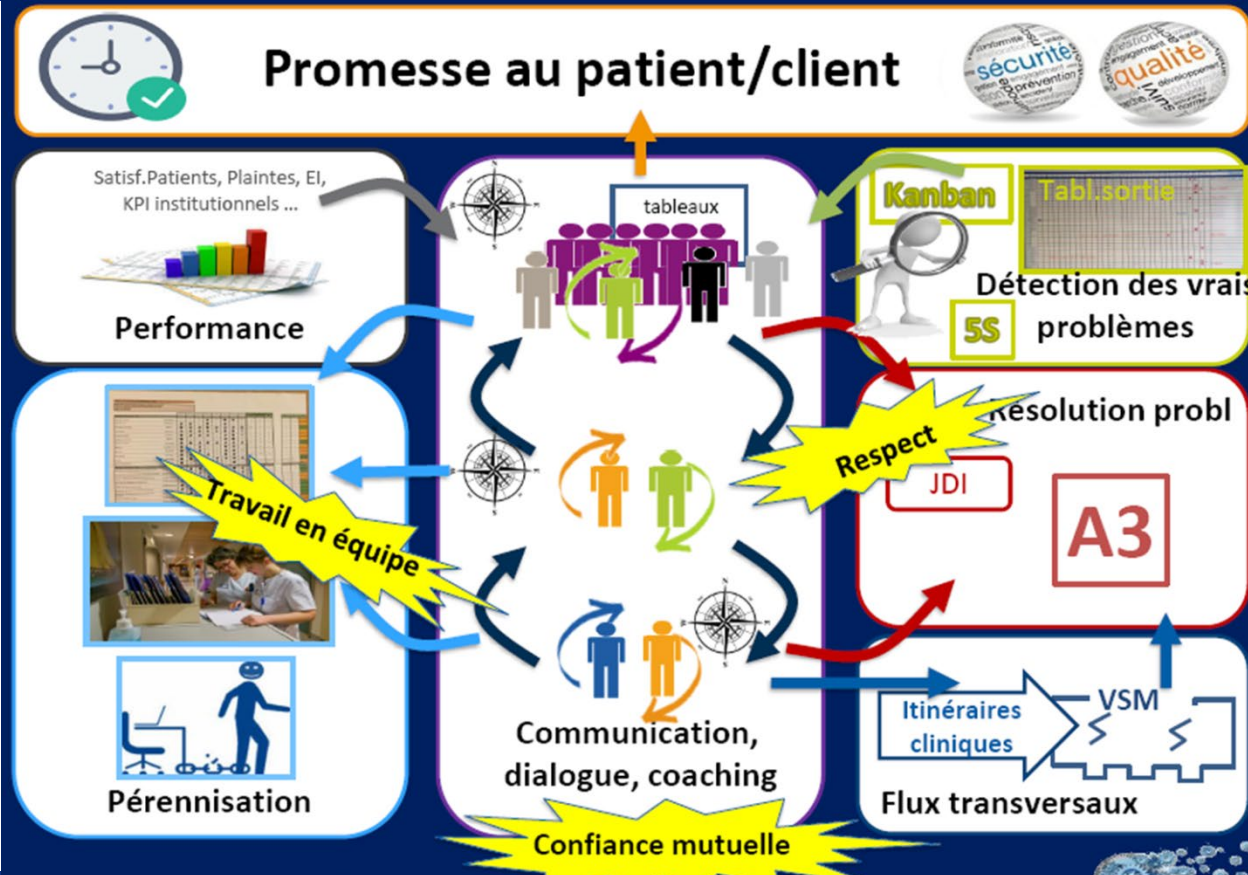
- **Qualité du service rendu au patient**
- **Qualité de vie au travail des personnels,**
- **Développement de l'innovation et de la recherche,**
- **Effizienz médico-économique**



**Des valeurs fortes partagées
traduites en comportements à
adopter dans l'institution**



Management participatif



Promesse au patient/client



Performance

Satisf. Patients, Plaintes, EI, KPI institutionnels ...

tableaux

Kanban

Tabl. sortie

Détection des vrais problèmes

5S

Résolution probl.

Respect

JDI

A3

Travail en équipe



Pérennisation

Communication, dialogue, coaching

Itinéraires cliniques

Flux transversaux

VSM

Confiance mutuelle

Développer au quotidien

CHRU

HÔPITAUX DE TOURS



Le management participatif dans le service de radiothérapie du CHRU de Tours

- **Devenir la méthode de prédilection de retour d'expérience en radioprotection et au delà**
- **Participer à améliorer la Qualité de vie au travail**
- **Etre un outil de la gestion de projet.**

Au Service du patient et des usagers

Conditions de mise en œuvre : changer le support de déclaration

Légende : code couleurs

COULEUR POST IT	THEME
	RADIOPROTECTION
	ORGANISATION
	MATERIEL
	COMMUNICATION / TRANSMISSION

Qui:

Quand:

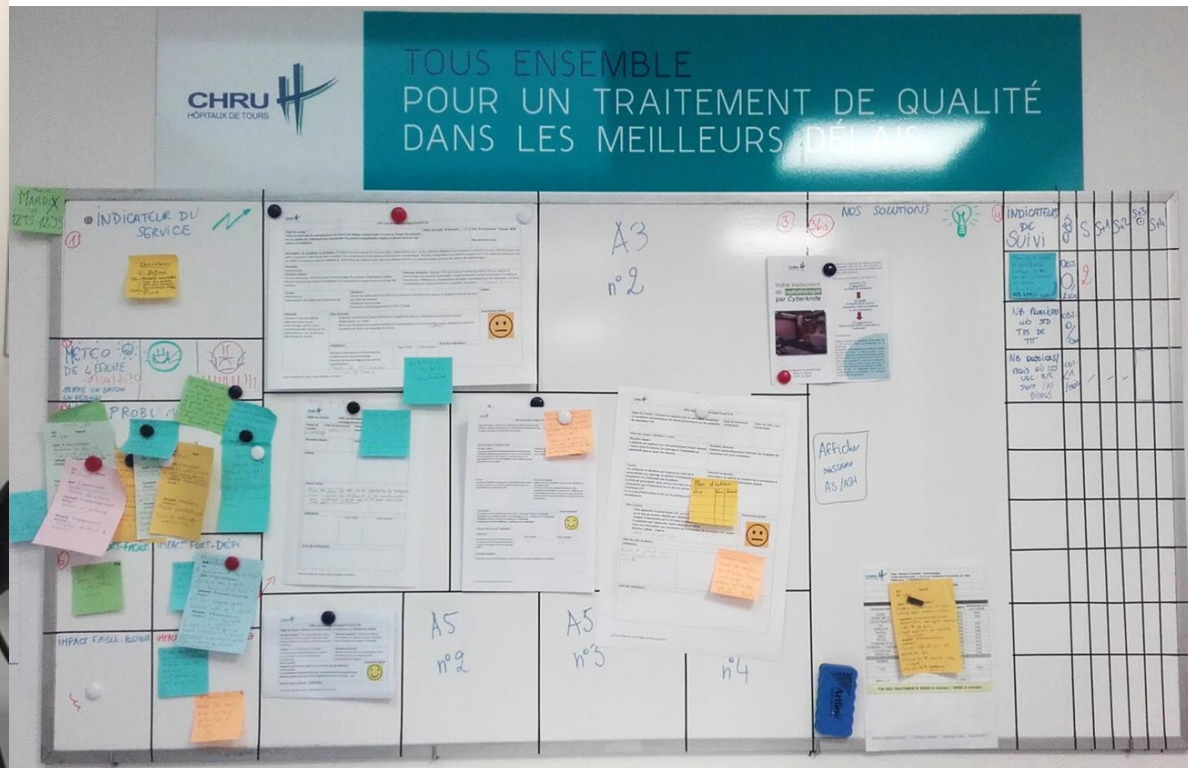
Où:

Quoi: → Que s'est-il passé ?

Comment: → Comment cela a-t-il été détecté ?

Pourquoi: → Pourquoi est-ce un problème ?

Conditions de mise en œuvre : structurer le tableau



Conditions de mise en œuvre : Construire les outils pour visualiser les problèmes et suivre les actions en fonction de l'ampleur du problème à résoudre

CHRU

Objet du projet :		pôle Cancérologie-Urologie/Corad H-24		Avancement global																					
Pilote du projet :	Date de lancement :	Date de mise à jour :																							
Description du problème et périmètre...																									
Contexte :																									
Situation départ :			Situation attendue :																						
Causes :		Solutions :		Leviers :																					
Objectifs		Plan d'actions																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicateurs</th> <th colspan="2">Suivi des indicateurs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">*Note</td> </tr> <tr> <td>No de professionnels ayant pris connaissance du livret d'accueil</td> <td>Valeur initiale</td> <td>Valeur attendue</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No dossiers incomplets</td> <td>X</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No de réponses de chamars</td> <td>1</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Indicateurs		Suivi des indicateurs		*Note				No de professionnels ayant pris connaissance du livret d'accueil	Valeur initiale	Valeur attendue		No dossiers incomplets	X	0		No de réponses de chamars	1	0	
Indicateurs		Suivi des indicateurs																							
*Note																									
No de professionnels ayant pris connaissance du livret d'accueil	Valeur initiale	Valeur attendue																							
No dossiers incomplets	X	0																							
No de réponses de chamars	1	0																							

CHRU

Pôle Cancérologie-Urologie/Corad H-24		
Objet de l'action :	Date de lancement :	Date de mise à jour :
Pilote de l'action		
Situation départ :		Situation attendue :
Causes :		Solutions proposées :
Plan d'action		Avancement global
Date de mise en œuvre :		
Indicateurs		
Suivi des indicateurs		

Les fiches

- A3
- A4
- A5

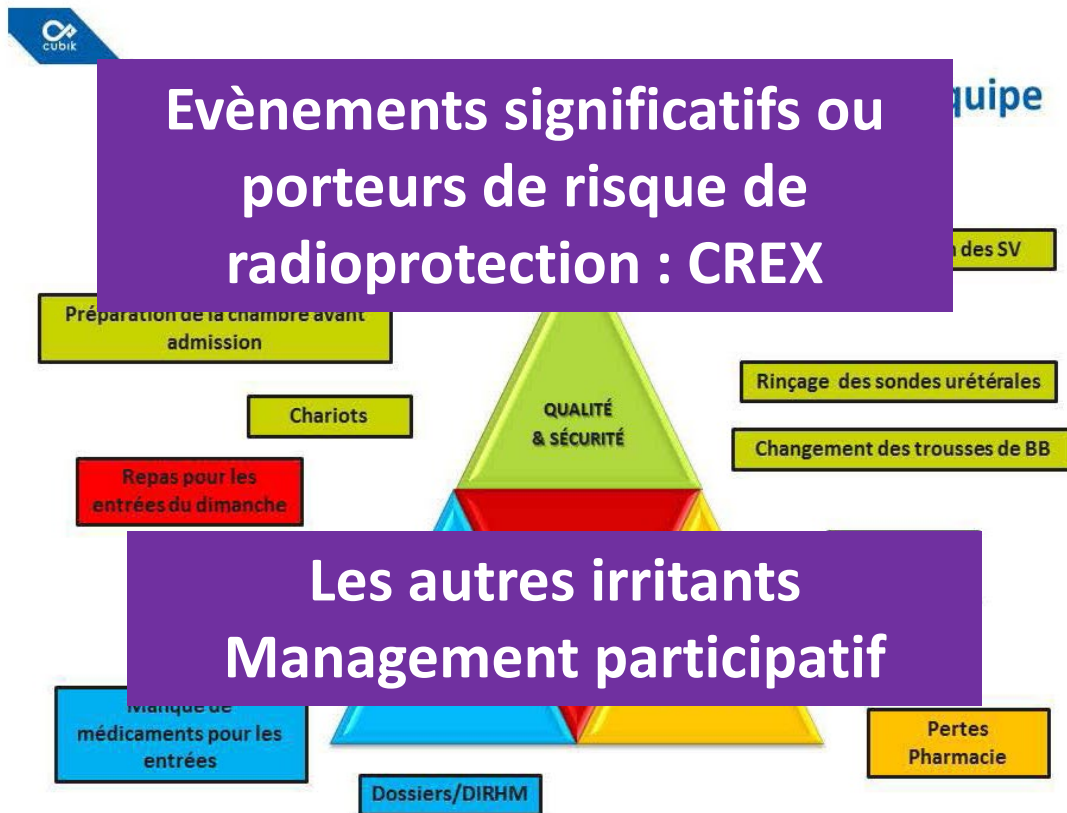
CHRU

Pôle Cancérologie-Urologie/Corad H-24	
Objet de l'action :	
Situation départ :	Situation attendue :
Causes :	Solutions proposées :
Plan d'action	Avancement global
Date de mise en œuvre :	

Conditions de mise en œuvre : Organiser les réunions de stand-up hebdomadaires



Conditions de mise en œuvre : Ne pas oublier l'importance de l'analyse systémique



Retour d'expérience des évènements porteurs de risque ou significatifs de radioprotection ou de soins : déclaration

- **Déclaration obligatoire par tout membre de l'équipe acteur ou témoin de l'évènement**
 - Interne au service obligatoire,
 - Externe au service si rentre dans la champ de la déclaration obligatoire ASN, ou des ES liés au soins.
- **Modalités de déclaration**
 - Avant 2020 : fiche de déclaration des ES
 - A partir de 2020 dans la cadre du management participatif : post-it de couleur rose. (autres thèmes : organisation, matériel, communication)
 - Portail ASN, Kaliweb



Retour d'expérience des événements porteurs de risque ou significatifs de radioprotection : examen des déclarations

- **Rythme**
 - **Avant 2020 :**
 - si évènement à déclarer en externe : immédiatement après la détection
 - Si non : toutes les 4 à 6 semaines
 - **A partir de 2020 :**
 - si évènement à déclarer en externe : immédiatement après la détection
 - Si non : toutes les semaines lors de la réunion de stand-up
- **Qui examine**
 - **Avant 2020 :** les membres du comité de retour d'expérience
 - **A partir de 2020 :** Les professionnels de toutes les catégories professionnelles présents à la réunion de stand-up

Retour d'expérience des évènements porteurs de risque ou significatifs de radioprotection : comment sont traitées les déclarations

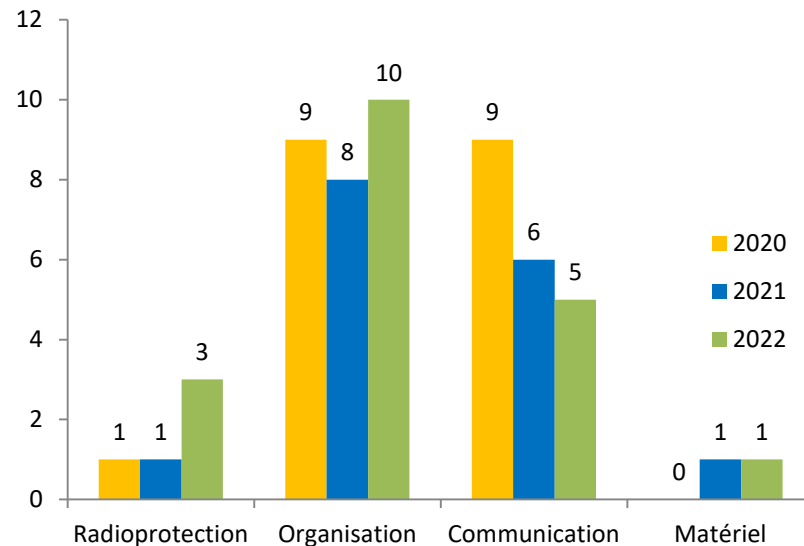
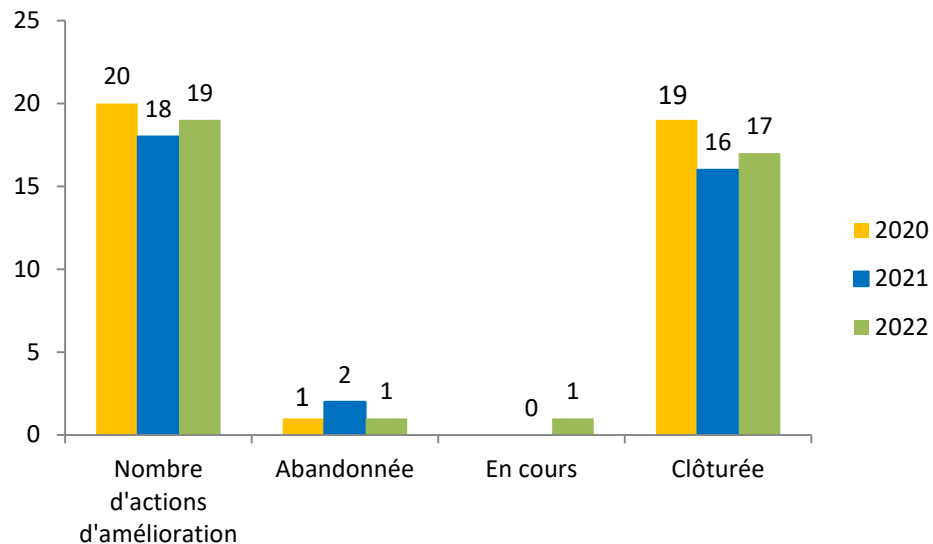
- **Rythme**
 - **Avant 2020 :**
 - 1 seul évènement choisi parmi tous les évènements déclarés lors des réunions de CREX (toutes les 4 à 6 semaines)
 - **A partir de 2020 :**
 - Tous les évènements sont examinés et priorisés chaque semaine : Plusieurs peuvent être traités en même temps
- **Qui prend en charge le traitement de l'évènement**
 - **Avant 2020 :** un ou plusieurs membres du comité de retour d'expérience
 - **A partir de 2020 :** groupes de professionnels présents lors de la réunion stand-up
- **Comment**
 - **Avant 2020 :** analyse systémique ou pseudo systémique
 - **A partir de 2020 :** analyse systémique en cas d'évènement indésirable grave (radioprotection ou autre), analyse par les méthodes de management participatif pour les autres.

Retour d'expérience des évènements porteurs de risque ou significatifs de radioprotection : comment sont suivies les déclarations

- **Traçabilité**
 - **Avant 2020 : CR de CREX**
 - **A partir de 2020 : CR de CREX si analyse systémique, CR de la réunion de stand-up, Supports A3,A4,A5**
 - **Bilan annuel communiqué à la direction de la qualité et de la patientèle**
- **Suivi des indicateurs**
 - **Avant 2020 : peu collégial sur fichier Excel pas assez partagé**
 - **A partir de 2020 : Collégial en stand-up sur le tableau de management participatif et sur les supports A3,A4.**



Bilan du retour d'expérience entre 2020 et 2022



Conclusions

- **Le management participatif est une méthode de retour d'expérience adaptée pour la prise en compte et le traitement des évènements indésirables et porteurs de risque en radiothérapie. Il permet**
 - **De prendre en compte les irritants sans délai**
 - **D'augmenter le nombre de professionnels qui participent à la résolution de problèmes**
 - **De mettre en œuvre plus rapidement les actions d'amélioration simples**
 - **D'offrir une vision synthétique, accessible à tout moment des problèmes traités**