



PACTE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Former des référents PACTE maîtrisant les méthodes de l'amélioration continue du travail en équipes et pouvant ainsi soutenir les équipes dans leur démarche :

- Soutenir l'équipe apprenant dans sa démarche d'amélioration continue du travail en équipe.
- Définir les rôles de chacun, dans la dynamique collective de mise en oeuvre de ces recommandations.
- Organiser la prévention des problèmes et évènements indésirables trouvant leurs origines dans les dysfonctionnements de l'équipe.
- Organiser et mettre en oeuvre l'analyse collective de ces dysfonctionnements pour en prévenir la récurrence.
- Améliorer la communication, le retour et le partage d'expérience au sein d'une équipe apprenante.
- Regrouper toutes les actions d'amélioration afin d'instaurer progressivement une dynamique d'équipe pour passer ainsi d'une équipe d'experts à une équipe experte !
- Satisfaire les exigences de l'objectif 3.4 *L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences.*

MISSION DES RÉFÉRENTS PACTE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES

Au terme de leur formation, les référents PACTE peuvent accompagner les équipes selon la chronologie suivante :

- Première session : Initialisation de l'accompagnement, présentation de la méthode et des outils, diagnostic points forts - points à améliorer dans le fonctionnement de l'équipe, état des lieux.
- Deuxième session : Mise en oeuvre des méthodes nécessaires pour améliorer le fonctionnement de l'équipe, initialisation de la démarche d'amélioration.
- Troisième session : Poursuite et suivi de la mise en oeuvre, retour d'expérience,
- Quatrième sessions : Bilan final des améliorations effectives et des actions à poursuivre, capitalisation des acquis par l'équipe, démarche pérenne pouvant être poursuivie au sein de l'équipe.



PACTE - Projet d'Amélioration Continue du Travail en Équipe

1^{er} jour

APPORTS COGNITIFS

- Introduction pédagogique
- Contexte et concepts
- Méthodes « pas-à-pas »
- Boîte à outils de l'équipe apprenante
- Modalités de mise en œuvre
- Indicateurs

2^{ème} jour

MISE EN ŒUVRE PRATIQUE

- Mise en situation dans la démarche d'amélioration continue du travail en équipe apprenante
- Diagnostic, repérage des problématiques, élaboration et mise en œuvre de solutions

Mise en œuvre en intersession
6 mois à 1 an

3^{ème} jour

RETOUR D'EXPÉRIENCE ET CONSOLIDATION

- Retour d'expérience et revue des travaux réalisés en équipe avec les référents en intersession
- Consolidation des acquis de la pratique en intersession
- Synthèse pédagogique

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

JOUR 1 - MÉTHODOLOGIE APPORTS COGNITIFS

1^o) CONTEXTE ET CONCEPTS

Le Projet d'Amélioration Continue du Travail en Équipe (PACTE) améliorer la qualité et la sécurité des soins et pour satisfaire les exigences normatives : V2020, chapitre 2 Les équipes de soins.

- « Passer d'une équipe d'experts à une équipe experte ».
- D'une vision individualiste à une vision collective.
- Notion d'équipe de soins et d'objectifs communs partagés.
- Expériences et acquis de la démarche qualité, de la gestion des risques et de l'évaluation externe en établissements sanitaires (certification) et médicosociaux (évaluation externe).
- Du management au leadership.
- Du contrôle à la confiance.
- Du pouvoir au vouloir ensemble.
- D'un groupe de professionnels à une équipe apprenante.
- Les étapes de la constitution d'une équipe performante, facteurs clés et attendus de l'équipe de soins.

2^o) BASES MÉTHODOLOGIQUES DU PACTE

Apport cognitif des bases du projet et présentation des étapes du PACTE pour appropriation.

- Étape 1 : **Diagnostic** inaugural du projet, entretiens ouverts avec les membres de l'équipe et recueil des données.
- Étape 2 : Analyse des données, repérage des points forts et des **points à améliorer**, exprimés en termes d'écart entre les pratiques réelles et les pratiques recommandées.
- Étape 3 : Formulation de **préconisations** (verbes d'action) planification des actions d'amélioration classées par **priorité** (actions correctives, de formation, d'évaluation et de communication).
- Étape 4 : **Mise en oeuvre** des préconisations, accompagnement de la mise en œuvre et du suivi par le référent.
- Étape 5 : Apprentissage par **retour et partage d'expérience**, amélioration continue de la méthode.

JOUR 2 – MISE EN SITUATION PRATIQUE

- Exercices pratiques et mise en situation, déroulement « pas-à-pas » de la méthode au profit d'une équipe composée par les participants et animés par le formateur.
- Atelier au profit d'une équipe, déroulement de la méthode PACTE en 4 sessions d'une demi-journée programmées à une fréquence adaptée dans le temps et animée par un binôme des participants.

INTERSESSION (6 À 12 MOIS)

MISE EN APPLICATION AUTONOME ET EN INTERSESSION, 6 MOIS À 1 AN, DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES AVEC LES MÉTHODES ET OUTILS PRÉSENTÉS ET PROPOSÉS LORS DES DEUX PREMIERS JOURS.

- Mise en œuvre et enregistrement du recours à ces méthodes et des travaux des équipes ciblées.
- Assistance et accompagnement à distance autant que nécessaire.
- *Préparation de la journée de retour d'expérience et de consolidation en option.*

JOUR 3 – RETOUR D'EXPÉRIENCE ET CONSOLIDATION (EN OPTION)

Retour d'expérience par le bilan de la réalisation des travaux en intersession et présentation de leurs travaux par les référents qui les ont réalisés.

- *Évaluation de ces travaux par les participants entre eux.*
- *Repérage des points forts et des points susceptibles d'être améliorés dans l'organisation et les méthodes de soutien aux équipes.*
- *Revue et consolidation des acquis de la formation méthodologique et de la mise en œuvre.*
- *Tour de table et reformulation.*
- *Synthèse pédagogique de fin de formation pratique.*

- Apport cognitifs sur les méthodes et les outils.
- Mise en situation.
- Mise en œuvre autonome en intersession.
- Retour d'expérience et consolidation à distance.



Boîte à outils de l'équipe apprenante

Dynamique d'équipe

MRM* gestion des ressources d'équipe
Prévention et gestion des conflits
Gestion d'un EI/EIG

Communication

Communication assertive
SAED*
Reformulation



Implication du patient

Patient traceur
Questionnaire de satisfaction
Groupes de parole

← Définitions dans le texte de la fiche

Les outils de communication

- Méthode **Situation Antécédents Évaluation Demande (SAED)**.
- Méthodes de reformulation.
- Méthode de communication assertive.
- (liste non limitative)

Les outils de dynamique d'équipe

- Briefing/débriefing.
- STAFF efficace.
- Groupe de parole.
- Gestion des risques en équipe apprenante.
- Cartographie continue des risques.
- Gestion d'un évènement indésirable, d'un évènement indésirable grave ou d'une situation à risque, en équipe, par le retour d'expérience permanent.
- Prévention et gestion des conflits en équipe apprenante.

- Team Building (et ses différentes expressions).
- Co-construction du changement.
- Gestion des ressources de l'équipe de soins (**Medical Ressources Management MRM**).
- Gestion collective de la résolution des problèmes en équipe de soins.
- (liste non limitative)

Les méthodes d'implication du patient

- Groupes de parole modéré
- Patient traceur
- Enquêtes et questionnaires de satisfaction
- Indicateurs
- Indicateurs de résultats cliniques
- (liste non limitative)

SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation animée (PowerPoint).
- Documentation technique de référence.
- Exemples et supports électroniques réutilisables.

PUBLIC

- Référents PACTE (cadres, pilotes, chef de projet, responsables du management des équipes de soins).
- Membres des services qualité et référents qualité pour le soutien méthodologique et la traçabilité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Écoute et prise en compte des **acquis** des participants préalables à la formation (pratique, expérience ou formation antérieure sur le sujet) par questionnaire ad hoc.
- Recueil et prise en compte des **attentes** des participants par questionnaire ad hoc.
- Écoute active des participants **pendant** la formation.

- Évaluation « à chaud » des acquis et de la satisfaction des participants au **terme** de la formation.
- Évaluation à **6 mois / 1 an** de la mise en oeuvre effective des acquis de la formation pour les participants et de la satisfaction du commanditaire.

Siège social / Région sud

54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille

04 91 75 75 75



Région Nord

20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

contact@adequationsante.com