



Mary-Pascale Pomey
Professeure de santé publique,
médecin et chercheure au centre
hospitalier universitaire de
Montréal ; membre du COPIL du
Collectif PEPS de la FHV.

Dans ce numéro

Collectif PEPS	1
Un an de collaboration avec une patiente-partenaire	1
Mise en œuvre convention qualité art. 58a LAMal	1
Campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »	2
Stratégie FHV en matière de qualité et de sécurité des soins	2
Collectif de travail Transmissions	2
Enquête culture sécurité en 2024	2
TeamSTEPPS	3
Révision du guide « soutien aux 2e victimes »	3
Matérovigilance – e-learning	3
Renouvellement du système d'information clinique	3
Formation Science de l'implémentation	3
Consultation d'experts par l'OMS	3
Actualités	4
Composition des organes SPQS	4

Programme "Sécurité des patients et qualité des soins" (SPQS) - Point de situation

Collectif PEPS

En 2025, la FHV lancera un nouveau collectif de travail qui aura pour thème le partenariat et l'expérience patient.

Sept établissements se sont inscrits pour participer à ce nouveau projet, qui se construira autour de six axes d'amélioration :

- Structure, organisation et environnement facilitant le partenariat, p.ex. la mise en place d'un comité consultatif de patients et de proches
- Formation des collaborateurs, des cadres et des patients-partenaires, p. ex. la formation à la décision partagée, l'engagement de patients dans les rencontres d'accueil des nouveaux collaborateurs
- Mesure et restitution aux professionnels, p. ex. la collecte de Patient Reported Experience Measures (PREMs) sur une base trimestrielle, avec appropriation des résultats dans chaque unité de soins
- Processus d'implication du patient et de ses proches dans les soins, p. ex. le Teach-Back pour s'assurer de la bonne compréhension par les patients des informations qui lui ont été communiquées
- Développement de l'hospitalité, p. ex. l'amélioration de l'accueil des patients, la conception accueillante des locaux



- Culture et leadership, p.ex. la définition d'un cadre institutionnel pour l'engagement de patients partenaires et l'implication des organes de gouvernance dans ce processus.

Les équipes des hôpitaux participant (qui incluront un patient partenaire) se réuniront au printemps pour une rencontre de lancement du collectif et se retrouveront trois jours en septembre 2025 afin d'être briefées et formées aux interventions d'amélioration qui seront mises en œuvre durant les 18 mois suivants.

Le Comité de pilotage de ce collectif est composé des membres de la Commission SPQS FHV, ainsi que de cinq experts de renommée internationale : Pre Marie-Pascale Pomey (voir photo ci-contre), Joan Barrubés (SPX et Antares), Pr Philippe Michel (Hospices civils de Lyon) et Dr Christian von Plessen (Unisanté).

Un an de collaboration avec une patiente-partenaire

Il y a un an, dans l'édition précédente de ce bulletin, nous annonçons l'engagement de Lisa Laroussi-Libeault en qualité de patiente partenaire pour la campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » (IPV). A l'issue de cette première année de collaboration, le bilan de cette collaboration est excellent. Lisa Laroussi-Libeault a joué un rôle de pilotage

dans la mise en place du Forum IPV, avec Veronica Coelho (FHV). Elle a co-animé le webinaire pour les institutions s'engageant dans la campagne. Elle a intégré le Comité de pilotage du nouveau collectif de travail sur le partenariat et l'expérience patient et contribue à la conception de ce collectif.

Mise en œuvre convention qualité art. 58a LAMal

La convention qualité issue de la révision de l'article 58a LAMal a été signée par la faïtière des hôpitaux, par celles des assureurs et par le Conseil fédéral le 22 mai 2024. Chaque établissement doit désormais se doter d'un système de management de la qualité et d'un concept qualité. Il doit également mettre en œuvre une mesure d'amélioration de la qualité obligatoire (système CIRS de gestion

des incidents) et une mesure supplémentaire à choix. D'ici à mai 2025, les établissements devront compléter une auto-évaluation de leur dispositif et un groupe d'établissements volontaires testera le dispositif de contrôle. Le programme SPQS FHV sert de plateforme d'échange d'expérience pour cette mise en œuvre.

Campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »

La FHV reste engagée dans la campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? ». Cette question vise à prendre en compte le point de vue du patient sur sa santé, à comprendre ses priorités, afin d'entrer dans une relation de partenariat reconnaissant son savoir expérientiel. Un webinaire a été organisé en février 2024 afin de présenter en quoi cette campagne peut initier le partenariat. Plusieurs établissements se sont mobilisés pour la journée mondiale « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », le 6 juin, et quelques établissements ont modifié leur organisation ou leurs pratiques pour intégrer la question dans le quotidien des soins.

Le 8 octobre 2024 a eu lieu le premier Forum « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », organisé par la FHV et ouvert par Rebecca Ruiz, cheffe du département de la santé et de l'action sociale. Le Forum fut surtout un partage d'expérience entre institutions et professionnels utilisateurs du concept.



P. Albisetti, Secrétaire générale de la FHV; R. Ruiz, Conseillère d'Etat (VD), Cheffe du département de la santé et de l'action sociale; V. Coelho, Cheffe de projet SPQS FHV et A. Staines, Chargé du programme SPQS FHV, le 8 octobre 2024.

Stratégie FHV en matière de qualité et de sécurité des soins

La stratégie FHV en matière de qualité et de sécurité des soins a identifié 20 thèmes prioritaires liés aux pratiques cliniques ainsi que 20 thèmes concernant les conditions cadres. L'équipe des coordinateurs SPQS a élaboré un descriptif sur une page de chacun de ces thèmes. Une harmonisation de ces descriptifs avec les mesures d'amélioration de la qualité de la convention Art. 58a LAMal est désormais en cours. Une fois finalisée, cette

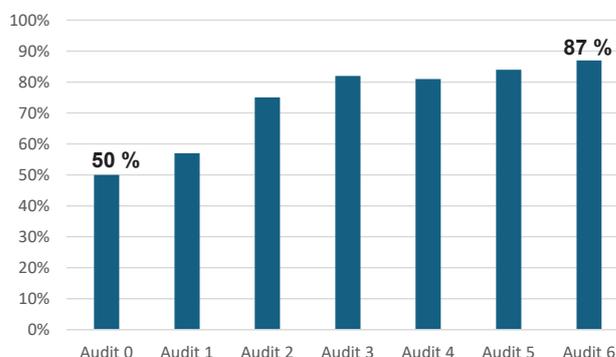
documentation pourra être diffusée. L'objectif est que ces pratiques soient mises en œuvre à l'horizon 10 ans.

Un groupe de travail cantonal coordonne désormais la campagne dans le canton de Vaud et elle touche dorénavant la quasi-totalité des domaines de la santé. En 2024, la présidence du groupe cantonal a été assumée par la FHV.

Collectif de travail « Transmissions, communication et travail d'équipe »

Ce collectif, débuté en octobre 2022, a abouti en mars 2024. Il visait à fiabiliser les transmissions et à améliorer le travail d'équipe. Il a en particulier visé la structuration des transmissions au moyen de l'outil I-PASS, intégré à la méthode TeamSTEPPS. Une stratégie multimodale d'amélioration a été mise en œuvre. Durant les 18 mois du collectif, des observateurs formés ont évalué les transmissions à un rythme trimestriel, mesurant notamment le taux d'observance des cinq étapes de I-PASS. Avec une observance de 50% au démarrage du collectif, celui-ci a atteint une observance de 87% après 18 mois, sans modification de la durée moyenne des transmissions. Plus de mille transmissions ont été observées et évaluées tous les trois mois.

Observance des 5 étapes d'I-PASS



Enquête culture sécurité en 2024

		2024
D1 : Fréquence de rapport d'incident	↓	60.80%
D2 : Perception globale de la sécurité	↑	51.51%
D3 : Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité	↓	67.09%
D4 : Apprentissage organisationnel	↑	54.57%
D5 : Travail d'équipe dans l'unité	↑	70.41%
D6 : Ouverture à la communication interne, au débat	↑	61.50%
D7 : Feedback et communication interne des erreurs	↑	54.98%
D8 : Réaction non punitive à l'erreur	↑	43.84%
D9 : Dotations	↑	42.33%
D10 : Soutien du management à la sécurité des patients	↑	43.91%
D11 : Collaboration entre les unités / départements	↓	51.45%
D12 : Transferts et transmissions	↓	35.34%
Niveau global de sécurité des soins	↑	58.50%

En septembre et octobre, onze établissements de la FHV ont conduit leur cinquième enquête auprès de leurs collaborateurs sur la culture de la sécurité. Le tableau présente les taux de réponses positives pour les dimensions de l'enquête. Les flèches indiquent les hausses (vert, vers le haut) et les baisses (rouge, vers le bas). Le fond de couleur indique ce qui est statistiquement significatif. Cinq dimensions montrent une amélioration statistiquement significative : la perception globale de la sécurité, la réaction non-punitiv à l'erreur, la suffisance de dotation en personnel pour assurer la sécurité, le soutien du management à la sécurité et le niveau global de sécurité des soins.

TeamSTEPPS

La version 3.0 de TeamSTEPPS a désormais fait l'objet d'une traduction, elle est présentée dans la formation de formateurs. Outre un changement majeur de graphisme et de découpage des chapitres, la nouvelle version renforce l'accent mis sur l'implication des patients dans les soins et dans les décisions. Les versions hôpital, cabinet et EMS sont désormais intégrées en une seule version. La nouvelle version offre également des vidéos de simulation qui apportent une base de discussion pour des animations courtes en groupe. L'outil I-PASS est désormais l'outil principal pour les transmissions structurées. Deux nouveaux outils se sont ajoutés : le *Teach Back* qui est une méthode qui permet de s'assurer que les patients et les membres de la famille ont bien compris les informations qui leur ont été transmises et le *STAR* (Stop – Think (réfléchir) – Agir – Revoir) qui encourage à prendre un moment pour penser à l'action prévue, à la situation et au résultat attendu.



Le modèle TeamSTEPPS 3.0

Révision du guide « soutien aux 2e victimes »

Le fondement de la Just Culture est le constat que les erreurs ne proviennent pas de mauvais individus, mais de systèmes défaillants. Le corollaire immédiat est qu'il convient de soutenir les professionnels impliqués dans des erreurs. Ces professionnels sont parfois appelés « deuxièmes victimes »,

le patient étant la première victime. Le guide FHV présentant l'organisation recommandée pour ce soutien datait de 2011 et a fait l'objet d'une révision en 2024 par le groupe de travail permanent « Système de gestion des incidents ».

Matérovigilance – e-learning

Un e-learning sur la matériovigilance a été développé par le programme SPQS FHV, en s'inspirant des cinq formations en lignes existantes au sein des hôpitaux FHV et principalement de

celle de l'hôpital Riviera-Chablais. Le contenu de cet e-learning a été concerté avec Swissmedic.

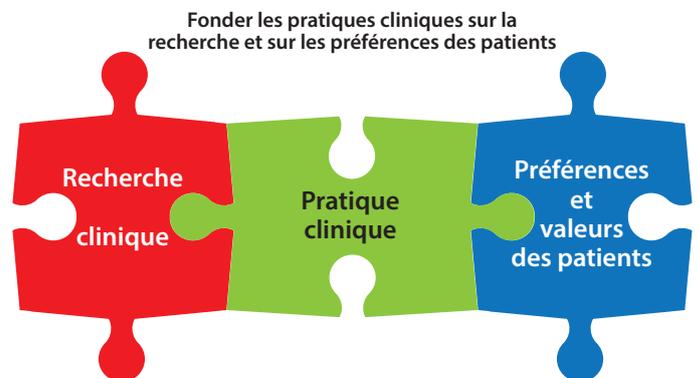
Renouvellement du système d'information clinique

Le programme SPQS FHV s'engage dans le projet de renouvellement du système d'information clinique. Six de ses membres participeront à l'évaluation des offres des

fournisseurs. Les enjeux sont importants car les capacités des différents produits à soutenir la sécurité des patients et la qualité des soins sont très disparates.

Formation Science de l'implémentation

La science de l'implémentation est l'étude des méthodes visant à promouvoir l'intégration des pratiques scientifiquement démontrées comme efficace dans le quotidien des soins. Trop souvent, en effet, les meilleures pratiques ne sont que partiellement mises en œuvre, conduisant par exemple à des taux d'observance de l'hygiène des mains de 70% seulement, ou des taux de dépistage du risque d'escarres de 65%. Le programme SPQS a organisé deux séances d'introduction à la science de l'implémentation, présentées par Pr Cédric Mabire de l'IUFERS. Il a notamment montré comment une analyse de contexte permet de sélectionner des stratégies de mise en œuvre plus pertinentes.



Consultation d'experts par l'OMS : Sécurité du diagnostic

Le programme SPQS FHV a été invité par l'OMS à participer à une consultation d'experts. Une revue de littérature sur les erreurs de diagnostic a été présentée aux experts, qui ont

ensuite fait part de leurs remarques sur un modèle proposé afin de conceptualiser les interventions d'amélioration de la sécurité du diagnostic.

Actualités

CAS-DAS en qualité-sécurité des soins

En partenariat avec la FHV, l'Université de Genève offre un CAS en sécurité des soins (1er semestre), un CAS en qualité des soins (2e semestre), ainsi qu'un [DAS en qualité et sécurité des soins](#).

Forum International IHI

La prochaine édition du [Forum International sur la qualité et sécurité des soins](#) aura lieu du 21 au 23 mai 2025 à Utrecht. L'équipe SPQS présentera le collectif Transmissions au sein du Forum virtuel.

SIDIEF

Le [congrès SIDIEF 2025](#) se tiendra à Lausanne du 2 au 5 juin sur le thème de l'Innovation infirmière.

Journée mondiale IPV

La journée mondiale « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » aura lieu le 6 juin 2025.

Journée Latine Excellence en Santé

La prochaine édition de la Journée Latine de l'Excellence en Santé aura lieu le 9 septembre 2025, à Genève.

Forum francophone TeamSTEPPS

Ce [Forum aura lieu le 7 novembre 2025](#) à l'Hôpital Riviera-Chablais, sur le thème « TeamSTEPPS, 10 ans après ... ».

Protocole de Londres

Le [Protocole de Londres](#) est un modèle pour la réalisation d'analyses systémiques des incidents cliniques. Il a été revu en 2024 par un groupe d'experts internationaux. La FHV y a participé.

Sommet Ministériel

L'édition 2025 du sommet ministériel mondial de la sécurité des patients aura lieu à Manille, aux Philippines les 3 et 4 avril. Le chargé du programme SPQS FHV y parlera des environnements de travail psychologiquement sûrs et sains.

SPQS – une approche alternative

C'est le titre de [l'ouvrage de Dr Marius Laurent, paru en 2024](#). Nous recommandons cet ouvrage qui plaide pour beaucoup de rigueur scientifique et qui adopte un ton de critique bienveillante sur le domaine SPQS.

Composition des organes SPQS

Situation au 31 décembre 2024

Réunion des Coordinateurs « Sécurité des patients et qualité des soins »

Baralon Christian	Coordinateur SPQS	HRC
Bernier Ariane	Infirmière pratique avancée & coordinatrice SPQS	Lavigny
Bochud Laura	Responsable qualité sécurité des soins	eHnv
Bouteiller Sylvie	Coordinatrice qualité	Lavaux
Genton Alain	Responsable sécurité & coordinateur SPQS	Nant
Han Audry Marie-Pierre	Responsable qualité adjointe	GHOL
Lebrun Laure-Line	Chargée de la sécurité des patients	EHC
Le Coultre Nicole	Infirmière clinicienne & coordinatrice SPQS	PSVJ
Leduc Sarah	Infirmière cheffe & coordinatrice SPQS	Rive-Neuve
Neuhaus Marie	Coordinatrice qualité et gestion des risques	HIB
Panchaud Sandra	Infirmière clinicienne spécialisée	PSPE
Roussey Charlyène	Infirmière clinicienne & coordinatrice SPQS	RSBJ
Verdun Benoît	Responsable gestion des risques & qualité, membre associé	FAA

Commission « Sécurité des patients et qualité des soins »

Albisetti Patricia	Secrétaire générale	FHV
Baldi Miriam	Chargée de missions qualité et sécurité des soins	DGS
Baralon Christian	Coordinateur sécurité des patients	HRC
Dr Daher Oscar	Directeur médical	RSBJ
Klein Valérie	Directrice des soins	EHC
Lacroix Elisabeth	Directrice des soins	eHnv
Nicoulaz Anne-Laure	Responsable d'équipe Business Analyst	FHVI
Dr Ongaro Gioele	Médecin chef coresponsable	GHOL
Dr Pichon Renaud	Pharmacien-chef	PHNVB
Pouly Anne	Responsable de la gouvernance Qualité & Sécurité	CHUV
Dr de Rham Mikael	Directeur général	EHC
Rouillon Rodolphe	Directeur général, Président de la Commission	HIB

Conseil scientifique

Pr Pascal Bonnabry	Pharmacien-chef, Président du Conseil	HUG
Pr Bernard Burnand	Professeur honoraire	Unisanté
Dr Philippe Eggimann	Médecin adjoint Service Médecine Intensive Adulte	CHUV
Dre Sandra Keller	Post-doctorante (IPTO)	Université Neuchâtel
Dr Joachim Rapin	Adjoint à la direction des soins	CHUV



Fédération des hôpitaux vaudois

Vous trouverez d'autres informations sur le site Internet: www.fhv.ch

Chargé du programme « Sécurité des patients et qualité des soins »

Anthony Staines, Ph.D.

☎ 021 800 01 72

anthony.staines@bluewin.ch

Cheffe de projet du programme « Sécurité des patients et qualité des soins »

Veronica Coelho

☎ 021 643 73 53

veronica.coelho@fhv.ch