



# TRAVAIL en ÉQUIPE

**MOTEUR DE LA QUALITÉ  
ET SÉCURITÉ DES SOINS ?**



## Restitution

# JOURNÉE RÉGIONALE 2023



# ÉDITO

## **Le Travail en Équipe : Moteur de la Qualité et de la Sécurité des Soins ?**

Les professionnels de santé, qu'ils soient médecins, infirmiers, pharmaciens ou autres, savent mieux que quiconque que la collaboration est la clé de la qualité et de la sécurité des soins. Ils le savent, la littérature le dit, alors pourquoi est-il encore aussi important de le rappeler ?

Dans un domaine aussi complexe que le soin, où chaque décision peut avoir des conséquences vitales, le travail en équipe doit être une valeur de tous les jours.

Chaque cas est unique, chaque patient mérite le mieux mais avec la constante évolution des soins et des organisations, avec les avancées technologiques, les nouveaux protocoles nécessaires et la complexité croissante des traitements, il est impensable qu'un seul professionnel, même le plus compétent soit-il, puisse tout gérer de manière optimale à lui seul. C'est là que le travail en équipe prend sens !

## **Se coordonner pour éviter des erreurs**

La sécurité des patients (ne pas nuire au patient) est de fait une valeur qui fait sens pour tous les professionnels. Et pourtant quand on met un mot dessus, cela n'apparaît pas comme une priorité. Parce que derrière ce ne sont pas les compétences techniques dont on parle, celles qui sont bien apprises dans les études, mais une mauvaise communication ou une coordination insuffisante entre les membres de l'équipe médicale qui peut entraîner des conséquences dévastatrices. Des erreurs de médicaments aux erreurs de côté d'intervention, des erreurs d'identité aux erreurs de diagnostic, de nombreux événements indésirables associés aux soins peuvent être évités grâce à une communication claire et à une coordination efficace.

## **Prendre conscience qu'à plusieurs on est meilleurs**

Chaque professionnel de santé apporte une expertise unique à l'équipe. Le médecin diagnostique, le chirurgien opère, l'anesthésiste endort, l'infirmier administre des soins, le pharmacien gère les médicaments, etc.... En travaillant ensemble, ils peuvent échanger des connaissances et compléter des compétences pour assurer les meilleurs résultats pour les patients. Quoi de plus efficace qu'un briefing en début de journée ou avant une intervention pour se mettre d'accord et identifier les risques ? Quoi de plus rassurant que de pouvoir compter sur l'expertise de l'autre ou sur sa vigilance pour éviter de se tromper ?

## **S'intéresser au patient dans son parcours et pas juste pour un séjour**

Une équipe bien coordonnée, qui communique, trace les informations, peut s'assurer que toutes les informations pertinentes sont partagées et que les décisions sont prises de manière cohérente et concertée pour chaque patient. C'est comme cela et en comptant sur les évolutions des outils numériques que la continuité des soins sera assurée.

## **Et le patient dans tout cela ?**

Les patients seront rassurés en sachant que des professionnels de santé, tous individuellement compétents, travaillent ensemble pour assurer les meilleurs soins. Les patients seront encore plus satisfaits quand cette équipe prendra en compte son point de vue et qu'il fera partie intégrante de l'équipe.

En conclusion, le travail en équipe est un élément essentiel pour assurer des soins de qualité. Les professionnels de la santé doivent continuer à mettre l'accent sur l'amélioration des facteurs humains (collaboration, communication, coordination, alerte, confiance...) pour offrir les meilleurs soins possibles.

Travailler ensemble, c'est se permettre d'accomplir des prouesses médicales et assurer un avenir plus sûr et plus sain pour tous les patients !

**DR Laetitia MAY-MICHELANGELI - Chef de Service, Haute Autorité de Santé**



Le 14 décembre 2023 la SRA Occitanie a organisé une journée régionale autour de la question : « Le travail en équipe, moteur de la qualité et sécurité des soins ? ».

Nous étions 107 ! d'horizons très variés, professionnels de la santé, du médicosocial, de la ville, des patients partenaires, des représentants des usagers.

L'objectif de la journée était de nourrir la réflexion et de partager des expériences innovantes, inspirantes...

Nous vous invitons à tourner les pages afin de découvrir les moments forts de cette journée !

# SOMMAIRE

<b><u>REGARDS CROISÉS SUR LA NOTION DE TRAVAIL EN ÉQUIPE</u></b>	<b><u>04</u></b>
<b><u>LES ATELIERS ET RETOURS D'EXPÉRIENCE</u></b>	<b><u>05</u></b>
<b><u>COMMENT D'AUTRES ORGANISATIONS PEUVENT-ELLES NOUS INSPIRER ?</u></b>	<b><u>09</u></b>
<b><u>SRA'LLenge</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>MOT DE LA FIN</u></b>	<b><u>11</u></b>



# REGARDS CROISÉS SUR LA NOTION DE TRAVAIL EN ÉQUIPE

**Conférence : « COORDINATION D'EXPERTISES PLURIELLES ET ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL EN ÉQUIPE »**

**Philippe TERRAL, Professeur de Sociologie - CreSco - Université Paul Sabatier - Toulouse - France**

Depuis un regard sociologique fondé sur diverses enquêtes menées depuis plus de vingt ans, l'intervention s'attachera à rendre compte des formes de savoirs utiles et actionnables en société pour résoudre des problèmes ou améliorer des situations. Un premier constat relève de la nécessité de prendre en compte une diversité de savoirs (les savoirs scientifiques mais aussi les « savoirs expérientiels » des acteurs « de terrain », non engagés dans la recherche académique) et d'expertises (celles des chercheurs mais également des décideurs, des intervenants et des bénéficiaires des dispositifs considérés). Au-delà de leur reconnaissance, l'enjeu est aussi de travailler à la coordination de ces expertises, ce qui renvoi tout autant à des problématiques « cognitives » (liées à la connaissance) que relationnelles, soit d'une qualité/fluidité des relations qui est loin d'être donnée à priori et qu'il convient de travailler en éprouvant ces collaborations hybrides et les ressorts de leurs déploiements comme de leurs difficultés. Le travail en équipe, vu comme la coordination d'expertises plurielles, n'est pas sans difficultés, mais montre la voie d'un lien plus efficient avec les besoins des pratiques et sensibilités vécues en contexte. Il ouvre aussi vers une vision plus partagée de l'action quotidienne à l'heure où le manque de confiance – sinon la défiance – envers les institutions et leurs savoirs (on pense notamment à la désinformation voire au complotisme) se développent et que la perte de sens des activités professionnelles semble toucher une population croissante. Moins qu'une solution à appliquer, cette perspective s'ancre dans l'expérimentation collective, ses réussites, difficultés, voire échecs. Les sciences sociales nous montrent combien elle doit être attentive à la question des inégalités de représentation et de parole de la diversité des points de vue, expertises, et donc des populations qui tendent potentiellement à être invisibilisées. Plus qu'une méthode clé en main, le travail en équipe gagne donc à être appréhendé comme une réflexivité collective, à construire et même à inventer, en contexte, en travaillant à déployer des formes de relations plus horizontales, pour ne pas dire plus démocratiques. Pour s'appliquer ces principes, cette intervention doit donc cesser pour tenter de mettre en œuvre une démarche plus en phase avec ce qu'elle met en avant.

[Lien Diapo](#)



**Marc KRUGLER, Directeur de la clinique STER**  
**Paul Eric LAURES, RU de la clinique STER**  
**Elodie TARDIEU, Cadre de santé à la clinique STER**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



## ★ **ATELIER 1 : Place des Facteurs Organisationnels et Humains dans la Gestion des Risques**

### **Les compétences non techniques au service de la sécurité des soins**

**Dr Franck RENOUARD, Chirurgien-dentiste, pilote-spécialiste facteurs organisationnels et humains**

Les compétences non techniques font partie des compétences obligatoires à posséder dans le monde de l'aviation. Tous les 6 mois les pilotes professionnels doivent montrer leur capacité à piloter les avions dans différentes configurations mais aussi ils doivent montrer leur capacité à utiliser les 5 compétences non techniques qui sont : la communication, le leadership, la conscience de la situation, la gestion de la charge de travail et la prise de décision. Le monde médical est en train d'incorporer ces compétences dans la formation des soignants. Le but de la séance est de montrer combien ces compétences non techniques sont indispensables pour améliorer à la fois la sécurité des soins et la qualité de vie au travail.

[Lien Diapo](#)



**Philippe PONS, Chef d'exploitation centre nucléaire CRUAS (Montélimar)**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



## ★ **ATELIER 2 : TRAVAIL EN ÉQUIPE, QUELLE BOÎTE À OUTILS ?**

- Comment intégrer les outils du travail en équipe dans les pratiques professionnelles ?

### **Dr Christine SAGNES-RAFFY, Médecin coordonnateur, responsable de la SRA**

Dans le domaine du soin et de l'accompagnement, comme dans d'autres activités humaines, le travail en équipe est une notion fondamentale. L'équipe est un pilier essentiel qui favorise la synergie des compétences, l'échange des expertises et la coordination des efforts pour répondre aux besoins des patients et des personnes accompagnées.

Si différents outils sont à la disposition des professionnels pour les aider à progresser dans cette dynamique, c'est avant tout la culture du travail en équipe, basée sur le respect, la communication et la confiance mutuelle qui est à promouvoir au sein des organisations. La reconnaissance des contributions de chacun, la clarté des rôles et responsabilités ainsi que la mise en place de processus de travail collaboratifs sont autant d'éléments clés pour favoriser une équipe performante et centrée sur des patients / personnes accompagnées.

Le but de cet atelier est de montrer, à partir de deux retours d'expérience concrets, que les outils du travail en équipe peuvent être intégrés de manière efficiente dans les pratiques quotidiennes, améliorant ainsi la qualité et la sécurité des soins et accompagnements.

[Lien Diapo](#)



### **Yann REYNAUD, Coordonnateur de la CPTS Bérange**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



### **Delphine CHANDERON, Cadre de santé - ASEI - Centre PHILAE, service IEM, pôle enfant.**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



## ★ **ATELIER 3 : PARTICIPATION DES PROFESSIONNELS AUX PROJETS, UN GAGE D'IMPLICATION ?**

- Quelles stratégies managériales en faveur de l'implication des professionnels ?

**CREPIN Hubert, Directeur SSESSAD et de l'École Privée Spécialisée PARENTS-THESE**

Les secteurs sanitaire, médicosocial et social sont en plein évolution compte tenu des déterminants pluriels du travail qui les entourent, les contraignent et les évaluent.

Afin de pouvoir offrir une offre de soins et de prendre de soin de qualité, le management des professionnels doit être en permanence revisité pour permettre l'émergence durable des compétences des professionnels.

Le « faire équipe » prend alors tout son sens afin de permettre aux talents de s'exprimer de manière positive et durable.

Un management participatif, éclairé et bienveillant représente dans cet esprit un levier majeur de l'implication de tous, et de chacun, afin que les participations soient le plus efficaces possible au profit des bénéficiaires.

[Lien diapo](#)



**Annick CESCHIN, Directrice des soins, ASEI**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



## ★ ATELIER 4 : Le patient / La personne accompagnée FONT-ILS PARTIE DE L'ÉQUIPE ?

- La pluralité des savoirs au service de la qualité des soins ?

**Patrick LARTIGUET, Docteur en science de l'éducation et de la formation, chercheur partenaire UMR éducation, formation, travail, savoirs, Université Toulouse Jean Jaurès, Président Savoirs Patient**

Le patient membre de l'équipe ?

L'engagement du patient, du proche aidant comme partenaire des professionnels de santé au bénéfice de leur santé, de celle de leurs pairs comme de l'ensemble du système de santé, soutenu par les recommandations de la HAS, augure d'un changement profond, d'une reconfiguration de la relation de soin.

Le partenariat en santé, priorité opérationnelle du PRS 2018-2022 de l'ARS Occitanie, instaure une logique de complémentarité entre les savoirs expérientiels du patients (et/ou du proche aidant) et les savoirs académiques et cliniques du professionnel : complémentarité levier de la qualité et sécurité des soins.

Dans la relation individuelle de soin (niveau individuel du partenariat) comme au sein des équipes de soin (niveau collectif) le patient / proche aidant est un membre à part entière de l'équipe.



[Lien diapo](#)

**Dr Julie ABBAL, Pédiatre**  
**Delphine VISSAC, Parent partenaire**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



**Dr Jérôme MARY**  
**Sandra GUERRERO Patiente partenaire**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



**Karim OULAD-CHRIF, Référent patient partenaire**  
**Murielle PLAZA, Directrice Qualité - Gestion des risques**

[RETOUR D'EXPÉRIENCE :](#)



# COMMENT D'AUTRES ORGANISATIONS PEUVENT-ELLES NOUS INSPIRER ?

## Table ronde : Comment s'en inspirer dans nos pratiques ?

- Emmanuelle ARFE, Coordinatrice CPTS Toulouse Rive Gauche
- Dr Paul ATTHAR, Médecin anesthésiste réanimateur
- Philippe TERRAL, Professeur de Sociologie - CreSco - Université Paul Sabatier - Toulouse - France



[Lien de la vidéo](#)

# LANCEMENT DU 5<sup>ème</sup> SRA'LENGE

Pour clôturer cette journée régionale sur le Travail en équipe, la SRA Occitanie a lancé la 5ème édition du SRA'allenge.

La question qui est posée pour cette édition :

**“Avez-vous une expérience PLURIPROFESSIONNELLE RÉUSSIE à PARTAGER ?”**

Nous attendons avec impatience de découvrir vos expériences !

Nous nous retrouverons lors d'un webinaire, **le 12 mars 2024 à 17h00**, pour écouter la présentation des 3 projets retenus en présence de Dr François JAULIN.

**A vos candidatures !**

[\*\*En savoir plus\*\*](#)



# MOT DE LA FIN

Cette journée régionale consacrée au travail en équipe a été un moment enrichissant et instructif, une occasion précieuse d'explorer de nouveaux horizons, de découvrir des pratiques innovantes et de renforcer notre compréhension collective des éléments clés qui contribuent à une collaboration sûre et efficace. Le potentiel du travail en équipe s'est révélé à travers la diversité des expériences partagées et des idées échangées.

Les enseignements de cette journée vont constituer une source d'inspiration pour chacun d'entre nous, nous offrant l'opportunité d'améliorer nos pratiques individuelles et collectives et d'intégrer pleinement le travail en équipe dans notre pratique professionnelle.

Cependant, une seule journée ne peut suffire à explorer en profondeur tous les aspects de cette thématique. C'est pourquoi la SRA Occitanie envisage de poursuivre cette dynamique en 2024 en vous proposant davantage de contenu sur le travail en équipe et en vous accompagnant dans l'appropriation des outils nécessaires à la promotion de cette culture collaborative au sein de vos différentes organisations.

Souhaitons que la poursuite de nos efforts pour promouvoir la culture du travail en équipe au sein de nos différentes organisations devienne un moteur essentiel de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et accompagnements.



## CONTACT

**SRA Occitanie**

**6 rue de Lourdes,  
31300 TOULOUSE**

**05.67.31.21.30**

[info@sra-occitanie.fr](mailto:info@sra-occitanie.fr)

[www.sra-occitanie.fr](http://www.sra-occitanie.fr)

