

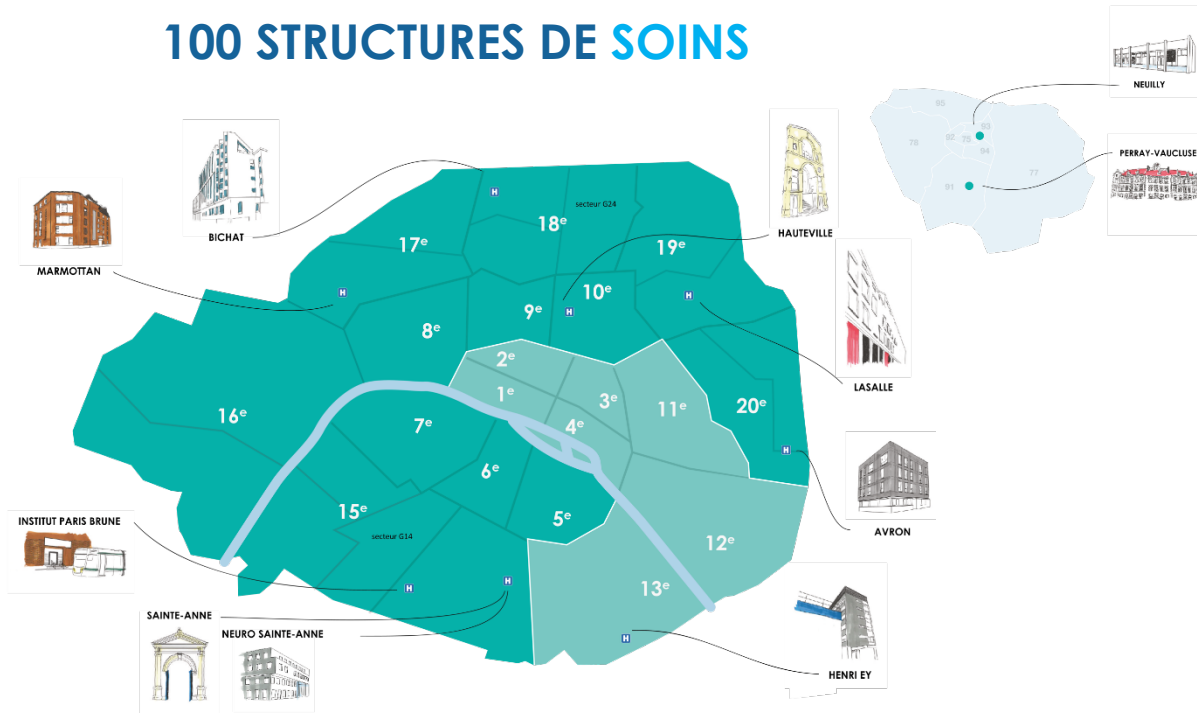
# Construire un hôpital apprenant



# Le GHU Paris, 1<sup>er</sup> acteur hospitalier pour les maladies mentales et du système nerveux

## L'hôpital qui prend soin de votre cerveau et de vos émotions

### 100 STRUCTURES DE SOINS



**5400**

PROFESSIONNELS



### NOTRE CULTURE



### NOS VALEURS



### NOS AXES

- 1 Développer le partenariat patient
- 2 Attirer et fidéliser les professionnels au sein du GHU Paris
- 3 Devenir un hôpital durable
- 4 Impulser et soutenir les innovations



**1<sup>ER</sup> JANVIER 2019**  
Création du GHU PARIS

**61000**

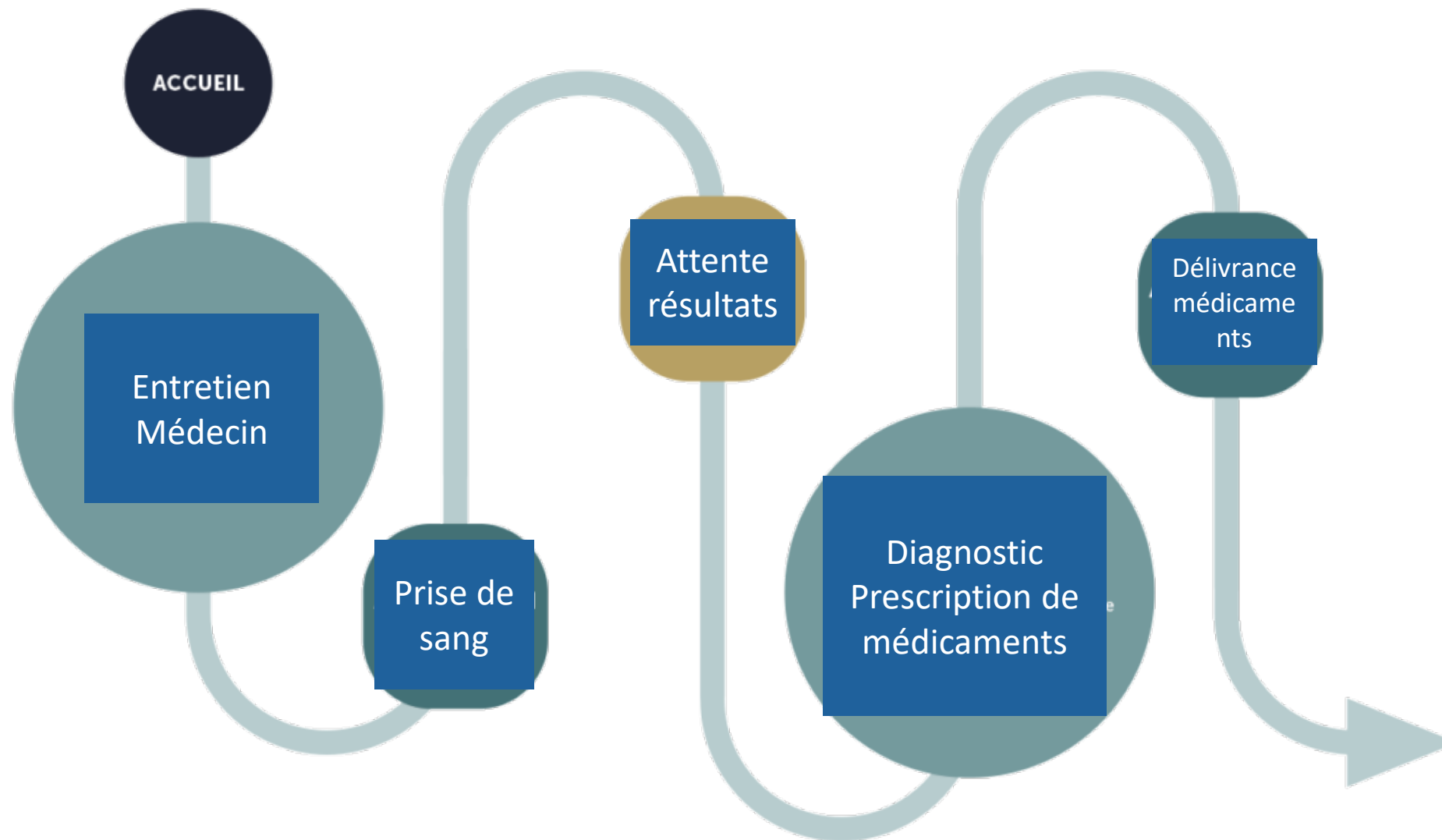
**PATIENTS**  
pris en charge en  
psychiatrie

**6000**

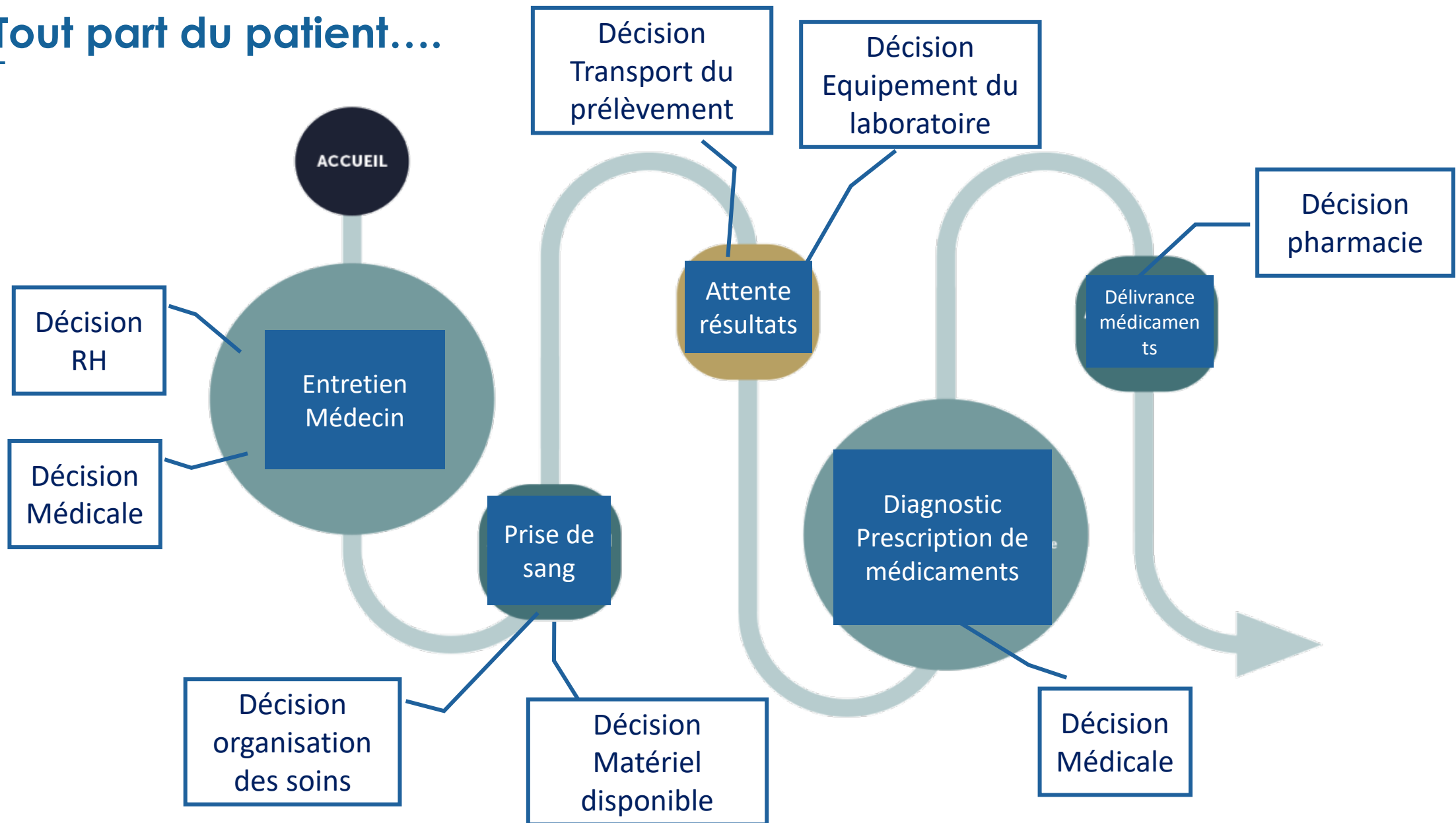
**PATIENTS** pris en charge  
en neurosciences



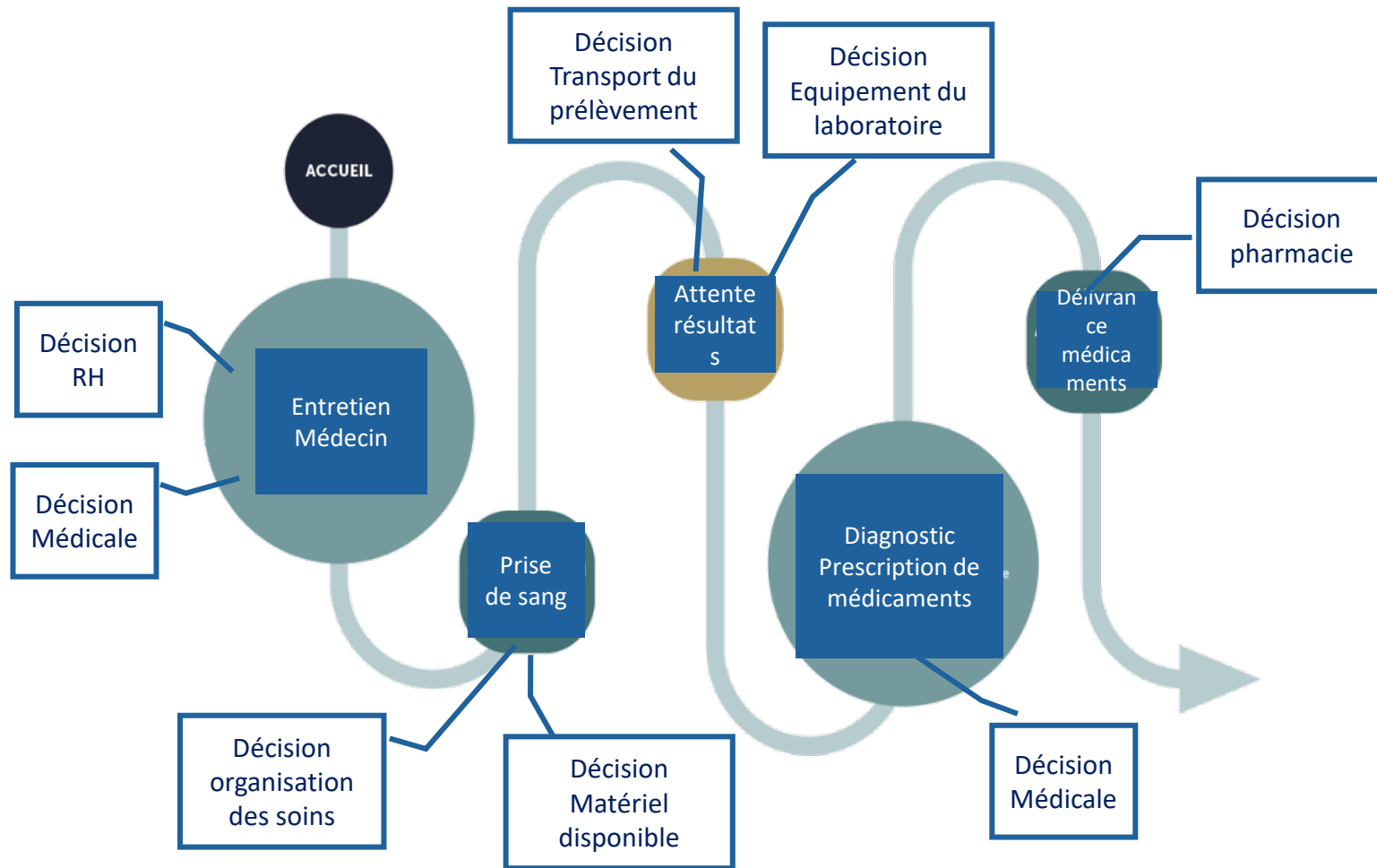
# Tout part du patient....



# Tout part du patient....



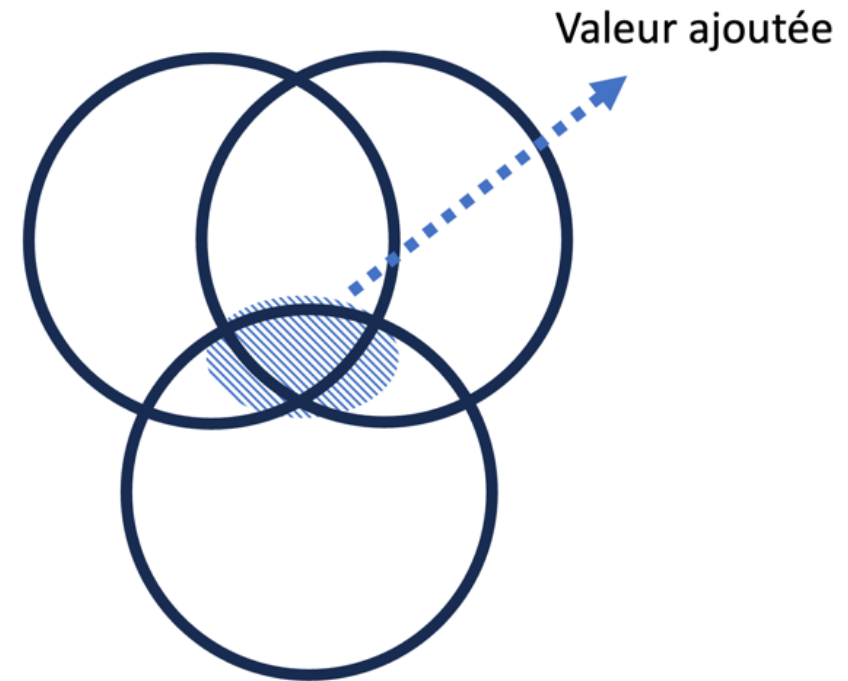
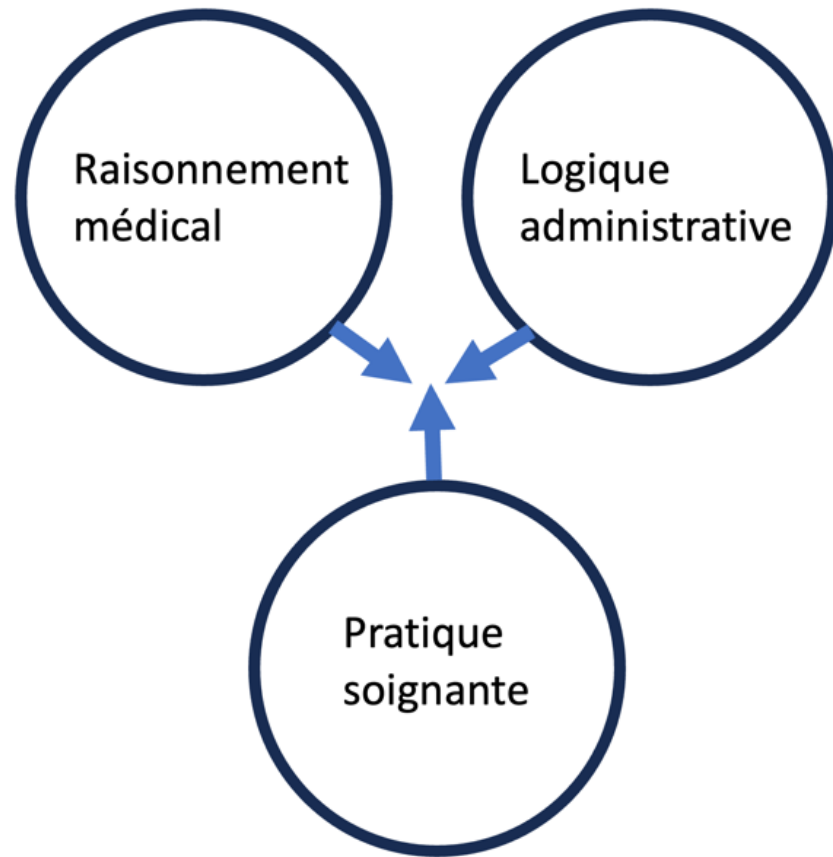
# Tout part du patient....



La qualité du parcours du patient dépend d'une somme de décisions qui sont prises sur le moment ou ont été prises parfois des années auparavant. En améliorant la qualité des décisions, on améliorera la qualité des prises en charge

Comment prendre de meilleures décisions ??

# Les décisions à l'hôpital sont prises selon la confrontation de trois logiques

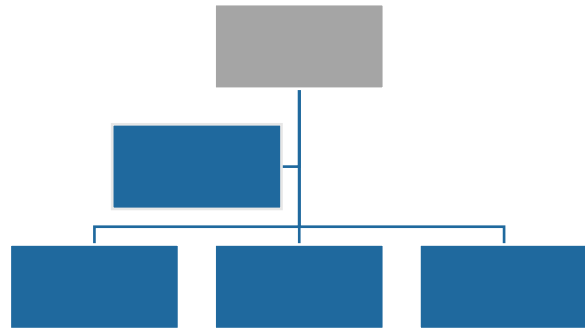




# La réponse habituelle pour concilier ces trois logiques est la bureaucratie

## Le modèle bureaucratique

Rôles et Responsabilités



Procédures



## Les limites du modèle

- Suppose que **l'information est parfaitement connue par tous**:
  - Pas d'effort à faire pour connaître la vraie information
  - Pas d'effort pour la faire circuler
- Suppose que **toute personne est nécessairement et suffisamment outillée** à son poste pour prendre ses décisions (**formation**)

Le système vise à :

- Partager l'information pertinente
- Développer les personnes
  - Créer les conditions de l'apprentissage

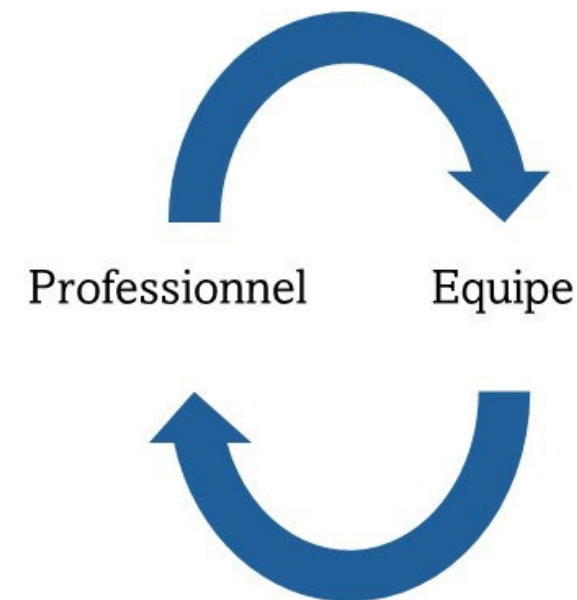
# Aller sur le Gemba à la recherche des vrais problèmes



## 2) Première boucle d'apprentissage: au sein de chaque équipe

	Problème? pourquoi?	Cause? pourquoi?	Contre-mesure? nécessaires avancées?	Impact?
15/02/2024 9h10	Les Sachets de Enfilés sur mes Femmes par Pas Saignants.	Pas Sachets qui sont Peuvent se rompre dans le Coffre du Sachet.	Ranger l'info aupres des centres de santé.	Il faut toujours vérifier avant de Passer à la suite.
20/02/2024 13h40	Vol de portefeuille à UAT. H.X. à Téléporter en AT.	Pas de surveillance en vers le patient.	Appel du centre de soins pour venir le voir.	Il faut toujours vérifier avant de Passer à la suite.
11-03-2024 12h30	un patient a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.	- Le patient a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture. - Le patient a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.	- L'agent de sécurité a été appelé pour venir le voir. - L'agent de sécurité a été appelé pour venir le voir.	- Plan de vigilance et surveillance des équipes au niveau du service.
10/05/2024 9h34 (vacataires)	Un infirmier de EST a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.	Un infirmier de EST a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.	Un infirmier de EST a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.	Un infirmier de EST a eu un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture à la suite d'un accident de voiture.
21/05/2024 14h00	complètement dans le patient.	Le patient de G2 a eu un coup de pied à la suite d'un accident de voiture.	appel à se faire les soins infirmiers et des autres patients sur le service.	Il faut toujours vérifier avant de Passer à la suite dans le patient.
06/09/2024 11h30 (Conférence avec un vendeur pour le service)	- Infos sur le service en compte de la nouvelle configuration de la suite de la suite de la suite.	- Infos sur le service en compte de la nouvelle configuration de la suite de la suite de la suite.	- Infos sur le service en compte de la nouvelle configuration de la suite de la suite de la suite.	- Infos sur le service en compte de la nouvelle configuration de la suite de la suite de la suite.
11/10/24	Patient sortie difficile d'accueil pas bon.	Manque de communication avec l'accueil et SB.	Demander à l'accueil de passer aux soignants.	Il faut toujours vérifier avant de Passer à la suite dans le patient.
13/10/2024	MASS ne répond pas à l'accueil malgré l'avis de l'accueil et répond à l'UAT.	Je ne sais pas.	?	Une famille attend de la suite de la suite de la suite de la patiente.

- Au plus près du terrain (au sein de l'équipe)
- Orienté vers : le patient ou la facilitation de la vie des soignants
- En mode « retour d'expérience »
- Routine hebdomadaire

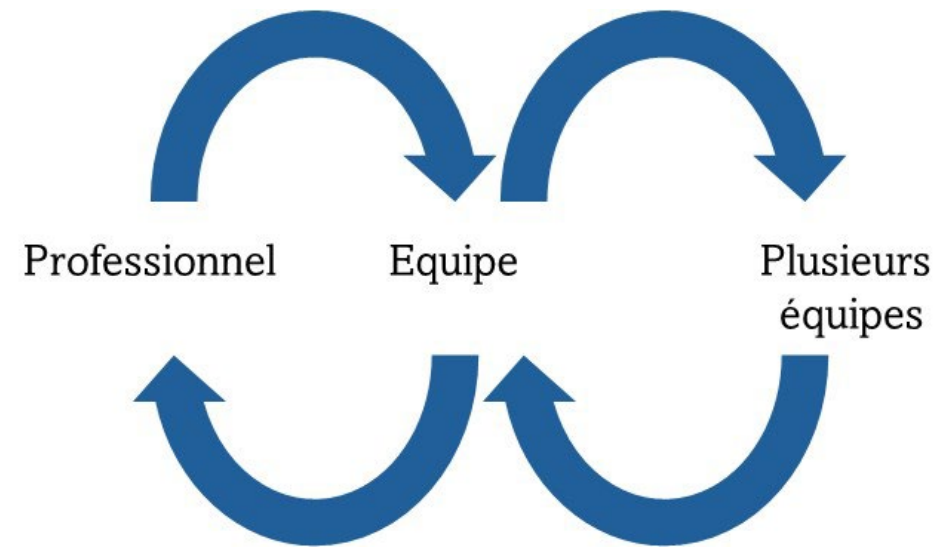


- ⇒ Apprentissage de la résolution de problème
- ⇒ Partage des pratiques métiers
- ⇒ Combattre « l'illusion bureaucratique »

## 2) Deuxième boucle d'apprentissage: entre les équipes



- Les **communautés de pratique** pour partager les apprentissages et trouver du soutien mutuel
- Les **ateliers Kaizen** pour la résolution de problèmes plus complexes et la co-construction

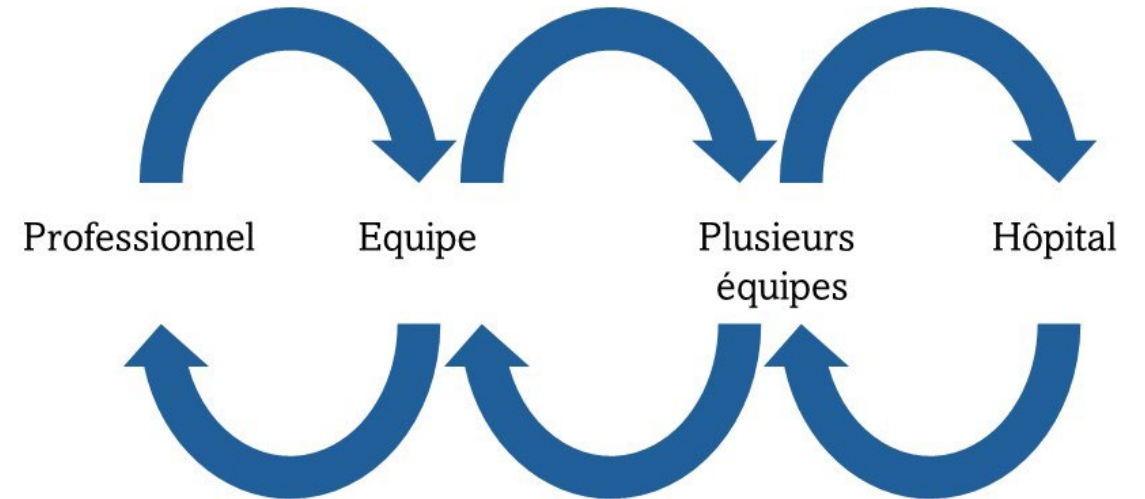


# Troisième boucle d'apprentissage: au niveau de tout l'hôpital

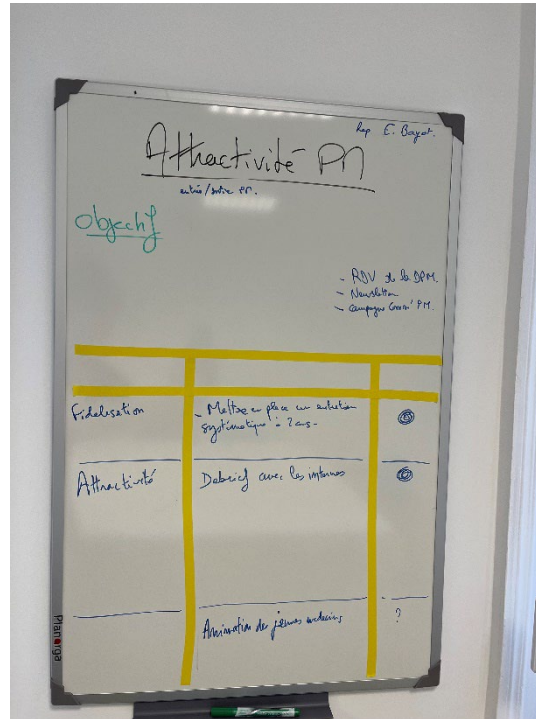


L'Obeya stratégique permet:

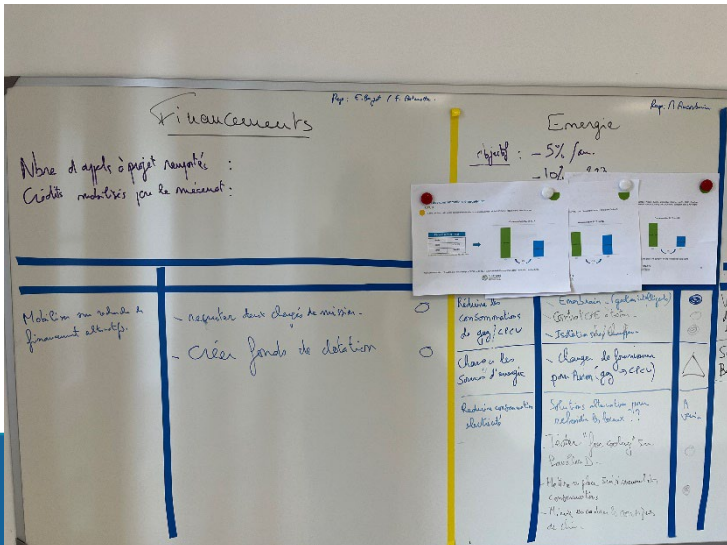
- de clarifier les objectifs
- de discuter sur les changements en cours et en quoi ils contribuent aux objectifs
- de créer de la transversalité
- Anime les codir



# Pour les sujets de moyen terme et l'innovation: les Task Force



- Créer des espaces d'échange distincts des espaces de décisions
- Il faut découper en sous problèmes
- Permet l'innovation
- Le renouvellement des TF permet de durer



## Maintenir de bonnes conditions d'apprentissage



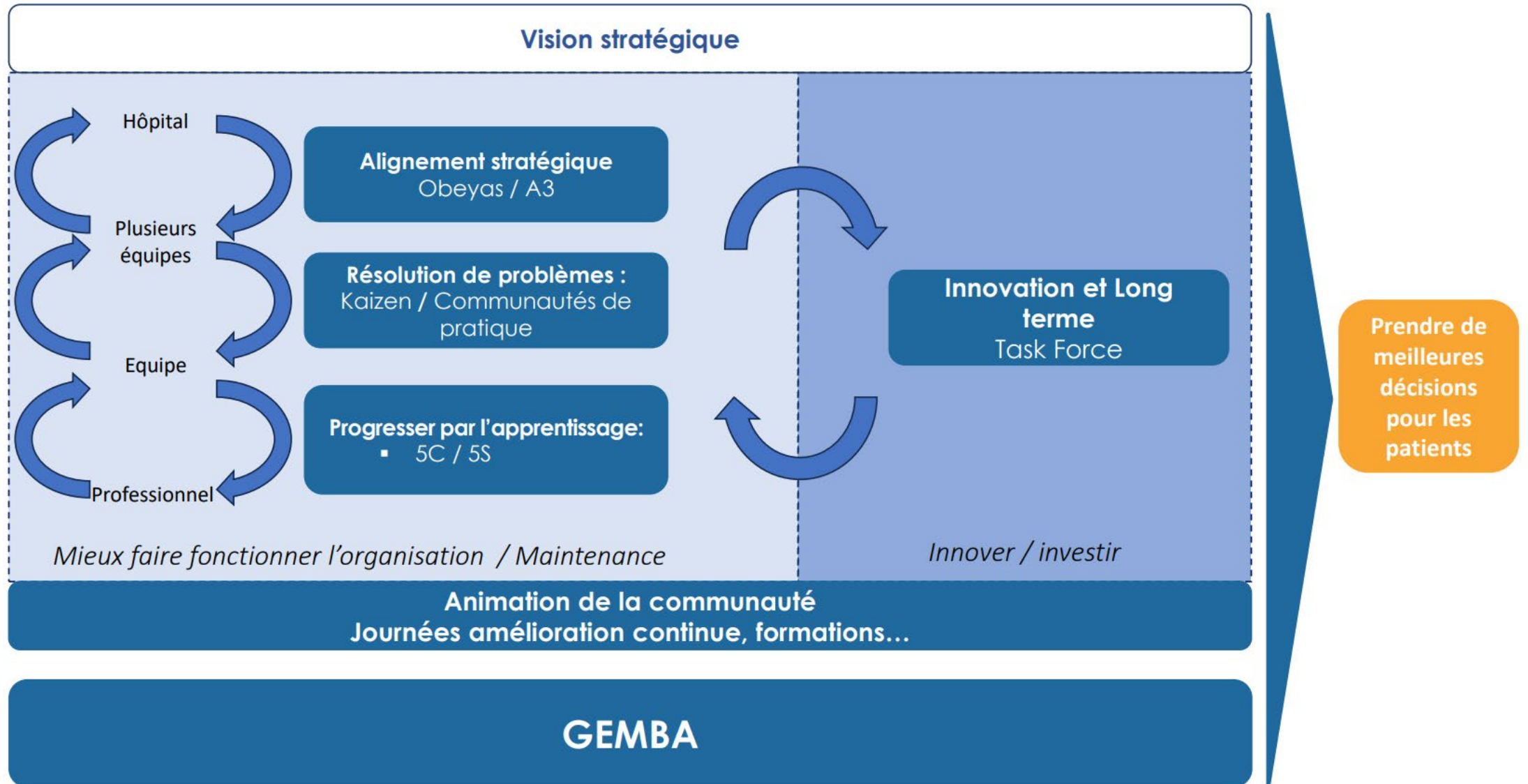
Pas seulement la maintenance technique: **la maintenance de tous les systèmes.**

Les dysfonctionnements récurrents imposent aux soignants de trouver en permanence des solutions de contournement, ce qui peut aboutir à l'épuisement.



**L'ambiance dans les services** est propice, ou non, à l'apprentissage. Pouvoir poser des questions, avoir la possibilité d'admettre que l'on ne sait pas ou demander de l'aide ne sont pas des actions toujours faciles. Une atmosphère exempte de blâme et tournée vers le soutien mutuel est une condition nécessaire à l'apprentissage.

# Le système de l'amélioration continue au GHU

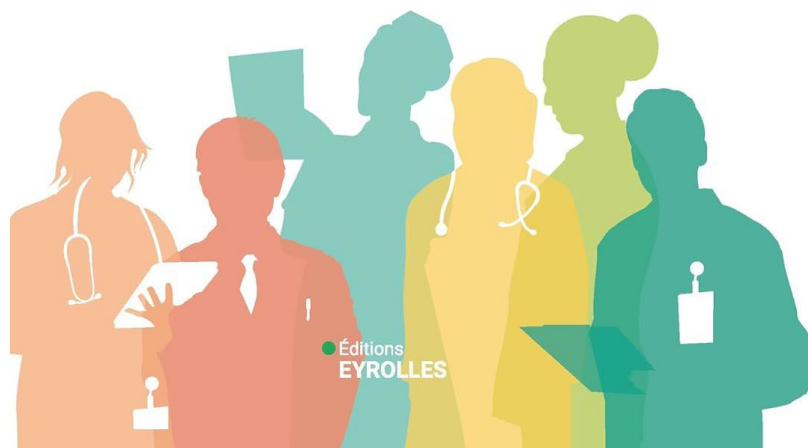


Michael BALLÉ Guillaume COUILLARD  
Anne-Lise SELTZER

Préface de Frédéric Valletoux, ancien ministre  
délégué en charge de la Santé et de la Prévention

# L'HÔPITAL APPRENANT

L'amélioration continue au service du soin



Éditions  
EYROLLES

Merci