



Conduite de réunion

RMM



Docteur Régine LECULEE
OA CHIRPED
15 avril 2016

La RMM, ce n'est pas

- Une n^{ième} déclinaison de réunionite
- Du temps perdu, chronophage
- Une satisfaction de façade aux exigences de la HAS, du CPOM,...
- La stigmatisation des coupables avec un outil de gestion des plaintes
- Une affaire de gestionnaires et de qualitiiciens

La RMM, c'est

- Un temps partagé, utile
- Un outil d'amélioration de la sécurité des soins
- Se poser les vraies questions et trouver des barrières pour éviter la récurrence
- S'interroger loyalement sur ses pratiques et les organisations
- L'affaire de tous
- Une démarche proactive

C'est aussi éviter ça

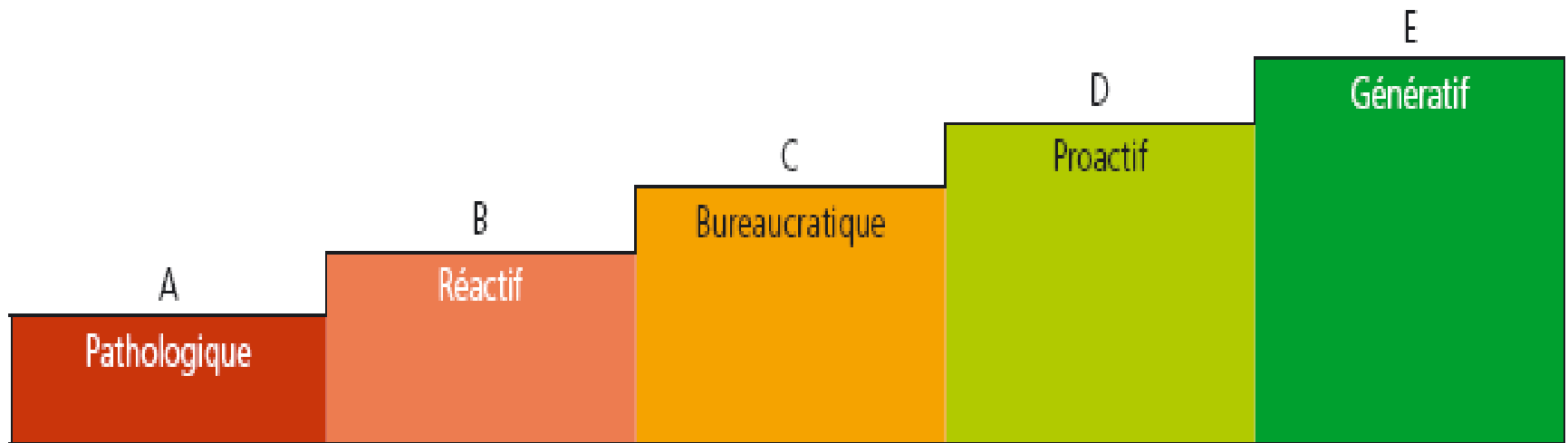


Un anesthésiste se suicide après une erreur médicale

le 02 avril 2010 à 07:45

Un anesthésiste de l'hôpital de Montpellier, qui avait reconnu une erreur médicale ayant conduit début janvier à la paralysie d'une enfant de quelques mois, a mis fin à ses jours.

Une évolution culturelle



A- Pourquoi devons-nous perdre notre temps sur les problèmes de sécurité des soins ?

B- Nous prenons la sécurité des soins au sérieux et nous agissons face à un incident.

C- Nous avons des systèmes en place pour gérer la sécurité des soins.

D- Nous sommes toujours en alerte, nous avons toujours à l'esprit les problèmes de sécurité des soins qui pourraient survenir.

E- La gestion de la sécurité des soins fait partie intégrante de tout ce que nous faisons.

S'organiser en amont

- Quand : le rythme des réunions
- Où : salle familière, sécurisante, « neutre »
- Qui fait quoi :
 - pilote la RMM : organisation et animation
 - repère les cas et comment
 - présente les cas résumés, chronologiques
 - rédige les compte rendus

Comment

- Réservation de la salle
- « Convocations » et rappels des participants
 - Les « intéressés » et ...les autres ! (médicaux, paramédicaux mais aussi pharmaciens, biologistes,...
 - Qualiticien, coordonnateur des risques, secrétaires,...
- Présence des dossiers patient
- Documents
- Accès internet ?
- Café, paper board et marqueurs
- Feuille d'émargement



Préparer et animer

- Recherches en amont (qui ?)
 - Règlementation
 - Recommandations
 - Littérature
- Choix des EIAS : tous les EIG, les SAR de l'accréditation, les événements sentinelles,... ?
- Réunions à thème ou au fil de l'eau des EIAS ?



La méthode

- **ALARM (« officielle »)**, ORION, Ischikawa, 5 « pourquoi », etc...

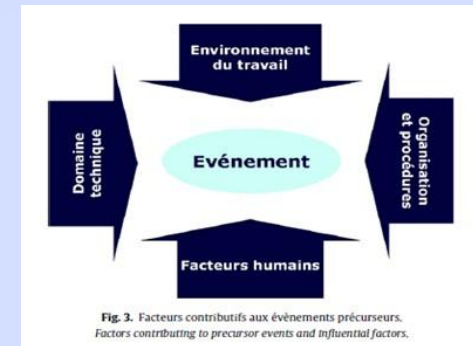
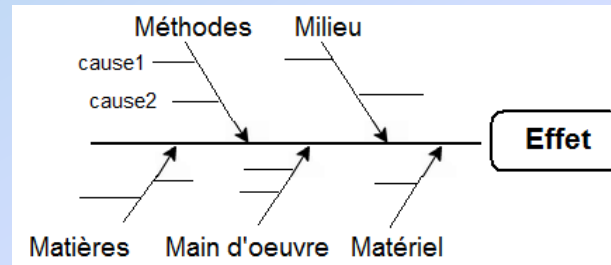
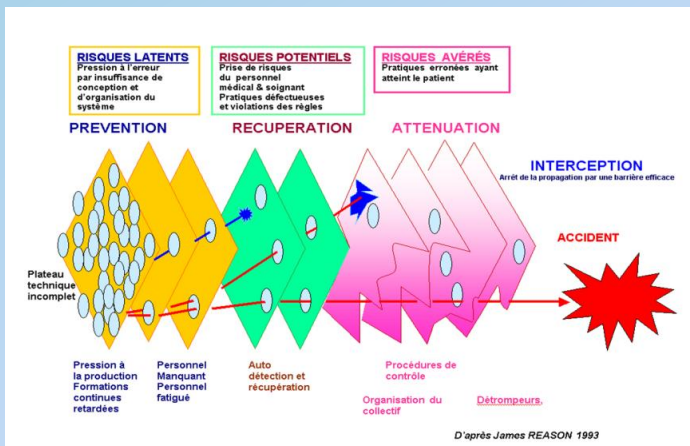


Fig. 3. Facteurs contributifs aux événements précurseurs. Factors contributing to precursor events and influential factors.

- Le difficile problème de l'identification des pratiques défectueuses sans la « condamnation » de l'auteur
- L'analyse du système

Ouverture

- Accueil et présentation (tour de table si nécessaire)
- Repérage des contraintes spécifiques (garde)
- Synthèse de la RMM précédente et suivi des actions (sans recommencer des débats !)
- Objectifs du jour
- Annoncer les règles (durée, tel en vibreur, courtoisie, objectifs, prises de notes...)

Animation (1)

Les grandes lignes pour le pilote

- Respect du fil rouge (la chronologie de l'EIAS)
- Grille d'analyse en filigrane (ALARM)
- Gestion des fonctionnements humains
- Posture :
 - empathie et neutralité bienveillante
 - Pas de préjugé (mais on peut avoir des idées avant)
 - Factuel, pas de jugement de valeurs
 - Écoute active

Animation (2)

- Réguler la circulation des infos en donnant la parole à chacun
- Utiliser le questionnement ouvert
- Clarifier, reformuler, faire répéter
- Recentrer les discussions (éviter les histoires de chasse)
- « Laisser venir » mais suggérer les axes non vus

« Être un naïf bien au fait »

Animation (3)

Gérer les écueils

- Gérer les émotions, la (les) 2^{ème} victime (s)
- Ne pas oublier les « taiseux ». Poser LA question qui fait parler
- Suspendre les bavardages
- Interdire les attaques de personnes, rappeler les règles de courtoisie
- Arbitrer les désaccords avant le conflit, faire aboutir les compromis
- Garder l'œil sur la montre

AUTOUR DU TAPIS VERT

CELUI QUI SAIT TOUT

Faire vérifier ses affirmations.



LE SAGE

Lui demander une synthèse des débuts.

LE BAGARREUR

Ne pas se laisser entrainer dans la bagarre "Tactique de l'angle mort" (ignorer sa présence).

LE TIMIDE

Lui poser des questions faciles. Lui donner le sentiment de sa valeur.



LE BAVARD

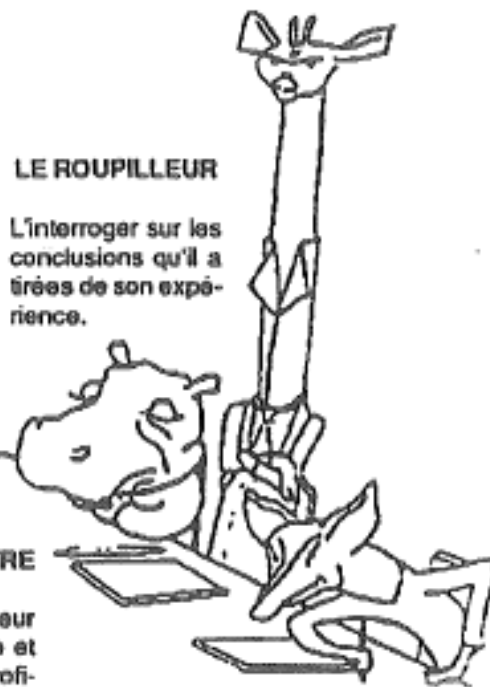
L'interrompre avec tact, limiter le temps de parole.

LUI, IL EST CONTRE

Reconnaître la valeur de son expérience et l'inviter en faire profiter l'assemblée.

LE ROUPILLEUR

L'interroger sur les conclusions qu'il a tirées de son expérience.



LE RUSE

(Cherche à "coincer" l'orateur). Demander au groupe de donner son avis sur les questions qu'il a posées.

Aurinaur

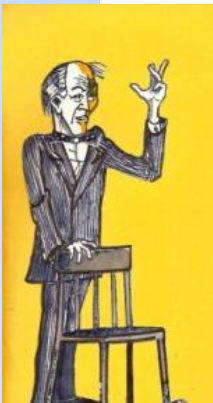
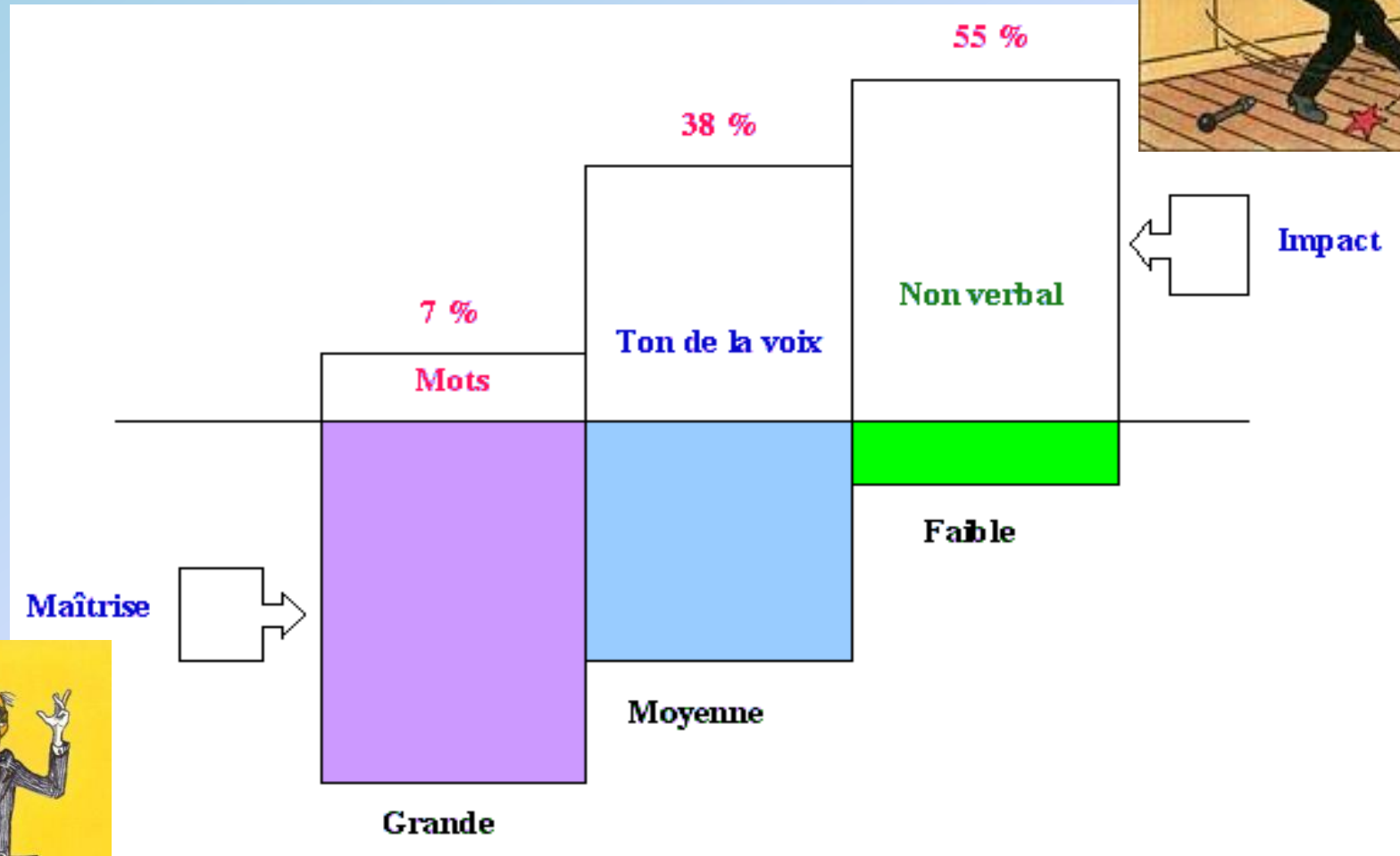
Clôture

- Faire la synthèse
- Arrêter le plan d'actions : « small is beautiful »!
- Répartir les tâches et fixer le planning (qui fait quoi et dans quels délais)
- Rappeler les délais de rédaction du compte rendu et la liste des destinataires :
 - DGQR pour intégration au PAQS
 - Participants (accréditation, DPC etc.)
- Remercier les participants de leur présence

Boîte à outils

- Empathie : définition ?
Une capacité de se mettre à la place de l'autre et comprendre ses émotions
Ressentir les choses dans la perspective de l'autre
- Les freins et obstacles à l'Empathie :
 - Tensions relationnelles
 - Mécanismes projectifs
 - Mécanismes de défense
- L'écoute active : une attitude non-naturelle
L'écoute active montre une volonté réelle de comprendre ce qui fonde l'opinion de l'autre.

La difficile maîtrise de la communication





Réduire les risques par une plus grande protection....



...Mais permettre néanmoins une poursuite de l'activité !



Dans l'intérêt du patient !

