

## Projet d'article conjoint HUG – CIS

### Auteurs :

**Jane Portier** – adjointe à la responsable des soins - Département de médecine de premier recours - HUG

**Fanny Bénard** - infirmière spécialisée en soins à la personne âgée - Département de médecine de premier recours - HUG

**Patricia Picchiottino** - directrice adjointe - Centre interprofessionnel de simulation

**Enrick Monachon** - coordinateur de projets - Centre interprofessionnel de simulation

**Sylvie Welker** – responsable des soins - Département de médecine de premier recours – HUG

<b>Simulation à grande échelle : une expérience pluridisciplinaire inédite afin de tester le futur fonctionnement du centre de vaccination HUG en contexte COVID</b>
--

### **Contexte**

En contribution à la lutte contre la pandémie de COVID-19, fin décembre 2020, la Direction Générale de la Santé a mandaté les HUG pour l'ouverture d'un nouveau centre de vaccination en collaboration avec la pharmacienne cantonale. Une capacité d'accueil ambulatoire d'environ 400 vaccinations par jours a été prévue initialement pour une ouverture le 25 janvier 2021 au Centre médical universitaire (CMU). La réception et le stockage, la distribution et enfin l'administration des vaccins faisaient partie du processus pour la réalisation du projet.

La stratégie de vaccination de la Commission fédérale pour les vaccinations (CFV) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), adoptée le 17 décembre 2020, recommandait de vacciner en priorité les personnes vulnérables au COVID-19. Ainsi, dans cette première phase de la campagne de vaccination, le centre de vaccination HUG était destiné aux personnes âgées de plus de 75 ans et aux personnes souffrant de comorbidités sévères résidentes dans le canton de Genève. Quatre jours avant l'ouverture, Mme Jane Portier, Mme Fanny Bénard et M. Serge Gay, responsable d'équipe de soins, ont été mandatés par Mme Sylvie Welker pour organiser l'ouverture du centre en collaboration pluridisciplinaire.

Afin de répondre à cette demande urgente en lien avec la situation de crise et d'assurer la réussite du dispositif, Mme Sylvie Welker a proposé d'organiser une simulation à échelle réelle dans les locaux prévus à cet effet du bâtiment du CMU avec l'aide des responsables du Centre interprofessionnel de simulation (CIS). L'enjeu était de réunir toutes les parties prenantes concernées (pharmacienne cantonale, chef de projet, pharmaciens, médecins, administratifs, informaticiens, spécialistes cliniques, soignants, protection civile) et de tester le dispositif au plus près de la réalité pour identifier les points d'améliorations envisageables. Nous souhaitons réaliser un exercice avec l'équipe pluridisciplinaire nouvellement constituée afin d'identifier les rôles et les tâches de chacun et prendre connaissance des lieux mis à disposition afin d'expérimenter le processus dans son organisation. Notre objectif à travers cette réflexion commune était de prévoir la meilleure organisation possible pour viser l'administration des vaccins avec le souci permanent de la qualité et de la sécurité des soins auprès des futurs patients qui allaient être accueillis dans ce nouveau centre.

### **Partie 1 : Méthode utilisée**

Les principes mis en œuvre pour cette simulation ont été les suivants :

- Après avoir identifié les objectifs de la simulation, les valeurs essentielles à la réussite de cette séance ont été le soutien mutuel, la bienveillance, le respect, le non jugement dans la pluralité de nos visions, et de nos avis divergents.
- Proposer un cadre propice à l'émergence de questionnements et des potentielles « erreurs ». Le message d'introduction disait : « *Aujourd'hui nous simulons, donc rien n'est juste ou faux. N'hésitez pas à faire émerger les risques d'erreurs, à les rendre visibles. Sentez-vous libre d'expérimenter et de vous tromper, nous vous en seront très reconnaissants.* »

- Répartition des tâches au sein du binôme d'encadrement, mise en place des scénarios, remise de documents aux participants, accompagnement de la patiente dite « simulée », clarification des rôles de chaque participant et de nos responsabilités d'encadrement en adoptant une posture facilitante selon un style de leadership participatif et inclusif.
- Réalisation de la simulation avec l'aide de la patiente dite « simulée » comportant les caractéristiques du public ciblé à ce moment (>75 ans), entraînée à interagir avec des professionnels et à donner un feed-back.
- Expliquer puis orienter les séances de simulation selon la proposition de structure de Mme Patricia Picchiottino et M. Enrick Monachon du CIS, en effectuant deux tours de pistes, dont le premier a été réalisé au ralenti avec l'outil « stop and go ». La séquence de vaccination a été découpée en trois étapes. A chaque étape des débriefings, avec la patiente dite « simulée » puis avec le groupe d'intervenants (experts / observateurs), ont été nécessaires pour adapter le bon déroulement du dispositif. Les trois étapes étaient les suivantes :
  - 1- L'accueil du participant et son enregistrement
  - 2- Le geste vaccinal dans l'espace de consultation
  - 3- L'accompagnement à la sortie

S'en est suivi le deuxième tour de piste avec la scène revisitée et réajustée selon les décisions d'améliorations prises. Le débriefing final a été réalisé après que le processus soit complété, et sans aucune interruption.

## **Partie 2 : Bénéfices de la simulation avec un patient dit « simulé »**

A distance de la simulation réalisée, les bénéfices suivants ont ainsi pu être mis en lumière :

- L'intégration et la perspective du patient qui intervient en partenariat direct avec l'équipe, partageant de manière spontanée son vécu de cette expérience singulière.
- Obtenir des feed-back rapides et concrets par exemple pour adapter l'ergonomie d'un box : placement du fauteuil pour préserver la pudeur et le confort, la confidentialité, la sécurité ; la précision du rôle du chargé d'accueil dans le recueil administratif à l'entrée, etc. Ceci afin d'être au plus proche de la réalité vécue.
- Ce projet conjoint avec le patient a nécessité de bien préciser nos objectifs et comment les atteindre : préparation en amont, partenariat pendant la simulation et temps d'échange après la simulation.

## ***Retour d'expérience de la patiente simulée***

« J'ai été enchantée de faire cette simulation pour le centre de vaccination HUG. J'ai été confortée dans l'idée que j'avais de l'efficacité et du sérieux de notre hôpital. Tous ont pris bonnes notes de mes remarques plutôt « terre à terre » mais qu'ils ont jugé utiles, surtout pour des personnes handicapées. J'ai apprécié la gentillesse du personnel d'accompagnement et j'ai été contente d'avoir pu contribuer, même modestement, à l'élaboration du dispositif. Je suis repartie heureuse de mon infime participation à l'ouverture de ce centre dont nous avons un si grand besoin. Allez-vous faire vacciner ! »

## **Partie 3 : Retour d'expérience et apprentissages**

- La méthode d'agilité et de créativité participative dans un cadre structurant a permis d'obtenir des résultats rapides et de qualité en comparaison aux procédures dites plus « classiques » de gestion de projet qui peuvent parfois être plus contraignantes bien qu'utiles dans une autre temporalité et hors contexte de crise.
- Un sentiment de confiance et d'autonomie a été perçu par les organisateurs grâce au soutien apporté par la hiérarchie médico-soignante face à cette initiative originale.
- Bien que le temps de préparation de la simulation ait manqué, le niveau élevé de satisfaction de certains participants du groupe, dont les professionnels administratifs et des ressources humaines, a été exprimé.
- Un sentiment de satisfaction et de plaisir partagé à conduire la séance de simulation auprès des parties prenantes montrant une implication forte.

- Certains principes de simulation expérimentés ont été transférés à l'occasion de la conception d'autres procédures d'urgence spécifiques à l'environnement du nouveau Centre de Vaccination.

À la suite de la simulation, durant le processus de vaccination, des feed-backs interdisciplinaires ont été proposés lors des huddles quotidiens. Au-delà de ces démarches itératives d'améliorations nécessaires dans un contexte exceptionnel et évolutif de gestion vaccinale, des séances de simulation ont pu ensuite être régulièrement proposées afin d'éprouver nos processus.

Si nous avions dû réaliser cette phase de test d'une autre manière, nous aurions pu imaginer une simulation avec un membre de l'équipe. Il aurait pu jouer le rôle du patient, mais nous avons bien vu lors de la simulation dite d'« urgence » réalisée avec un patient-collègue que les bénéfiques ne sont pas les mêmes. En effet, les feed-back du professionnel étant davantage orientés vers la proposition de solutions et la technique, et moins sur son propre vécu avec une vision plus large. Ainsi, nos regards soignants peuvent être biaisés par nos expériences professionnelles et limitent le regard neutre du « naïf ». Afin de préparer au mieux cette simulation, l'emploi de la méthode structurée ici décrite avec les briefings, et la contribution d'un patient collègue, reste néanmoins une réelle plus-value, à défaut de pouvoir toujours les réaliser avec un patient simulé.

### **Conclusion**

L'intervention du CIS pour réaliser cette séance de simulation s'est présentée sous la forme d'un accompagnement ponctuel de type briefing et débriefing où les principes de collaboration interprofessionnelle ont été mobilisés et échangés.

En effet, les premières bases d'une approche structurée transmise par des experts, nous ont permis de guider cette séance de simulation avec confiance et sérénité malgré le contexte de tensions lié aux enjeux sanitaires. Grâce au soutien et à la confiance de notre « cheffe d'orchestre » Mme Sylvie Welker, cette expérience humaine a été rendue possible. Cette journée riche et intense n'aurait pas été possible sans l'implication de tous les participants. Elle n'aurait pu se concrétiser sans l'appui de l'équipe médicale dirigée par le Professeur Chappuis, et de la responsable du centre de vaccination, la Doctoresse Frédérique Jacqueroz. Nous tenons à remercier chacun d'entre eux pour leur précieuse contribution pluridisciplinaire et essentielle à la réussite de cette préparation d'ouverture du centre de vaccination. Cet exemple de partenariat entre institutions, professionnels et patient, démontre bien l'intérêt de mutualiser les savoirs et les réflexions. Nous avons vu qu'il se réalise parfois pour répondre à un besoin urgent, une demande imminente, dans un environnement complexe. Ce partenariat s'apprend assurément à travers la formation des pratiques collaboratives interprofessionnelles.