

DIU

FACTEURS ORGANISATIONNELS ET HUMAINS EN SANTE

UFR de rattachement : UFR des Sciences Médicales

Université partenaire : Université de Toulouse

1/ Objectifs de la formation :

En 1999, le rapport de l'Institute of Medicine (IOM) estime qu'aux USA entre 44 000 et 98 000 décès sont imputables aux erreurs médicales. En 2013 : le BMJ publie un article dans lequel l'erreur médicale est estimée à 251 000 décès, soit la troisième cause de décès aux USA. Selon l'OMS les événements indésirables sont de l'ordre de 8 à 12 % des hospitalisations. 50 à 70 % de ces dommages seraient évitables.

En 2019, l'enquête ENEIS rapporte en France entre 160 000 et 375 000 événements indésirables graves (EIG) lors d'un séjour hospitalier dont 55 000 à 130 000 seraient évitables, soit 4 EIG par service de 30 lits par mois.

Les facteurs contributifs identifiés sont entre autres : des défaillances humaines (dont la communication), des mauvaises définitions de l'organisation et des tâches, des compositions d'équipe non adéquates, des locaux/équipements/produits non adaptés et enfin une culture de la sécurité insuffisante.

En 2021, le NHS a dénombré 146 erreurs de côtés lors d'actes chirurgicaux par exemple.

En 2022, la Société Française d'Anesthésie-Réanimation (SFAR) associée au groupe Facteurs Humains en Santé ont publié les premières Recommandations de Pratiques Professionnelles sur Facteurs Humains en situations critiques (<https://sfar.org/facteurs-humains-en-situations-critiques/>).

Parmi les différentes recommandations, il est mentionné l'importance de la formation des professionnels de santé aux facteurs organisationnels et humains.

L'étude des facteurs humain porte sur les relations entre les individus et les systèmes avec lesquels ils interagissent en se concentrant sur l'amélioration de l'efficacité, de la créativité, de la productivité et de la satisfaction au travail en vue de minimiser les erreurs.

Le monde de la santé peut s'inspirer des organisations à risques qui sont devenues des organisations à haute fiabilité ou HRO (*High-Reliability Organization*) et mettre en œuvre des méthodes de fiabilisation « des humains » (compétences non techniques, *Crisis Resource Management*, simulation, communication, etc.) et des « organisations » (normes et procédures, sécurité réglée, gestion des risques et qualité, automatisation, numérisation, etc.).

C'est ce que vise cette formation, enseigner et utiliser des méthodes éprouvées pour améliorer les pratiques individuelles et collectives pour sécuriser les prises en charge.

2/ Responsables :

Responsable principal Université de Bordeaux

Professeur François SZTARK

CHU de Bordeaux, Pôle anesthésie réanimation

Hôpital Pellegrin, CHU de Bordeaux

05 57 82 17 82

francois.sztark@u-bordeaux.fr

Coresponsable Université de Bordeaux

Professeur associé Olivier JOANNES-BOYAU

CHU de Bordeaux, Pôle anesthésie réanimation

Hôpital Magellan Groupe Hospitalier Sud Hôpital CHU de Bordeaux

05 57 62 30 85

olivier.joannes-boyau@chu-bordeaux.fr

Coordinateur pédagogique

Madame Nathalie ROBINSON, cadre de santé,

École IADE – IMS CHU Bordeaux

06 11 91 76 86

nathalie.robinson@chu-bordeaux.fr

Responsable principal Université de Toulouse

Pr Jean-Pierre DELORD, PU-PH Oncologie,

IUCT Oncopole de Toulouse

Coordonnées du secrétariat du DIU sur Toulouse :

Mme Carole BARADUC

Institut Universitaire du Cancer Toulouse Oncopole

1 avenue Irène Joliot-Curie

31100 Toulouse

Baraduc.Carole@iuct-oncopole.fr

Coresponsable Université de Toulouse

Dr Régis FUZIER, MD, PhD, coordinateur pédagogique

Institut Universitaire du Cancer Toulouse Oncopole

1 avenue Irène Joliot-Curie - 31100 Toulouse

fuzier.r@gmail.com

3/ Organisation générale de la formation :

3-1 Capacité d'accueil :

Pour chacune des universités, le minimum est fixé à 12 et le maximum à 15.

3-2 Durée de la formation :

La formation dure 1 an et est ouverte tous les ans.

3-3 Enseignement théorique :

Le volume horaire global est de 90h en présentiel (dont 11h de simulation).

Les cours ont lieu à Bordeaux et à Toulouse

Les enseignements débutent en octobre.

3-4 Stages :

Cette formation n'est pas ouverte au stage.

4/ Conditions d'inscription :

4-1 Titres requis ou niveau :

Public en Formation Initiale

- Étudiants 3ème cycle études de santé
- Étudiants étrangers inscrits en DFMS/DFMSA (toutes spécialités confondues)
- Chefs de cliniques et AHU de Bordeaux et Toulouse
- Autres étudiants en Sciences Humaines et Sociales

Public en Formation Continue

- Docteur en Chirurgie Dentaire
- Docteur en Médecine toute spécialité
- Docteur en Pharmacie
- Infirmier DE (toutes spécialités)
- Masseur-Kinésithérapeute DE
- Sage-Femme DE
- Aide-Soignante DE
- Auxiliaire de puériculture DE
- Manipulateur radio DE
- Aide Manipulateur radio
- Psychologue
- Psychomotricien DE
- Usagers des services de soins possédant un diplôme de niveau I à IV et impliqués dans l'amélioration des soins
- Personnels des directions et administrations des établissements de santé
- Qualiticiens

Il conviendra de joindre à votre dossier de candidature : un curriculum vitae, une lettre de motivation et le diplôme requis pour accéder à la formation (à minima).

5/ Coût de la formation :

En formation initiale : 2 500 €/an

En formation continue : 2 500€/an

Auquel s'ajoutent les droits d'inscription correspondant à la base du droit d'inscription de Licence.

6/ Contrôle des connaissances et conditions de validation :

6-1 Nombre de session :

Il existe une session unique.

6-2 Nature des épreuves :

L'épreuve consiste à soutenir un mémoire (30 min.).

6-3 Validation :

Il est obligatoire d'avoir été présents aux cours et d'avoir obtenu la moyenne générale.

6-4 Dispositions prévues en cas d'échec :

Le redoublement n'est pas autorisé.

7/ Délivrance du diplôme :

Après obtention, le Diplôme est remis à l'étudiant :

- Par voie postale après une demande écrite
- En main propre sur présentation d'une pièce d'identité

Création : Conseil UFR des Sciences Médicales du 18/03/2024
Conseil du Collège Sciences de la santé du 29/05/2024
(Version 1)

Suspension pour 2024/2025 :
Conseil UFR des Sciences Médicales du 07/10/2024
Conseil du Collège Sciences de la santé du 13/11/2024
(Version 2)

Annexe **Programme de l'enseignement**

Objectifs

Objectifs de la formation :

- Comprendre la place des erreurs médicales dans les événements indésirables graves associés au soin (EIAS)
- Comprendre les facteurs organisationnels et humains et intégrer l'impact de ces facteurs dans les activités de soins.
- Connaître les concepts liés à la sécurité des soins.
- Développer la culture sécurité et la culture juste

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender le concept de culture de sécurité et de culture juste afin de pouvoir individuellement et/ou institutionnellement s'engager dans un programme
- Maîtriser les différentes composantes des facteurs humains pour améliorer sa pratique quotidienne et le travail en équipe
- Développer l'approche systémique lors des analyses des événements porteurs de risque (EPR) ou EIAS
- Comprendre l'intérêt du retour d'expérience dans l'apprentissage individuel et collectif
- Comprendre le fonctionnement des équipes
- Optimiser les fonctionnements des équipes
- Savoir réaliser des scénarios incluant des compétences non techniques (CNT) pour les séances de simulation
- Utiliser le *Crisis Resource Management* (CRM) Santé pour sécuriser les prises en charge des patients

Méthodes d'enseignements

La formation se déroulera sous forme de 7 modules de 2 jours répartis sur 7 mois. 4 modules à Bordeaux et 3 modules à Toulouse.

Elle comprendra :

- des cours magistraux (présentiel)
- des échanges de cas réels
- des ateliers pratiques, avec mise en situation et jeux de rôle
- des séances de simulation (laboratoire simulation médicale et travail sur les compétences non techniques)
- travail personnel : rédaction d'un mémoire pour présenter une problématique identifiée dans son environnement de travail et proposer un plan d'action pour y remédier, basé sur les Facteurs Organisationnels et Humains.

Programme et planning

Module 1 : Présentation, définitions, gestion des risques - Bordeaux - Octobre 2024 (13 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
J1 - Octobre 2024	
Introduction DIU FOH Nathalie Robinson - Régis Fuzier	9h00 - 11h00
Pause	11h00-11h30
Définitions (FOH - CRM - CNT - compétences - performances - erreurs - fautes) Régis Fuzier	11h30 - 13h00
Repas	
Gestion des risques (définitions, méthodes à priori et à postériori de GDR, de la déclaration au retour d'expérience en passant par l'analyse des EI, EPR,etc) Nathalie Robinson	14h00 - 17h30
J2 - Octobre 2024	
Modèles de sécurité - notions de risques Régis Fuzier	09h00 - 10h30
Pause	10h30-11h00
Les grilles d'évaluation des compétences non techniques (CNT) Véronique Delmas	11h00 - 12h30
Repas	
Ateliers Pratiques Véronique Delmas - Nathalie Robinson - Régis Fuzier	13h30 - 15h00
Pause	15h00 - 15h30
Organisations haute fiabilité - Hôpitaux magnétiques Claude Valot	15h30 - 17h00

Module 2 - Toulouse - Interface homme - machine - Novembre 2024 (12,5 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
J1 - Novembre 2024	
Alarmes, Tunnelisation, Neurosciences Eve Fabre	9h00 - 11h00
Pause	11h00-11h30

Les pièges de la prise de décision : Système 1 et Système 2 Franck Renouard	11h30 - 13h00
Repas	
Risques et menaces de la digitalisation dans les structures de soin Franck Renouard	14h00 - 15h30
Pause	15h30 - 16h00
Intelligence artificielle en santé Xavier Alacoque	16h00 - 17h30
J2 - Novembre 2024	
« Osez le dire » Philippe Daguanel, Virginie Bouyssou	9h00 - 10h30
Pause	10h30 - 11h00
Travail en équipe - effet du groupe sur l'individu Guillaume Decormeille	11h00 - 12h30
Repas	
Biais cognitifs Eve Fabre	13h30 - 15h00
Pause	15h00 - 15h30
Gestion du stress Frédéric Beltran	15h30 - 17h00

Module 3 – Crisis Ressource Management (CRM) - Bordeaux - Janvier 2025 (12 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
J1 - Janvier 2025	
CRM en aéronautique Eric Petiot	9h00 - 12h00
Repas	
CRM Santé (Ateliers) Nathalie Robinson	13h30 - 16h30
J2 - Janvier 2025	
Roue Compétences non techniques (CNT) des formateurs Véronique Delmas	9h00 - 10h30
Pause	10h30-11h00

Normalisation de la déviance Philippe Izard	11h00 - 12h30
Repas	
Communication non violente (CNV) Ségolène Arzalier	13h30 - 15h00
Pause	15h00 - 15h30
Atelier CNV - Annonce mauvaise nouvelle Nathalie Robinson	15h30 - 17h00

Module 4 - Compétences non techniques - Toulouse - Février 2025 (13,5 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
J1 - Février 2025	
Stress, fatigue et performances (tunnelisation) Claude Valot	IUCT - Oncopole 9h00 - 11h00
Pause	11h00-11h30
Conscience situation Claude Valot	IUCT - Oncopole 11h30 - 13h00
Repas	
Atelier Leadership Guy Haller (Genève)	IUCT - Oncopole 14h00 - 15h30
Pause	15h30 - 16h00
Atelier Communication Guy Haller (Genève)	IUCT - Oncopole 16h00 - 17h30
J2 - Février 2025	
Journée simulation Régis Fuzier / Nathalie Robinson	Aviasim Toulouse (Beauzelle) 9h00 - 12h00
Repas	
Journée simulation Aviasim Régis Fuzier / Nathalie Robinson	Aviasim Toulouse (Beauzelle) 13h30 - 17h30

Module 5 : Les outils - Bordeaux - Mars/avril 2025 (13,5 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires

J1 - Mars 2025	
Check-lists, aides cognitives François Jaulin	9h00 - 11h00
Pause	11h00-11h30
Communication Jérôme Cros	11h30 - 13h00
Repas	
Briefing - Débriefing Aurélie San Miguel	14h00 - 15h30
Pause	15h30 - 16h00
Construction scénarios simulation Aurélie San Miguel	16h00 - 17h30
J2 - Mars 2025	
Contrôle croisé Régis Fuzier	9h00 - 10h30
Pause	10h30-11h00
Safety I - Safety II Véronique Delmas	11h00 - 12h30
Repas	
Simulation (SIMBA) Aurélie San Miguel / Véronique Delmas / Pierre Clerget	13h30 - 17h30

Module 6 - Toulouse - stress et culture sécurité - Mai 2025 (12,5 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
J1 - Mai 2025	
Prise de décision Dominique Arickx	9h00 - 11h00
Pause	11h00-11h30
Interruptions tâches Régis Fuzier	11h30 - 13h00
Repas	
Gestion stress hors médecine Hélène Drouin	14h00 - 15h00
Pause	15h00 - 15h30

Atelier Pratique : TOP - Gestion stress - Hypnose et méditation de pleine conscience Edith Perreault-Pierre - François Sztark	15h30 - 18h30
J2 - Mai 2025	
Culture juste Claude Valot	9h00 - 10h30
Pause	10h30 - 11h00
Culture sécurité David Verger	11h00 - 12h30
Repas	
Seconde victime Virginie Bouyssou	13h30 - 14h30
Pause	14h30 - 14h45
Impact du harcèlement, des brimades, de la culture de meute Claude Valot et Nathalie Robinson	14h45-16h00
Rôle des gouvernances dans l'implémentation des FOH Frédéric Pigny (DG CH Mont de Marsan)	16h00 - 17h30

Module 7 - Bordeaux - Examen - restitution étudiants - Juin 2025 (13 heures)

Titre / Intervenants	Salle / Horaires
Regis Fuzier, Olivier Joannes-Boyau, Nathalie Robinson, François Sztark	
J1 - Juin 2025	
Présentation mémoires Étudiants	09h00 - 10h30
Pause	10h30-11h00
Présentation mémoires Étudiants	11h00 - 12h00
Repas	
Présentation mémoires Étudiants	13h00 - 14h30
Pause	14h30-15h00
Présentation mémoires Étudiants	15h00-17h30

Titre / Intervenants Regis Fuzier, Olivier Joannes-Boyau, Nathalie Robinson, François Sztark	Salle / Horaires
J2 - Juin 2025	
Présentation mémoires Étudiants	09h00 - 10h30
Pause	10h30-11h00
Présentation mémoires Étudiants	11h00 - 12h00
Repas	
Présentation mémoires Étudiants	13h00 - 14h30
Pause	14h30-15h00
Présentation mémoires Étudiants	15h00-17h30

Liste des enseignants

Dr Xavier Alacoque. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Responsable. Directeur des Data. IUCT-Oncopole. Toulouse

Dominique Arickx. Commandant de Bord Air France retraité. Expert en Facteurs Organisationnels et Humains. Toulouse

Dr Ségolène Arzalier. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Présidente du comité Vie Professionnelle Santé au travail (SFAR). Aunay-Bayeux

Frédéric Beltran. Commandant de bord Air France. Préparateur Mental et Formateur CRM et Facteurs Humains. Toulouse

Virginie Bouyssou. Qualificatrice. IUCT-Oncopole. Toulouse

Dr Pierre Clerget. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Formateur en Simulation Médicale. Bordeaux

Dr Jérôme Cros. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Expert dans la Communication médicale. Limoges

Philippe Daguanel. Cadre de Santé Radiothérapie. IUCT-Oncopole. Toulouse

Guillaume Decormeille. Infirmier, PhD. Expert en simulation médicale. Paris

Dr Véronique Delmas. Médecin Urgentiste. Responsable du centre d'apprentissage par la Simulation. Centre Hospitalier. Le Mans

Dr Hélène Drouin. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Première femme de sa catégorie à gravir l'Everest. Paris

Eve Fabre. Chercheure et consultante en facteurs humains. Toulouse

Dr Régis Fuzier. Médecin Anesthésiste-Réanimateur, pilote professionnel. IUCT-Oncopole. Toulouse

Pr Guy Haller. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Médecin chef du Service Qualité des Soins. Spécialisé dans la gestion des risques. Genève

Dr Philippe Izard. Médecin Anesthésiste-Réanimateur retraité. Expert en Facteurs Organisationnels et Humains. Toulouse

Dr François Jaulin. Médecin Anesthésiste-Réanimateur, Professeur Agrégé de Mathématiques. Expert en Facteurs Organisationnels et Humains. Paris

Pr Olivier Joannes-Boyou, Médecin Anesthésiste-Réanimateur, CHU de Bordeaux

Dr Edith Perreaut-Pierre. Ancien médecin chef du service de santé des Armées, formatrice, créatrice des Techniques d'Optimisation du Potentiel. Nanterre

Eric Petiot. Commandant de bord, instructeur, expert en Facteurs organisationnels et humains et CRM. Responsable de la veille culture de sécurité chez Air France. Paris

Frédéric Pigny. Directeur Centre Hospitalier. Mont de Marsan

Dr Franck Renouard. Docteur en chirurgie dentaire, ancien président de l'EAO (Association Européenne d'implantologie Orale). Paris

Nathalie Robinson. Formatrice école Infirmiers Anesthésistes. IMS CHU de Bordeaux

Dr Aurélie San-Miguel. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Formatrice en Simulation Médicale. Bordeaux

Pr François Sztark. Médecin Anesthésiste-Réanimateur. Service Douleur et Médecine Intégrative. Bordeaux

Claude Valot. Consultant en Facteurs Organisationnels et Humains et gestion de risque. Bergerac

David Verger. Responsable service Qualité et Sécurité des Soins. IUCT-Oncopole. Toulouse