



Soutien mutuel







Une traduction financée et supervisée par:





En collaboration avec le centre interprofessionnel de simulation de Genève



Soutien mutuel

Objectifs

- Décrire l'influence du soutien mutuel sur les processus et les résultats d'une équipe
- Discuter des stratégies spécifiques permettant d'encourager le soutien mutuel (p.ex. entraide, feedback)
- Identifier les outils spécifiques facilitant le soutien mutuel
- Décrire les méthodes de résolution de conflits



Mod 6 2.0 Page 2

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

2

TeamSTEPPS® 2.0 Soutien mutuel

Le soutien mutuel

- Dépend des informations réunies grâce au monitoring de situation
- Est alimenté par la communication de l'information
- Est renforcé par les leaders, qui l'encouragent et montrent l'exemple

The diagram illustrates the TeamSTEPPS model. It features a large green triangle with 'PERFORMANCE' at the top, 'CONNAISSANCE' (Knowledge) at the bottom left, and 'ATTITUDES' (Attitudes) at the bottom right. Inside this triangle is a smaller green circle labeled 'ÉQUIPE' (Team). Within the team circle, there are four colored boxes: 'Leadership' (orange) at the top, 'Communication' (purple) on the left, 'Monitoring de situation' (blue) on the right, and 'Soutien mutuel' (yellow) at the bottom. Red double-headed arrows connect 'PERFORMANCE' to 'Leadership', 'Leadership' to 'Communication', 'Communication' to 'Soutien mutuel', 'Soutien mutuel' to 'Monitoring de situation', 'Monitoring de situation' to 'ATTITUDES', and 'ATTITUDES' to 'Leadership'. A larger red double-headed arrow also connects 'PERFORMANCE' and 'ATTITUDES'.

Mod 6 2.0 Page 3 *Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety*
3

TeamSTEPPS® 2.0 Soutien mutuel

Soutien mutuel

Le soutien mutuel implique que les membres :

1. S'aident mutuellement
2. Donnent et reçoivent un feedback
3. Se positionnent et défendent leur point de vue lorsque la sécurité des patients est compromise

Mod 6 2.0 Page 4 *Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety*
4

Entraide

Les membres de l'équipe cultivent un climat dans lequel l'on s'attend à ce que de l'aide soit *demandée* et *apportée* activement dans le but notamment de réduire la survenue d'erreurs.



Exemple d'entraide

Un patient âgé vient d'avoir une sédation vigile pour une colonoscopie. Le moniteur affiche une tachycardie supraventriculaire à 150 battements par minute (BPM) et une pression artérielle à 76/48. L'infirmière annonce les signes vitaux tandis que le médecin continue à suivre le rythme cardiaque. Une infirmière, en passant vers la chambre, entend l'annonce à haute voix.



Qu'est-ce que le feedback?

Le feedback est l'information donnée, en vue d'améliorer les performances de l'équipe.



Mod 6 2.0 Page 7

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

7

Types de feedback

- **Formel**
 - Rétrospectif et généralement prévu à l'avance
 - Contribue à l'évaluation
 - Exemples : discussions collaboratives, colloques d'études de cas, évaluations personnelles
- **Informel**
 - Généralement en temps réel
 - Donné de manière continue
 - Porte sur les connaissances et le développement de compétences pratiques
 - Exemples : concertations, débriefings



Mod 6 2.0 Page 8

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

8

Les caractéristiques d'un feedback efficace

Un feedback efficace est :

- Opportun
- Respectueux
- Ciblé
- Donné dans un but d'amélioration
 - Permet d'éviter la répétition d'un problème similaire
- Bienveillant



Exercice feedback

Un médecin cadre observe un interne en train de poser un drain thoracique, sur un patient obèse, dans le mauvais espace intercostal. Le geste est immédiatement corrigé et vous souhaitez effectuer un feedback à l'interne, après l'intervention.

De quelle manière donneriez-vous un feedback efficace?



EXERCICE



Plaidoyer et affirmation

- Engagez-vous pour le patient
 - Lorsque le point de vue des membres de l'équipe ne coïncide pas avec celui de la personne prenant les décisions
- Proposez une action correctrice de manière *ferme* et *respectueuse*



Mod 6 2.0 Page 11

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

11

La déclaration affirmée

- Exercer son autorité avec respect et humilité
- Exprimer clairement ses inquiétudes et ses suggestions
- Ne pas menacer et s'assurer que les informations cruciales soient transmises
- Procédure en cinq étapes :
 1. Engager la discussion
 2. Faire état de son inquiétude
 3. Faire état du problème (réel ou ressenti)
 4. Proposer une solution
 5. Obtenir un accord

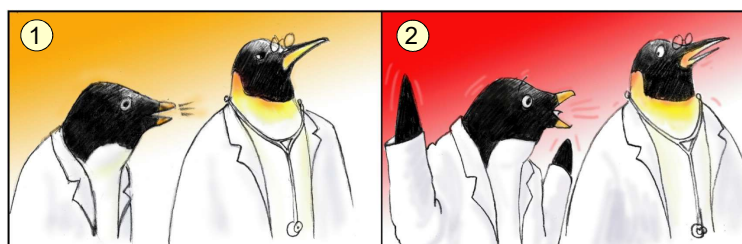


Mod 6 2.0 Page 12

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

12

La règle des deux challenges



Mod 6 2.0 Page 13

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

13

La règle des deux challenges

S'applique lorsqu'une revendication initiale est ignorée.

- Il est de votre **responsabilité** de faire au moins **deux fois** état de votre préoccupation de manière ferme, afin de vous assurer qu'elle ait été comprise
- La personne à qui est adressée l'observation doit en accuser réception
- Si le résultat n'est toujours pas acceptable
 - Prenez des mesures plus fermes
 - Adressez-vous à un cadre du service ou remontez la voie hiérarchique



Mod 6 2.0 Page 14

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

14

TeamSTEPPS® 2.0

Soutien mutuel

La règle des deux challenges

- Autorise tout membre de l'équipe à « interrompre la prise en charge », s'il pressent ou constate une faille au niveau de la sécurité.
- Est une action qui doit toujours être prise au sérieux, car elle requiert une interruption immédiate de la procédure et une résolution du problème de sécurité.



Mod 6 2.0 Page 15

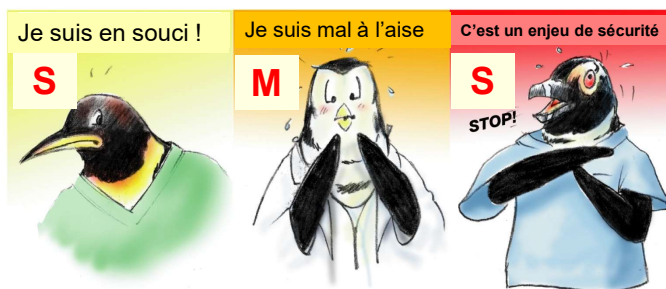
Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

15

TeamSTEPPS® 2.0

Soutien mutuel

Merci d'utiliser les termes SMS mais *seulement* si nécessaire



Mod 6 2.0 Page 16

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

16

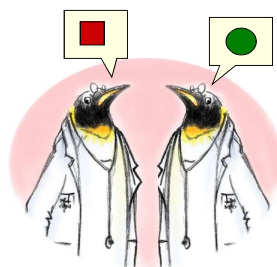
Scénario d'engagement et d'affirmation

Une infirmière de médecine prend en charge un patient atteint d'un infarctus du myocarde. Le médecin cadre fait le point sur la situation et conclut que le patient peut sortir. Il lui donne l'ordonnance.

Avant que le patient ne parte, l'infirmière prend ses signes vitaux et constate que sa tension artérielle (TA) ainsi que sa fréquence cardiaque (FC) sont anormalement élevées.



Conflits au sein d'une équipe



Conflit d'information
(Nous disposons d'informations différentes!)



Conflit entre personnes
(comportement hostile et harcelant)



La règle des deux challenges

Script DESC



EXERCISE

Résolution de conflit : Script DESC

Une approche constructive afin de gérer et de résoudre les conflits

- D** Décrire la situation
- E** Exprimer vos préoccupations
- S** Suggérer des alternatives
- C** Conclure sur les conséquences, si la situation ou le comportement perdure



DESCez le problème!

DESCons-le!



- Discussion en temps opportun
- Modèle gagnant-gagnant
- Présenter le problème en se basant sur son propre vécu
- Choisir un lieu adéquat/isolé
- Utiliser le "je" et éviter les reproches
- La critique n'est pas un jugement négatif
- Mettre l'accent sur ce qui est juste et pas sur qui a raison



Un scénario DESC

Une infirmière constate qu'un patient présente une distension abdominale avec des douleurs probablement dûes à un globe vésical et nécessiterait un sondage urinaire. Elle reçoit, de l'assistant de garde, l'ordre médical de sonder le patient. Lorsque le médecin-chef apprend que l'ordre a été donné sans son accord, il élève le ton vis-à-vis de l'assistant, devant le patient et l'ensemble du personnel.



Mod 6 2.0 Page 23



EXERCICE

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

23

Résumé des outils & stratégies

OBSTACLES

- Incohérence dans la composition de l'équipe
- Manque de temps
- Manque de partage d'information
- Hiérarchie
- Attitude défensive
- Opinion conventionnelle
- Autosatisfaction
- Diversité des styles de communication
- Conflits
- Manque de coordination et de suivi avec les collègues
- Distractions
- Fatigue
- Charge de travail
- Interprétation erronée
- Manque de clarté dans les rôles

OUTILS & STRATÉGIES

- Communication
 - SCAR
 - Annonce à haute voix
 - Quittance de transmission
 - Transmissions
- Diriger des équipes
 - Briefing
 - Concertation
 - Débriefing
- Monitoring de situation
 - STEP
 - Santé-sécurité
- Soutien mutuel
 - Entraide
 - Feedback
 - Déclaration affirmée
 - Règle des 2 challenges
 - SMS
 - Script DESC

RÉSULTATS

- Représentation partagée
- Adaptabilité
- Esprit d'équipe
- Confiance mutuelle
- Performance d'équipe
- Sécurité des patients!!!