

# Communiquer en équipe pour la sécurité des soins :

## Comment prendre en compte le facteur humain ?

**Blaise Tandeau de Marsac**  
**Pour le GHT Loire**

## 19 établissements :

- 1 CHU
- 1 institut spécialisé
- 5 CH généraux
- 12 hôpitaux de proximité

## En 2018, à l'initiative du groupe Management Qualité Risques :

- Organisation d'un colloque sur le facteur humain dans les soins
  - Conférence de Jean-Yves JOLLANS
  - 3 ateliers au choix parmi 5 proposés



# L'atelier : Mieux travailler en équipe pour la sécurité des soins

- Equipe **pluriprofessionnelle** de plusieurs établissements du GHT, avec la participation des **représentants des usagers**
- Réalisation d'un **film** : histoire **transposable** dans tous les établissements
- Base d'un **atelier** sur la communication en équipe



# Plantons le décor ...

- Introduction 
- A partir de là, une succession de défaillances dans la communication va aboutir à un évènement indésirable :
  - Interruption de tâche
  - Tunnélisation
  - Transfert de tâche
  - Défaut d'assertivité
  - Fatigue
  - Distorsion



# Un exemple : la tunnelisation



- Extrait vidéo : la tunnelisation 
- Après quelques défauts classiques de communication, fin de l'histoire 

# Mise en évidence des red flags

- Extrait vidéo : red flag - la tunnelisation



- Extrait diaporama : red flag - le défaut d'assertivité



- Fin de la mise en évidence des red flags



# Comment faire mieux ?

- Extrait vidéo : rejouons la séquence



- Extrait vidéo : SAED



# Résultats et perspectives

- Première formation conçue par le GHT pour le GHT, belle expérience humaine
- Réussite inattendue : **285 personnes, 99,2%** de satisfaction
- Perspectives - Formation actuelle :
  - Film
  - Exercices
  - Courtes vidéos disponibles sur le web
  - Apports théoriquesSous différents formats : 1 heure, ½ journée, bientôt une journée !



# MERCI DE VOTRE ATTENTION

Un merci particulier à Hélène Clauson, Patricia Clémenson,  
Lise Delbecque, Pascale Oriol, Pierre Joël Tachaires,  
Véronique Thesserre, Grégory Verriere, Laura Vivier Boudrier

Et à Mme Colette Martignago

pour leur implication dans la réalisation de ce projet.