



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Miser sur l'équipe pour sécuriser les soins

*Dr Laetitia May-Michelangeli, chef de service,  
Evaluation et Outils pour la qualité et la sécurité des  
soins (EvOqss)*



**10 e Journée Régionale**  
**Qualité et Sécurité en Santé**  
**Auvergne-Rhône-Alpes**

# Pour commencer....



# Travail en équipe : un enjeu d'amélioration

Root Cause  
pro

Most Frequent  
Events Review

## 2016 – 2019 : 27 792 EIAS déclarés

Facteurs « tâches à accomplir »	12 900
<b>Facteurs « équipe »</b>	<b>12 891</b>
Facteurs « patient »	11 525
Facteurs « soignant »	10 875
Facteurs « environnement de travail »	78 69
Facteurs « organisation »	6 621
Facteurs « institution »	1 641

2013  
(N=887)

Human Factors

Communication

Leadership

Assessment

Information Management

Physical Environment

Care Planning

Continuum of Care

Medication Use

Operative Care

# Le travail en équipe impacte la sécurité du patient

## Does Team Training Improve Team Performance? A Meta-Analysis

Acta Anaesthesiol Scand 2009; 53: 143–151  
Printed in Singapore. All rights reserved

© 2008 The Author  
Journal compilation © 2008 The Acta Anaesthesiologica Scandinavica Foundation

ACTA ANAESTHESIOLOGICA SCANDINAVICA  
doi: 10.1111/j.1399-6576.2008.01717.x

Review Article

Stagl, Kevin C., Gerald F. Society 2008 50: 903

## Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature

T. MANSER  
ETH Zurich, Center for Organizational and Occupational Sciences, Zurich, Switzerland

U.S. Department of Health and Human Services  
540 Gaither Road  
Rockville, MD 20850  
www.ahrq.gov

The screenshot shows the AHRQ website interface. At the top, the AHRQ logo is displayed with the tagline 'Agency for Healthcare Research and Quality, Advancing Excellence in Health Care'. Below the logo is a navigation menu with categories: Health Care Information, For Patients & Consumers, For Professionals, For Policymakers, Research Tools & Data (highlighted), Funding & Grants, Centers, Portfolios & Initiatives, and News & Events. A search bar is located on the right side of the page. Below the navigation menu, a breadcrumb trail reads: Home > Research Tools & Data > Research Findings & Reports > Full Research Reports. The main content area displays 'Page 1 of 13' and 'Table of Contents' and 'Download' options. The search results for 'Medical Teamwork and Patient Safety' are shown, including the title, subtitle 'The Evidence-based Relation', and the type 'Literature Review'. A 'Go to Online Store' button is visible. The publication number '05-0053' is also displayed.

## Association Between Teamwork and Patient Safety

Julia  
JAMA

British Journal of Anaesthesia Page 1 of 16  
doi:10.1093/bja/aes513

Do team processes really have an effect on clinical performance? A systematic literature review

J. Schmutz\* and T. Manser

BJA

Florida, University of Miami Center for Patient Safety

# Ensemble pour la sécurité (1)



*D'après R. Amalberti & G. Morel, 2008*

- ⊙ Règles
- ⊙ Procédures
- ⊙ Modes opératoires

↳ **Comportements de conformité**

- ⊙ Expertise humaine
- ⊙ Adaptation
- ⊙ Capacité d'apprentissage

↳ **Comportements pro-actifs**

# Ensemble pour la sécurité (2)

↪ **Prévenir**

↪ **Récupérer**

**Exemples de  
barrières :**

Procédure  
Formation  
Simulation  
Checklist



**Exemples de  
barrières :**

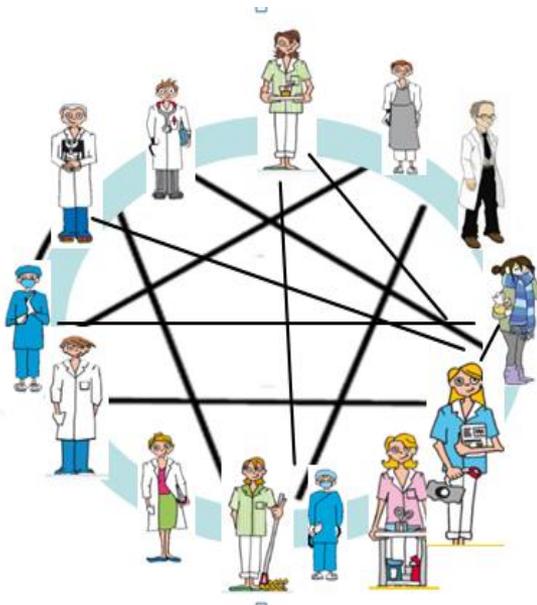
Alarme visuelle  
Boucle de  
Communication  
Osez dire  
No go



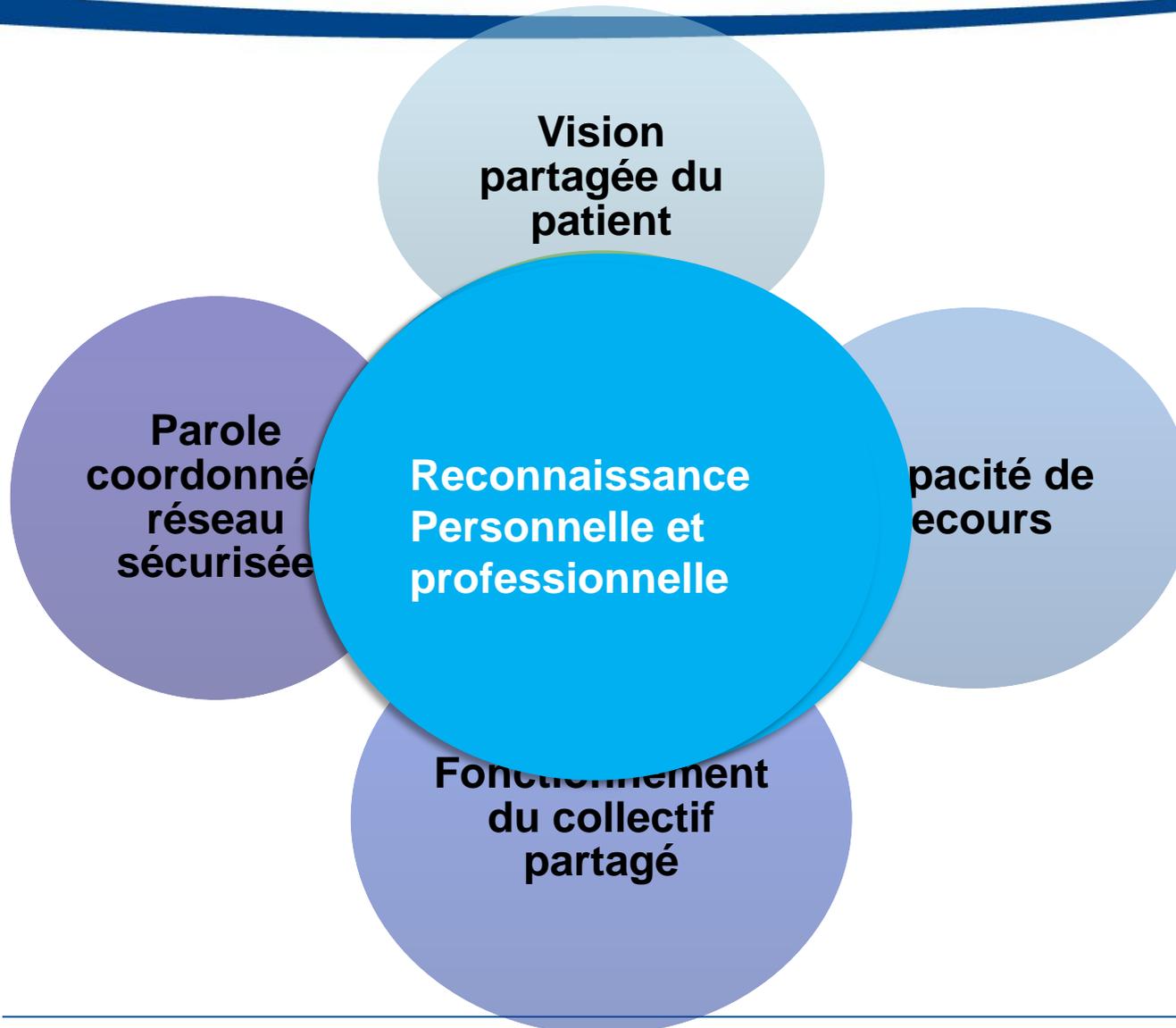
**Sécurité**

# Une équipe efficace c'est :

- ✓ Communiquer de façon claire, au bon moment
- ✓ Partager des informations
- ✓ Faire preuve de transparence, confiance, écoute... (sont des valeurs partagées)
- ✓ Faire en sorte que la décision soit partagée
- ✓ Porter l'alerte par chacun
- ✓ Définir et partager clairement les rôles respectifs
- ✓ Capitaliser sur les expériences de chacun



# Enjeux d'une équipe

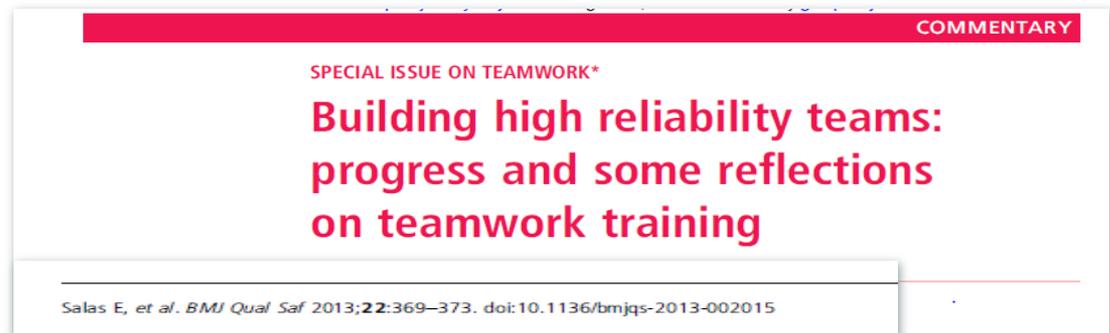


# Pour créer une dynamique d'équipe ...

Prendre en compte :

les **objectifs** de l' équipe, l' **organisation** et la **culture de sécurité** préexistante, le **leadership**, la **communication** au sein de l' équipe ...

*Salas E, Rosen M.*  
2013



→ c'est un **programme** à construire avec l'équipe (évaluation des besoins), à mettre en œuvre, à suivre, à évaluer ...



# ZOOM SUR LA COMMUNICATION

# Communiquer c'est soigner

Comment j'é mets un message clair?

Comment je me comporte quand j'exprime un message?

## Savoir être

- Ecoute active
- Ton poli et respectueux
- Attentif dans l'interaction

Comment je communique en situation difficile?

Savoir faire

Complète

Concise

Claire

Bon moment



# Agir sur ses propres compétences

## Se connaître soi-même

Quelles sont ses valeurs et croyances  
Reconnaître la diversité culturelle, etc.



## Acquérir des compétences

- ❖ Agir sur ses comportements (*Faire preuve de respect, préjuger la réponse, etc.*)
- ❖ Etre capable de communiquer de façon clair (s'entraîner)
- ❖ Développer ses compétences en écoute active
- ❖ Apprendre à travailler en équipe
- ❖ Oser parler !

# Travaux de la HAS

## Outils de communication pour les usagers

- » Oser parler avec son médecin
- » Parler avec son pharmacien
- » Décision médicale partagée
- » Favoriser le dialogue entre représentants des usagers et professionnels de santé (site du Ministère de la santé)
- » S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers

## Outils de communication pour les professionnels de santé

- » Annonce d'un dommage associé aux soins
- » Annonce d'une mauvaise nouvelle
- » SAED « Situation-Antécédents-Évaluation-Demande »
- » FAIRE DIRE
- » Check-list « sécurité du patient au bloc opératoire »

# Conclusion

Tes gestes et des mots,  
tu veilleras

Communiquer, tu  
oseras

Les questions  
bêtes, tu poseras  
/ tu écouteras

Ton interlocuteur  
tu écouteras

Tes émotions,  
tu maîtriseras

De l'aide, tu apporteras

Avec des mots  
simples, ta vision  
tu partageras

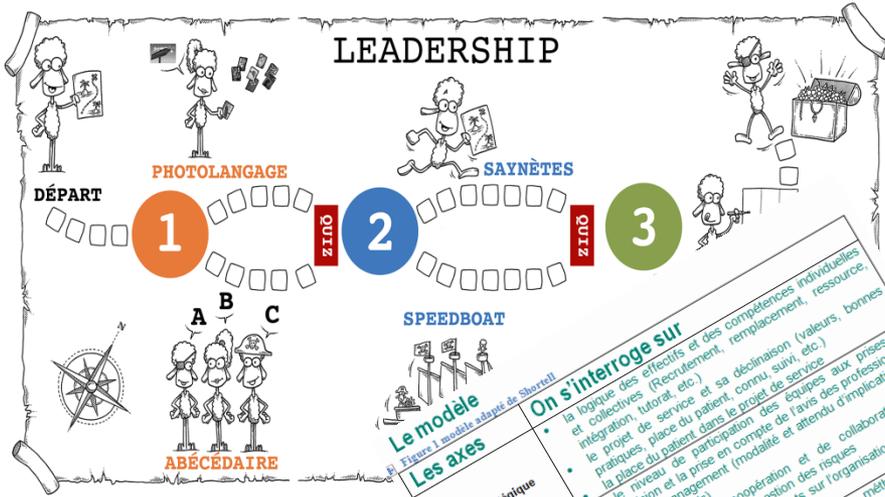
Sur tes collègues,  
tu veilleras

Sur les définitions,  
tu t'accorderas



# N'hésitez pas à nous contacter

contact.equipe@has-sante.fr



**Le modèle**  
Figures 1 modèle adapté de Shortell

Les axes	On s'interroge sur
Axe stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>la logique des effets et des compétences individuelles et collectives (recrutement, remplacement, ressource, intégration, tutorat, etc.)</li> <li>le projet de service et sa déclinaison (valeurs, bonnes pratiques, place du patient, connu, suivi, etc.)</li> <li>la place du patient dans le projet de service</li> <li>le niveau de participation des équipes aux prises de décision et la prise en compte de l'avis des professionnels par le management (modalité et attendu d'implication des professionnels)</li> <li>les modes de coopération et de collaboration avec l'équipe qualité et de gestion des risques</li> <li>l'impact de l'avis des patients sur l'organisation des soins</li> </ul>
Axe structurel	<ul style="list-style-type: none"> <li>la logique des formations, des méthodes et outils déployés pour développer les compétences collectives</li> <li>la sollicitation du patient à participer à la sécurité de ses soins (information, formation à la participation du patient à la sécurité de ses soins (information, traitement, annonce d'un dommage associé aux soins, etc.)</li> </ul>
Axe technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestion des 'EI' (déclaration, traitement, communication, confiance, sentiment d'appartenance, etc.)</li> <li>la participation des patients à la gestion (formation, déclaration, analyse, etc.)</li> </ul>
Axe culturel	



## Debriefing

C'est une pratique de communication et de dynamique d'équipe destinée à améliorer la sécurité des patients ; ce temps d'échange court prend place après l'action et complète le briefing qui la précède.

## Programme d'amélioration continue du travail en équipe : Pacte