



Les rendez-V'Outils du CEPPRAAL

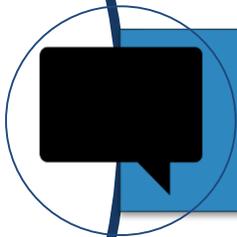
SAED : améliorer la communication en équipe

Lundi 20 juin 2022

Avant de commencer



Merci de ne pas activer vos caméras et micros



Vous pouvez dialoguer avec nous via les « questions »



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

SAED : améliorer la communication en équipe



1. De quoi parle-t-on ?



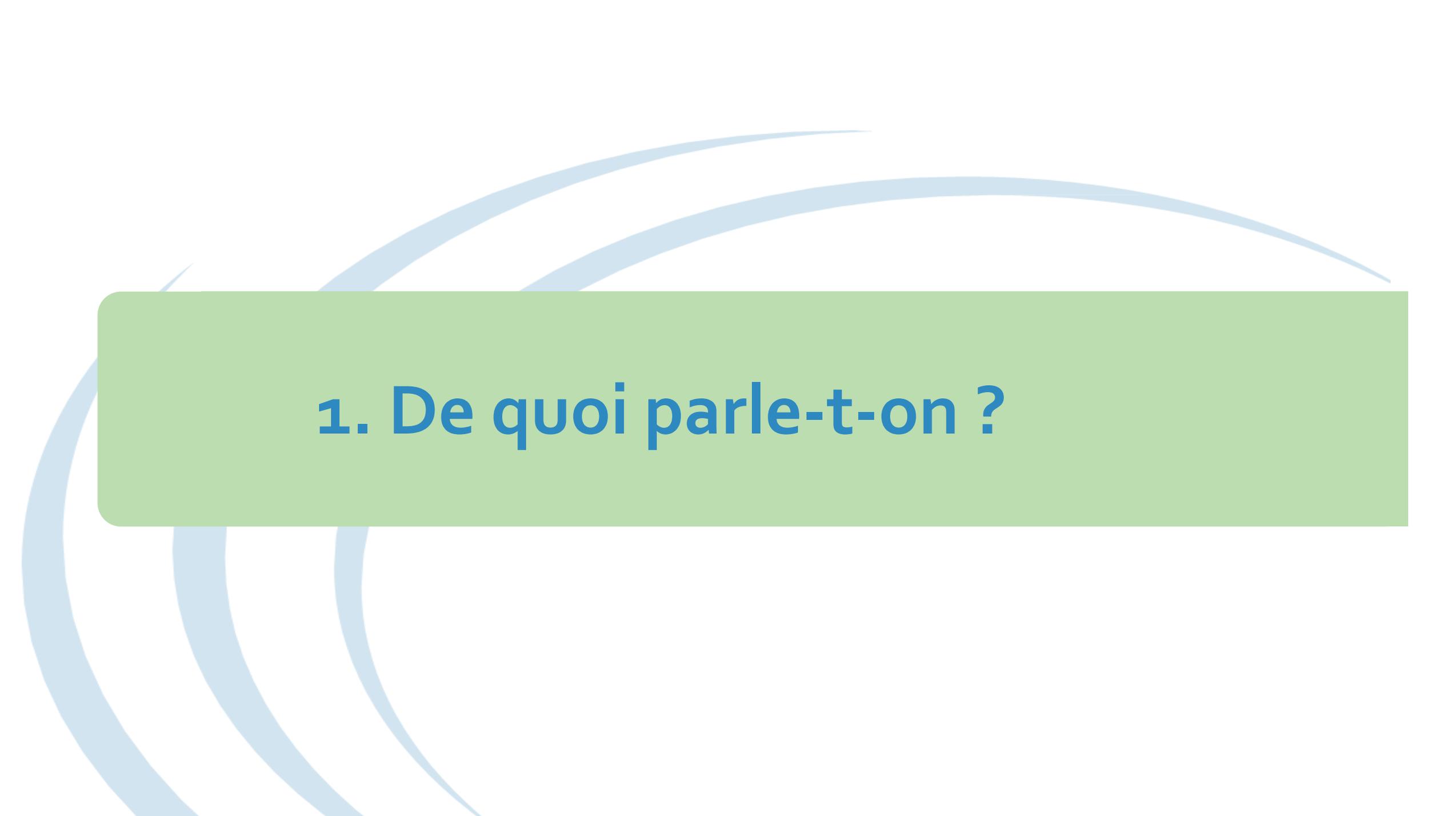
2. A quoi ça sert ?



3. Comment ça fonctionne ?



4. Quel lien avec l'évaluation ? Quelles perspectives ?

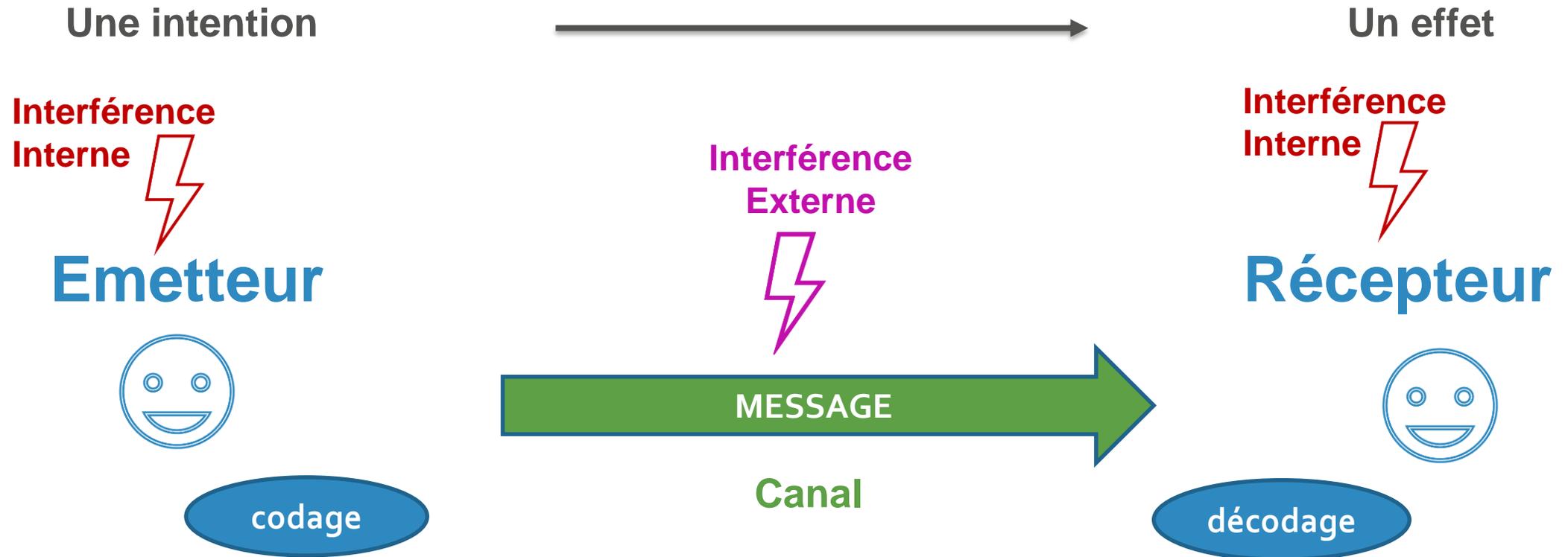


1. De quoi parle-t-on ?

Qu'est ce que la communication ?

- **Verbale** : avec les mots
- **Para-verbale** : rythme de la parole, de sa force, de sa rapidité, du timbre de notre voix, de sa mélodie...
- **Non verbale** : avec le corps : les expressions du visage, la façon de se tenir, de parler, les mouvements de tête, des yeux, des mains, etc.

Comment communiquons nous ?



La communication est bonne si l'intention est égale à l'effet

Des difficultés de communication peuvent survenir



- Facteurs humains
- Inter individus, Inter métiers, Inter spécialités, débutant – senior ...

On a tous un point de vue différent de l'autre, un langage différent, une sensibilité différente...(culture)

Conséquences des difficultés de communication

- Altération de la **transmission d'informations essentielles à la prise en charge**
 - Qualité et sécurité des soins
- **Incompréhension ou insatisfaction**
 - Professionnels : la qualité de vie au travail



Qu'est-ce que le SAED ?

- Un outil pour faciliter la communication entre professionnels de santé
- Utilisé en santé depuis >10 ans et recommandé par l'OMS
- Utilisé dans toutes les spécialités

Un outil mnémotechnique pour structurer/standardiser la communication

Situation

Antécédents

Evaluation

Demande



2. A quoi ça sert ?

La communication, élément essentiel du parcours

- Fragmentation des actes et parcours, sur-spécialisation médicale, nécessité d'une **coordination augmentée**
- Prise de risque augmentée pour inclure du patient à risques, temps d'hospitalisation réduits, fenêtres de décision raccourcies pour la récupération de problème; l'équipe est plus sollicitée **dans sa coordination**
- Nouvelles organisations de soins à flux tendu, réduisant les opportunités de temps d'échange

Ce que nous savons

Les défauts de communication et de coopération au sein de l'équipe sont responsables de 60% des EIG (Industrie et Santé)

Les compétences techniques acquises à l'université dans nos métiers respectifs ne suffisent pas à s'améliorer sur ces domaines

Il nous faut en plus maîtriser des compétences non techniques: compétences sociales, leadership, aide réciproque, gestion des conflits, du stress, de la fatigue, etc.

L'aéronautique a développé et imposé des formations particulières pour réduire ce risque (Crew-Resource Management)

La (mauvaise) communication en équipe : une cause fréquente d'EIAS

Quelles sont les causes principales d'un EIAS ?

► S'il n'est pas possible à ce jour d'identifier les causes de tous les EIAS, la HAS a pu analyser plus de 47 000 événements porteurs de risque*.

3 CAUSES MAJEURES LIÉES :



*EIAS dont le préjudice a été évité au patient par le soignant

Equipe :

- Communication 37 %
- Transmission, Alerte 15%

Tâches :

- Protocoles 29%
- Programmation Planification 19 %

Patient :

- Etat de santé 44%
- Antécédents 21%

SAED : Objectifs ?

Objectif : structurer la communication orale auprès d'un autre professionnel afin de

- ➔ prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels
- ➔ éviter les oublis
- ➔ réaliser une communication concise et claire

Quand utiliser le SAED ?

- Demande verbale d'avis (téléphonique ou non)
- Communications urgentes
- Transfert de personne accompagnée
- Staff pluriprofessionnel ou multidisciplinaire
- Echanges écrits
- ...

Quelle que soit votre catégorie professionnelle
et
l'étape du parcours de la personne accompagnée



3. Comment ça fonctionne ?

Comment utiliser le Saed?

La clé : préparer sa communication à l'aide d'un support papier

S	<p>Je décris la <u>Situation</u> actuelle concernant le patient :</p> <p>Je suis : <i>prénom, nom, fonction, service/unité</i> Je vous appelle au sujet de : <i>M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité</i> Car actuellement il présente : <i>motif de l'appel</i> Ses constantes vitales/signes cliniques sont : <i>fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.</i></p>	<hr/>
A	<p>J'indique les <u>antécédents</u> utiles, liés au contexte actuel :</p> <p>Le patient a été admis : <i>date et motif de l'admission</i> Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ... Il a eu pendant le séjour : <i>opérations, investigations, etc.</i> Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examens sont : <i>labo, radio, etc.</i> La situation habituelle du patient est : <i>confus, douloureux, etc.</i> La situation actuelle a évolué depuis : <i>minutes, heures, jours</i></p>	<hr/>
E	<p>Je donne mon <u>évaluation</u> de l'état actuel du patient :</p> <p>Je pense que le problème est : ... J'ai fait : <i>donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.</i> Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet</p>	<hr/>
D	<p>Je formule ma <u>demande</u> (d'avis, de décision, etc.) :</p> <p>Je souhaiterais que : ... par exemple : Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : <i>quand ?</i> ET Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : <i>quoi et quand ?</i></p>	<hr/>

RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR : il doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.



S

Je décris la Situation actuelle concernant le patient :

Je suis : prénom, nom, fonction, service/unité

Je vous appelle au sujet de : M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité

Car actuellement il présente : motif de l'appel

Ses constantes vitales/signes cliniques sont : fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.

Le motif de l'appel de manière concise

A

J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :

Le patient a été admis : *date et motif de l'admission*

Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ...

Il a eu pendant le séjour : *opérations, investigations, etc.*

Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examens sont : *labo, radio, etc.*

La situation habituelle du patient est : *confus, douloureux, etc.*

La situation actuelle a évolué depuis : *minutes, heures, jours*

Uniquement ce qui est important pour la demande
De manière concise et synthétique

E

Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :

Je pense que le problème est : ...

J'ai fait : donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.

Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave

Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet

**interprétation de l'état du patient, des constantes vitales, des signes cliniques
raison essentielle de votre préoccupation**

D

Je formule ma demande (d'avis, de décision, etc.) :

Je souhaiterais que : ...

par exemple :

Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : *quand ?*

ET

Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : *quoi et quand ?*

Exprimez de manière claire, précise et concise:

- votre demande
- les délais en termes de temps

RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR : il doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.

- Il doit confirmer qu'il a bien compris votre demande en reformulant brièvement
- Puis il conclut par sa prise de décision



4. Quel lien avec l'évaluation ? Quelles perspectives ?

Bénéfices du SAED

- Limite les pertes d'informations causées par le facteur humain (stress, mauvaises formulations, crainte à communiquer, etc.)
- En cas d'interruption pendant la communication
- Evite la « panne » de communication
- Nivèle les différences de langage inter-métiers
- Renforce la confiance en soi et la légitimité
- Permet de gagner du temps

La gestion du changement

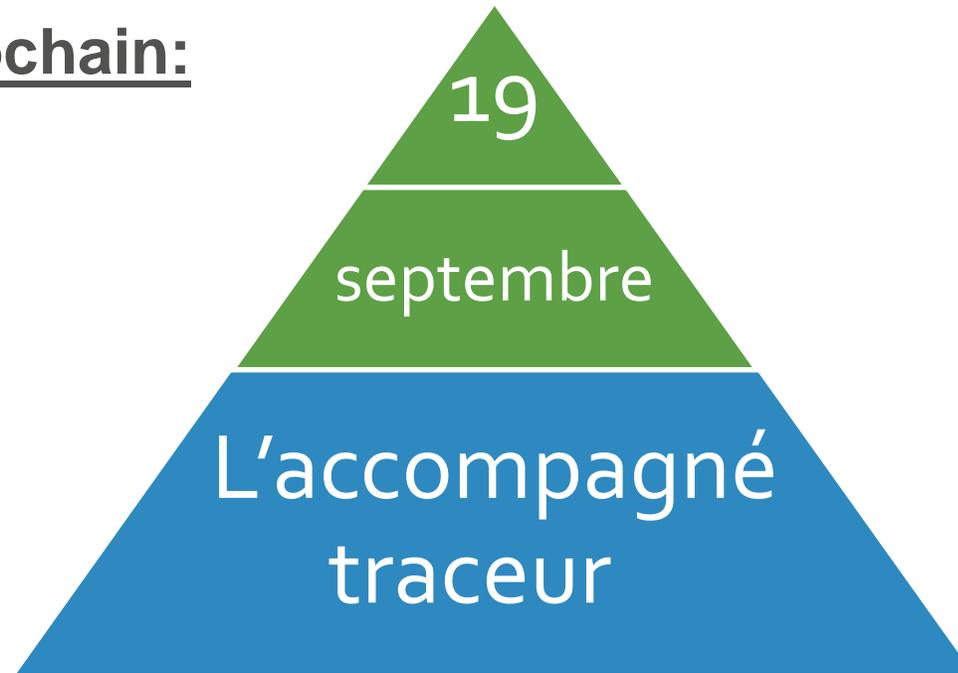
- Modification de pratiques
 - Information de tous
 - Formation aux outils de tous
 - Utilisation du support
 - Diction claire et lente
 - Nécessité d'un accompagnement

Lien SAED et dispositif d'évaluation

- L'outil Saed s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la culture de sécurité et du travail en équipe.
- Transversal pour répondre à plusieurs exigences
- Valorisable sur les exigences portant sur les évènements indésirables (Objectif 3.13)

Rendez-v'outils 2022 dédiés au secteur médico-social

Le prochain:



Puis...

- 17 octobre 2022 : Interdiag EHPAD: réaliser une étude de risques sur le médicament
- 21 novembre 2022 : La méthode ALARMe

Le programme spécifique au secteur médico-social en 2022

4 thématiques:

- La gestion des risques (EI)
- Le travail en équipe
- La coordination qualité
- L'évaluation et sécurité des accompagnements et des soins

Modalités:

- Formations en inter
- Formations en intra
- RQS
- Accompagnements
- Webinaires

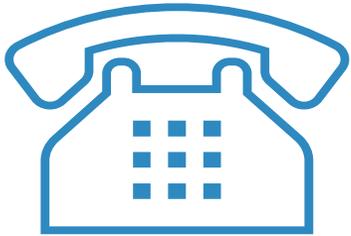
Prochaines formations propres au secteur médico-social:

- L'évaluation de la qualité des essms : 21 juin à Aubière et 27 juin à Lyon
- Impulser une démarche qualité gestion des risques : 22 septembre à Aubière et 27 septembre à Lyon

Contactez-nous:



contact@ceppraal-sante.fr



04.72.11.54.60

Suivez-nous:



[ceppraal-sante.fr](https://www.ceppraal-sante.fr)

Vos questions

