



TeamSTEPPS®
Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

Communication Module 1



Traduction réalisée par :



1

Objectifs

Communication

- Décrire comment la communication influence les processus et les résultats de l'équipe.
- Définir une communication efficace.
- Identifier les enjeux de la communication.
- Identifier les outils et stratégies TeamSTEPPS permettant d'améliorer la communication au sein d'une équipe.



2

TeamSTEPPS®

Exercice de communication

Communication

Exercice :

- Tour 1 : « Bouche à oreille »
- Tour 2 : Partage d'informations par smartphone

Discussion :

- Lequel a le mieux fonctionné (plus rapide, plus précis, plus facile, etc.) ?
- Qu'est-ce qui a mieux fonctionné ou moins bien fonctionné entre le « bouche à oreille » et le partage par smartphone ?

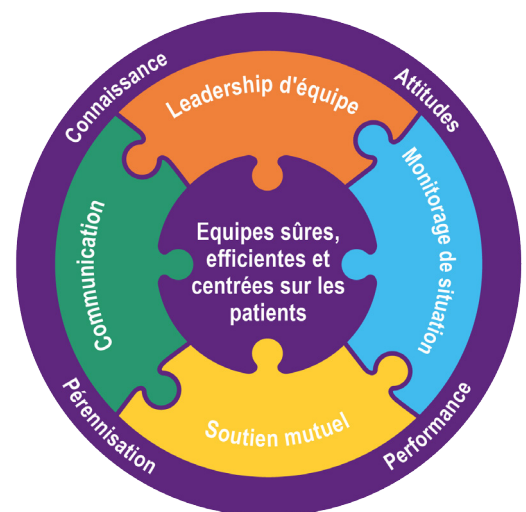


Communication

Communication

• Les compétences de communication :

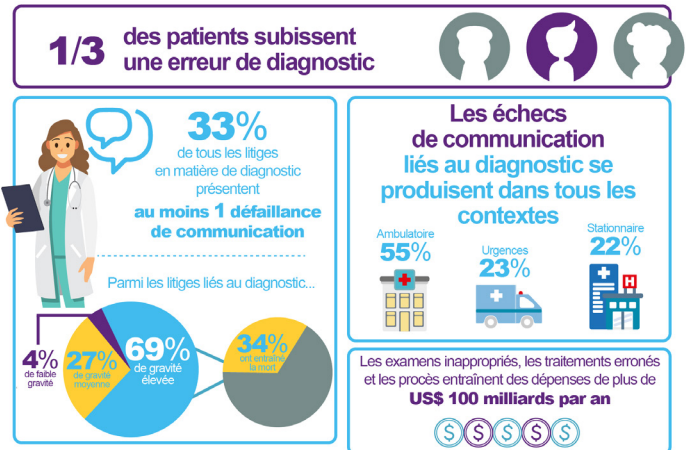
- Sont essentielles pour la sécurité des patients.
- Permettent aux membres de l'équipe de transmettre efficacement les informations, d'instaurer un climat de confiance, de rassurer et d'apporter un soutien émotionnel.
- Constituent le mécanisme par lequel la plupart des stratégies et outils TeamSTEPPS sont mis en œuvre.



Importance de la communication

Communication

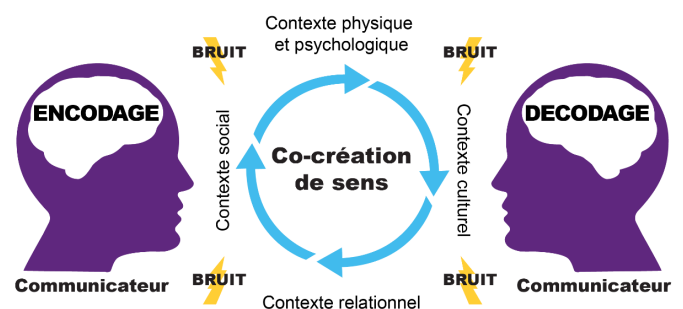
- Les données de la Joint Commission identifient les défaillances de communication comme étant une cause fréquente d'événements indésirables.
- Des chercheurs financés par l'AHRQ ont démontré que les défaillances de communication et le transfert inadéquat d'informations sont les deux principales causes d'erreurs médicales.
- Les erreurs de diagnostic sont courantes, débouchent souvent sur des dommages et sont fréquemment le résultat de problèmes de communication.



La communication est...

Communication

- L'envoi et la réception de messages.
- La création conjointe d'un sens qui pourrait différer de l'intention initiale.
- Affectée par du « bruit », le contexte et les hypothèses du communicateur.
- Le mode d'exécution de la plupart des stratégies et outils TeamSTEPS.



Les critères d'une communication efficace

Communication



Complète

Transmettre toutes les informations pertinentes



Claire

Véhiculer des informations compréhensibles



Brève

Transmettre les informations de manière concise



Opportune

Donner et demander des informations au moment opportun



Respectueuse

Communiquer pour favoriser la sécurité psychologique et soutenir les autres membres de l'équipe, pas seulement pour donner des instructions ou partager des informations.

Défis en matière de communication

Communication

- Barrières linguistiques et culturelles
- Distractions, stress et fatigue
- Proximité physique
- Personnalités et caractères différents
- Charge de travail
- Différents contextes, vocabulaires/jargons et priorités
- Différents styles de communication
- Conflit
- Manque de vérification de l'information
- Changements d'équipes

Outils d'échange d'informations

Communication

- Situation – Contexte – Appréciation – Recommandation (SCAR)
- Annonce à haute voix
- Quittance de transmission
- Teach-Back
- Transmissions (y compris I-PASS)

SCAR fournit...

Communication

- Un cadre permettant aux membres d'une équipe de communiquer efficacement des informations entre eux.



Situation

Qu'arrive-t-il au patient?



Contexte

Quel est le contexte clinique ?



Appréciation

Quel est le problème selon moi ?



Recommandation

Ce que je recommande ?
Ce que j'ai besoin de vous ?

Vidéo SCAR

Communication



Exercice SCAR

Communication

- Créez un exemple de SCAR en fonction de votre rôle.
- Comment adapteriez-vous votre message à un médecin versus à un patient sans formation médicale ?



L'annonce à haute voix est...

Communication

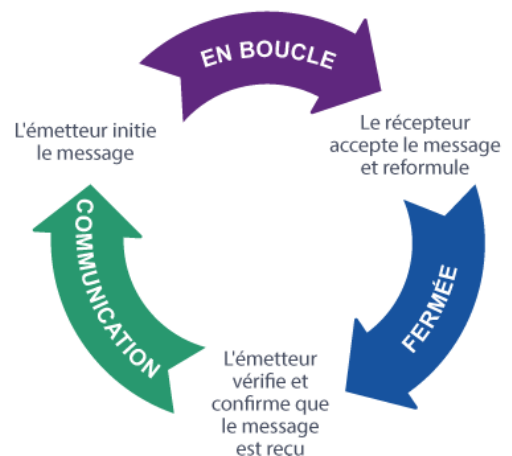
- Une méthode pour transmettre des informations importantes ou cruciales :
 - Elle permet d'informer simultanément tous les membres d'une équipe lors de situations d'urgence.
 - Elle permet aux membres d'une équipe, d'anticiper les étapes suivantes.

La quittance de transmission est...

Communication

- Parfois également appelée « Reformulation ».

TeamSTEPPS comprend également un outil Teach-Back, qui peut être utilisé avec les patients et les familles.



La transmission est...

Communication

- Le transfert d'informations durant les phases de transition, au cours des soins :
 - L'occasion de poser des questions, de clarifier et de confirmer des informations.
 - Est utile lors des changements d'équipe, des transferts entre services et des transitions de l'équipe de soins.
 - Se fait parfois de manière virtuelle ou à l'aide d'un canevas structuré dans le cadre d'un dossier médical électronique.
- La transmission comporte :
 - Le transfert de la responsabilité et de l'obligation de rendre compte.
 - La clarté de l'information.
 - La communication orale de l'information.
 - La reformulation par le récepteur.
 - L'opportunité de clarifier/corriger.

I-PASS : un outil de transmission

Communication

I	Identification Gravité • Stable • Suivi rapproché • Instable
P	Patient Résumé • Événement ayant conduit à l'admission • Parcours dans l'établissement • Évaluation continue • Plan de soins
A	Actions À entreprendre • Liste des actions à entreprendre • Temporalité et responsabilité
S	Situation Conscience de la situation • Savoir ce qui se passe • Planifier en vue de ce qui pourrait se passer • Passer en revue les enjeux de sécurité
S	Synthèse De la part du récepteur • Résumer ce qu'il a entendu et les questions posées • Reformuler des actions clés à entreprendre

Autres outils de transmission

Communication

- ANTICiper
 - Administration
 - Nouvelles informations cliniques
 - Tâches à accomplir
 - Identification concernant la gravité de la maladie
 - Contingences et plans d'urgence
- SHARQ
 - Situation
 - Historique
 - Appréciation
 - Recommandations/Résultats
 - Questions



17

TeamSTEPPS®

Résumé des outils et stratégies

Communication

OBSTACLES	OUTILS ET STRATÉGIES	RÉSULTATS
• Incohérence dans la composition de l'équipe • Manque de temps • Manque de partage d'informations • Hiérarchie • Attitude défensive • Opinion conventionnelle • Autosatisfaction • Diversité des styles de communication • Conflits • Manque de coordination et de suivi • Distractions • Fatigue et épuisement professionnel (burn-out) • Charge de travail • Interprétation erronée • Manque de clarté dans les rôles	• Communication • SCAR • Annonce à haute voix • Quittance de transmission • I-PASS • Diriger une équipe • Briefing • Concertation • Monitoring croisé • STEP • I/M SAFE • Soutien mutuel • Entraide • Déclaration affirmée • Règle des 2 challenges • SMS • DESC	• Représentation partagée • Adaptabilité • Esprit d'équipe • Confiance mutuelle • Prévention du burn-out • Sécurité psychologique • Performance d'équipe • Des soins sûrs, efficaces et centrés sur le patient



18

TeamSTEPPS®

Exercice de mise en œuvre de TeamSTEPPS

Communication

1. Votre problème de travail en équipe est-il lié à la communication ?
2. Si oui, quel est le problème de communication ?
3. Quels outils ou stratégies TeamSTEPPS pourriez-vous envisager de mettre en œuvre pour résoudre ce problème ?

