



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

Soutien mutuel

Module 4



Traduction réalisée par :



1

Objectifs

Soutien
mutuel

- 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 (par exemple l'entraide, les feedbacks).
- Identifier des outils spécifiques facilitant le soutien mutuel.
- Décrire les méthodes de résolution des conflits.



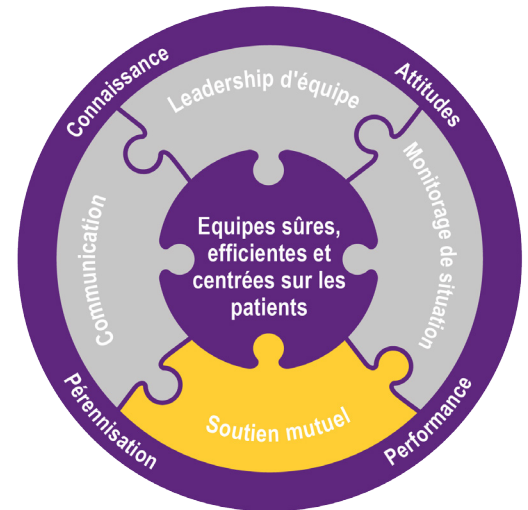
2

TeamSTEPPS®

Le soutien mutuel

Soutien
mutuel

- Dépend des informations réunies grâce au monitoring de situation.
- Est alimenté par la communication des informations.
- Est renforcé par les leaders qui l'encouragent et montrent l'exemple.
- Est essentiel pour soutenir les patients et les autres prestataires de soins.



Le 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 du patient est compromise
 4. Gèrent promptement les conflits de manière constructive

Discussion sur le soutien mutuel

Soutien
mutuel

Demander



- Comment puis-je améliorer la conscience de soi afin d'être conscient de l'impact de mes actions sur moi, les autres, l'équipe, les patients et l'environnement ?

Écouter



- Quels sont les moyens que j'utilise pour démontrer mon soutien à chaque membre de l'équipe ?

Agir



- Comment créer et maintenir un environnement dans lequel les membres de notre équipe peuvent demander de l'aide lorsqu'ils sont surchargés ou incertains ?

Entraide

Soutien
mutuel

- Les membres de l'équipe cultivent un climat dans lequel on s'attend à ce que l'aide soit activement **demandée** et **apportée** dans le but notamment de réduire la survenue d'erreurs, du stress au travail et de l'épuisement professionnel

Exemple d'entraide

Soutien
mutuel

Patient âgé qui vient d'avoir une sédation vigile pour une coloscopie. Le moniteur affiche une tachycardie supraventriculaire à 150 battements par minute (BPM) et une pression artérielle de 76/48. L'infirmière annonce les signes vitaux tandis que le médecin continue à suivre le rythme cardiaque.

Une infirmière passant devant la chambre entend l'annonce à haute voix.

- Comment proposeriez-vous votre aide ?
- Comment demanderiez-vous de l'aide ?
- Comment votre équipe gérerait-elle un tel scénario ?

Qu'est-ce que le feedback ?

Soutien
mutuel

- Le feedback est l'information donnée en vue d'améliorer les performances de l'équipe.
- Il peut être :
 - Non verbal (ne pas prêter attention, avoir l'air contrarié, sourire et confirmer ce qui est dit).
 - Verbal (suggestion, accord ou désaccord).
 - Intentionnel (un message que vous envoyez délibérément).
 - Non intentionnel (une réaction que vous n'avez pas cherché à communiquer).

Types de feedback

Soutien
mutuel

- 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
 - Donnée de manière continue
 - Porte sur les connaissances et le développement de compétences pratiques
 - Exemples : concertations, débriefings

Caractéristiques d'un feedback

Soutien
mutuel

- Un feedback formatif est :
 - Appréciatif
 - Opportun
 - Respectueux
 - Ciblé
 - Donnée dans un but d'amélioration (Permet d'éviter la répétition d'un problème similaire dans le futur)
 - Bienveillant
 - Axé sur le patient

Vidéo sur le feedback efficace

Soutien
mutuel



- Le feedback était-il :
 - Appréciatif ?
 - Opportun ?
 - Respectueux ?
 - Ciblé ?
 - Donné dans un but d'amélioration ?
 - Bienveillant ?
 - Axé sur le patient ?

Plaidoyer et affirmation

Soutien
mutuel

- 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 et que la sécurité du patient est menacée.
- Proposer une action corrective d'une manière **ferme** et **respectueuse**.

Comment les membres de votre équipe réagiraient-ils
au plaidoyer et à l'affirmation d'un patient ou d'un proche aidant
au sein de l'équipe ?

La déclaration affirmée

Soutien
mutuel

- 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 sur les suites à donner.

Règle des deux challenges

Soutien
mutuel

- 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 en cours et une résolution du problème de sécurité

Règle des deux challenges (suite)

Soutien
mutuel

- 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 la réponse ne permet pas de clarifier et d'apaiser les inquiétudes, reformulez le danger anticipé.
 - Si le résultat n'est toujours pas acceptable :
 - Prendre des mesures plus-fermes.
 - Impliquer les autres membres de l'équipe.
 - Solliciter le superviseur ou la hiérarchie.

Merci d'utiliser les termes SMS mais seulement si nécessaire

Soutien
mutuel



Je me fais du

S

OUCI

Je suis

M

AL À L'AISE

Ceci est un enjeu de

S

ÉCURITÉ

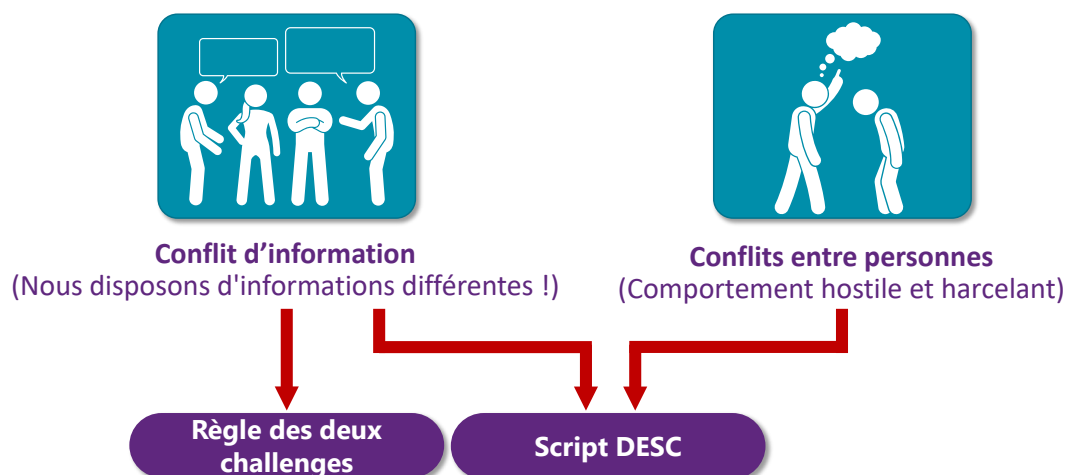
Scénario d'engagement et d'affirmation

Soutien mutuel

- 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.

Les conflits au sein d'une équipe

Soutien mutuel



Résolution de conflit : Script DESC

Soutien
mutuel

- Une approche constructive afin de gérer et de résoudre les conflits

D

Décrire la situation ou le comportement spécifique, avec des données concrètes.

E

Exprimer les sentiments/soucis engendrés par cette situation.

S

Suggérer des alternatives et chercher un accord.

C

Conclure sur les conséquences si la situation/le comportement perdure et l'impact que cela a sur le patient et les objectifs fixés par l'équipe ; et trouver un consensus.

DESCez le problème

Soutien
mutuel

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" ; 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

Soutien
mutuel

- Une infirmière constate qu'un patient présente une distension abdominale avec des douleurs probablement dues à un globe vésical et nécessiterait un sondage urinaire. L'infirmière 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.

Résumé des outils et stratégies

Soutien
mutuel

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 • Teach-Back • Débriefing • Monitoring croisé • STAR • Feedback constructif	• 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

Exercice d'application de TeamSTEPPS

Soutien
mutuel

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

