



TeamSTEPPS[®] POCKET GUIDE

Stratégies et outils pour
améliorer la performance d'équipe
et la sécurité des patients

TABLE DES MATIÈRES

TeamSTEPPS®

- Cadre et compétences 4
- Principes clés 5

ORGANISATION D'ÉQUIPE

- Système multi-équipe (SME) pour les soins 7

COMMUNICATION

- SCAR (SBAR) 9
- Quittance de transmission 10
- Communication en boucle fermée 11
- Transmissions 12
- IPASS 13

LEADERSHIP

- Responsabilités des leaders 15
- Outils 16
- Briefing 17
- Débriefing 18

MONITORAGE DE SITUATION

- Processus continu du monitoring de situation20
- Étapes STEP21
- Monitoring croisé22
- Santé-Sécurité23

SOUTIEN MUTUEL

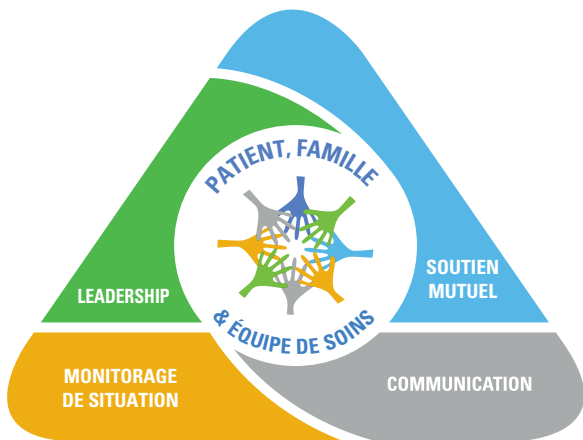
- Entraide25
- Feedback26
- Plaidoyer et affirmation27
- Règle des deux challenges28
- SMS29
- Résolution de conflit: DESC30

Outils d'observation de la performance31

Résumé des outils et stratégies32

Contact et information34

CONCEPT ET COMPÉTENCES



© 2018 American Hospital Association

TeamSTEPPS est un modèle fondé sur l'évidence scientifique, permettant d'améliorer la performance des équipes, où qu'elles se situent dans le système de santé.

TeamSTEPPS se fonde sur cinq principes clés : l'organisation de l'équipe et quatre compétences transférables : la communication, le leadership, le monitoring de situation et le soutien mutuel. L'équipe inclut tous ceux qui participent aux soins : patients, familles, proches aidants ainsi que tous ceux qui contribuent au soutien. Au travers de TeamSTEPPS, les compétences amènent aux résultats suivants :

COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

CONNAISSANCES

- Représentation partagée

ATTITUDES

- Confiance mutuelle
- Orientation équipe

PERFORMANCE

- Adaptabilité
- Précision
- Productivité
- Efficacité
- Sécurité

PRINCIPES CLÉS

STRUCTURE ET ORGANISATION D'ÉQUIPE

Identification des rôles et responsabilités de tous ceux qui travaillent ensemble pour assurer la sécurité du patient.

COMMUNICATION

Processus structuré qui permet un échange d'information clair et précis entre les membres de l'équipe.

LEADERSHIP

Capacité de maximiser les activités des membres de l'équipe, en s'assurant que les actions de chacun soient comprises, que l'information soit partagée, et que chacun ait les ressources nécessaires.

MONITORAGE DE SITUATION

Surveillance active de la situation pour s'informer ou comprendre ce qui se déroule, et rester attentif afin de soutenir l'équipe.

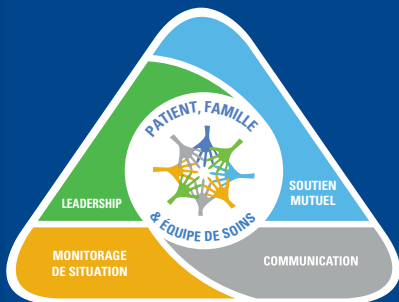
SOUTIEN MUTUEL

Capacité à anticiper et soutenir les besoins des membres de l'équipe (y compris le patient !), en étant conscient de la charge de travail et des responsabilités de chacun.



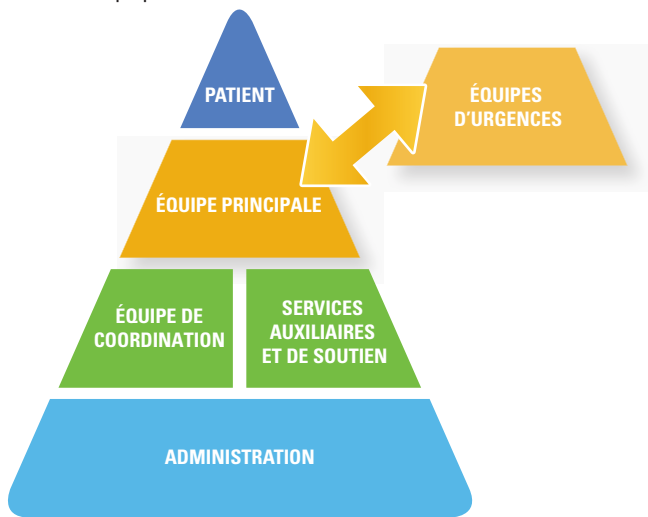
TeamSTEPPS®

STRUCTURE ET ORGANISATION D'ÉQUIPE



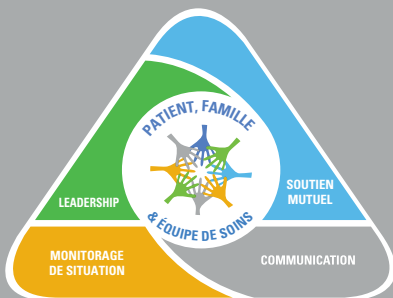
SYSTÈME MULTI-ÉQUIPE (SME) POUR LES SOINS

Des soins sûrs et efficaces impliquent la coordination des activités au sein d'un système multi-équipe.





TeamSTEPPS® COMMUNICATION



SCAR

Technique pour communiquer des informations critiques nécessitant une attention et une action immédiate durant le processus de soins au patient.

SITUATION

Qu'arrive-t'il au patient ?

“Bonjour, je suis Aurélie, infirmière au bâtiment 2. Je vous appelle pour M. Jules Bolomey, chambre 244 car il présente des signes d'infection.”

CONTEXTE

Quel est le contexte clinique ?

“Il est âgé de 72 ans, hospitalisé pour une pose de prothèse de hanche droite effectuée il y a 3 jours.”

APPRÉCIATION

Quel est le problème, à mon avis ?

“Sa température est à 39°C et je viens de contrôler sa cicatrice qui est devenue rouge et chaude. J'ai peur qu'il ne débute une infection.”

RECOMMANDATION

Ce que je recommande ?

“Vous serait-il possible de passer l'examiner ? En vous attendant, souhaitez-vous que j'effectue une prise de sang ?”

ANNONCE À HAUTE VOIX ET QUITTANCE DE TRANSMISSION

L'**annonce à haute voix** est une méthode pour transmettre des informations importantes ou cruciales. Cette annonce :

- Permet d'informer simultanément tous les membres de l'équipe
- Aide les autres membres à anticiper les prochaines étapes
- Assigne à une personne la responsabilité d'une tâche donnée

Une **quittance de transmission** est une stratégie de communication en boucle fermée, utilisée pour vérifier que l'information émise est comprise par le récepteur.

EXEMPLE

Médecin :

"On va lui donner 40 mg de Furosemide en IV."

Infirmière :

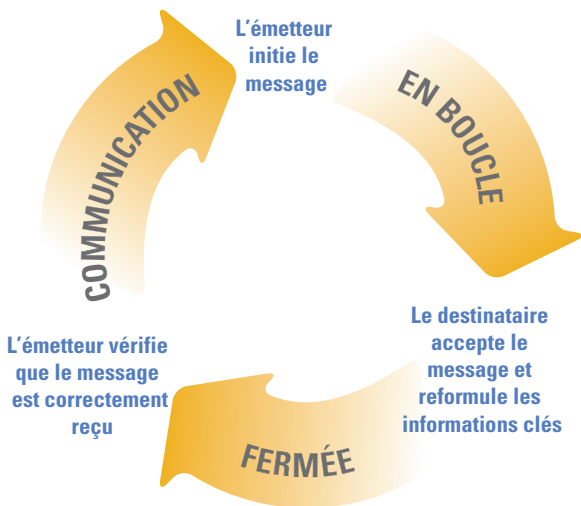
"Furosemide 40 mg en intraveineux."

Médecin :

"Oui, c'est exact."

COMMUNICATION EN BOUCLE FERMÉE

Utiliser **l'annonce à haute voix** et la **quittance de transmission** aide dans le processus de communication en boucle fermée.



La **communication en boucle fermée** s'applique aussi bien au contexte clinique et non clinique.

TRANSMISSIONS

Une **transmission** est un transfert d'informations (avec l'autorité et la responsabilité) lors des transitions de soins, au fil du parcours du patient. La transmission inclut un temps pour poser des questions et obtenir des clarifications et confirmations.

Les exemples de transition dans les soins comprennent les changements d'équipes en fin d'horaire, le transfert de responsabilité entre l'aide-infirmière et l'infirmière, l'interne et le médecin cadre ; le transfert du patient dans un autre service.

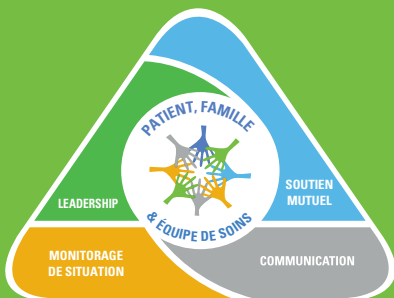
TRANSMISSIONS

“**IPASS** ” : Stratégie visant à améliorer l’échange d’informations lors des transitions.

“IPASS”	
I Identification	Gravité <ul style="list-style-type: none">• Stable, suivi rapproché, instable
P Patient	Résumé <ul style="list-style-type: none">• Événement ayant conduit à l’admission• Parcours dans l’établissement• Évaluation continue• Plan de soins
A Actions	À entreprendre <ul style="list-style-type: none">• Liste des actions à entreprendre• Temporalité et responsabilité
S Situation	Conscience de la situation <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Résumer ce qu’il a entendu et les questions posées• Reformuler des actions clés à entreprendre



TeamSTEPPS® LEADERSHIP



RESPONSABILITÉS DES LEADERS

Les responsabilités des leaders d'équipe efficaces incluent :

- Organiser l'équipe
- Identifier et formuler des objectifs clairs
- Allouer les tâches et responsabilités
- Surveiller, adapter le plan (la planification des soins) et communiquer les changements
- Passer en revue la performance de l'équipe, fournir un feedback lorsque nécessaire
- Gérer les ressources
- Faciliter le partage d'informations
- Encourager les membres de l'équipe à s'entraider
- Faciliter la résolution de conflits dans un climat où chacun apprend
- Jouer un rôle de modèle en matière de travail d'équipe



OUTILS

COMMUNIQUER LE PLAN

BRIEFING – Courte rencontre avant de débiter, permettant de communiquer le plan, de constituer l'équipe, de répartir les rôles et responsabilités, d'établir les attentes et le climat, ainsi que de préciser les objectifs.

MONITORER ET ADAPTER LE PLAN

CONCERTATION (Huddle) – Rencontre "ad hoc" pour mettre à jour les informations de l'équipe, renforcer les plans en cours et évaluer la nécessité de les adapter.

ÉVALUER LA PERFORMANCE DE L'ÉQUIPE

DÉBRIEFING – Temps d'échange informel pour améliorer la performance et l'efficacité de l'équipe et renforcer les comportements positifs.



CHECKLIST DU BRIEFING

Pendant le briefing, l'équipe devrait se poser les questions suivantes :

- Qui est membre de l'équipe (quelle est sa compétence)?

- Est-ce que chacun est d'accord avec les objectifs, les ayant bien compris?

- Les rôles et les responsabilités sont-ils clairement identifiés?

- Quel est le plan?

- Quelle est la disponibilité du personnel et des partenaires de soins durant les prochaines heures?

- La répartition des tâches est-elle équitable?

- Quelles sont les ressources disponibles?

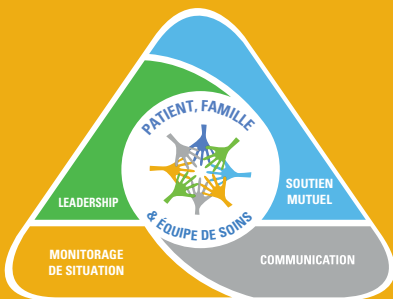
CHECKLIST DU DÉBRIEFING

Pendant le débriefing, l'équipe devrait se poser les questions suivantes :

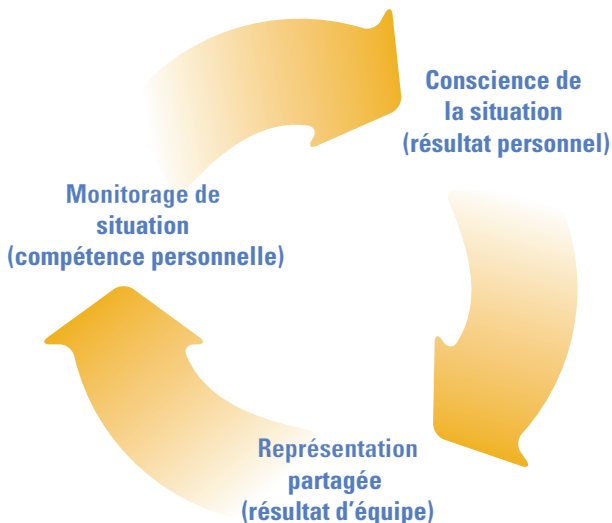
- La communication a-t-elle été efficace ?
- Les rôles et responsabilités de chacun étaient-ils clairs et bien compris ?
- Le monitoring de situation a-t-il été maintenu ?
- Les tâches étaient-elles réparties de manière équitable ?
- Avons-nous eu des demandes ou des offres de partage des tâches ?
- Avons-nous identifié des erreurs ?
En avons-nous évitées ?
- Les ressources étaient-elles suffisantes / disponibles ?
- Qu'est-ce qui a bien marché ?
- Qu'est-ce qui peut être amélioré ?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait différemment une prochaine fois ?



TeamSTEPPS®
**MONITORAGE DE
SITUATION**



PROCESSUS DE MONITORAGE DE SITUATION



Monitoring de situation : processus consistant à continuellement observer et évaluer ce qui se passe autour de soi.

Conscience de la situation : état résultant du fait de savoir ce qui se passe autour de soi.

Représentation partagée : résultat lorsque tous les membres ont la même compréhension de la situation, « sont sur la même longueur d'onde ».

STEP

Un outil pour le monitoring de situation

S **Statut du patient (état)**

T **Travail fourni par l'équipe**

E **Environnement**

P **Progression vers le but à atteindre**

Statut du patient

- Anamnèse
- Signes vitaux
- Médicaments
- Plan de soin
- Statut physique et psychosocial

Travail fourni par l'équipe

- Fatigue, stress
- Charge de travail
- Performance
- Compétence

Environnement

- Information logistique
- Information administrative
- Triage
- Équipement
- Ressources humaines

Progression vers le but à atteindre

- État actuel du (des) patient(s)
- Objectifs atteints ?
- Tâches
- Actions à entreprendre
- Plan toujours adapté ?

MONITORAGE CROISÉ

Une stratégie pour réduire les erreurs impliquant :

- Monitoring des actions des autres membres de l'équipe
- Soutien et surveillance au sein de l'équipe
- Identification rapide des erreurs et des omissions
- « Watching each other's back » = « assurer les arrières »



I'M SAFE CHECKLIST

Chaque membre de l'équipe est chargé d'évaluer son propre état.

- I** = Infection, Maladie

- M** = Médicaments

- S** = Stress

- A** = Alcool et drogues

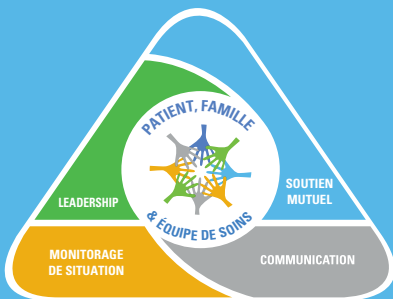
- F** = Fatigue

- E** = Élimination et Alimentation



TeamSTEPPS®

SOUTIEN MUTUEL



ENTRAIDE

S'entraider pour les tâches renforce la cohésion de l'équipe :

- Les membres de l'équipe se protègent mutuellement des charges de travail excessives.
- Les équipes efficaces interprètent toute offre ou demande d'aide dans le contexte de la sécurité du patient.
- Les membres de l'équipe créent un climat de soutien, au sein duquel il est attendu qu'une aide soit activement **demandée** ou **offerte**.

FEEDBACK

Le feedback comprend les informations données en vue d'améliorer les performances des membres de l'équipe et de l'équipe elle-même.

Le feedback doit être :

- **PRÉCOCE** – donné peu de temps après le fait
- **RESPECTUEUX** – focalisé sur les comportements, et non sur les caractéristiques personnelles
- **SPÉCIFIQUE** – en rapport avec une tâche ou un comportement concret
- **CONSTRUCTIF** – qui suggère comment s'améliorer dans le futur
- **BIENVEILLANT** – tenant compte des sentiments de la personne concernée, et abordant les éléments négatifs avec équité et respect

PLAIDOYER ET AFFIRMATION

Plaider pour les intérêts du patient :

- Représenter l'opinion et l'intérêt du patient est important, surtout lorsque les membres de l'équipe se trouvent en désaccord avec le décideur.

Se manifester de façon **ferme** et **respectueuse** :

- Engager la discussion
- Faire état de son inquiétude
- Faire état du problème (réel ou ressenti)
- Proposer une solution
- Convenir des étapes suivantes

RÈGLE DES DEUX CHALLENGES

Permet à tous les membres de demander un temps de réflexion en équipe s'ils perçoivent un problème qui pourrait mettre le patient en danger.

Lorsque vous vous manifestez une première fois, et que rien ne se passe :

- Il est de votre responsabilité de manifester votre préoccupation au moins à **2 reprises** pour être sûr d'avoir été entendu.
- Le membre de l'équipe concerné doit montrer qu'il vous a entendu.
- Si votre inquiétude n'a pas été résolue, persévérez, adressez-vous à un supérieur ou suivez la voie hiérarchique.



SMS

Déclarations affirmées :

Je suis en **S**OUCI !

Je suis **M**AL À L'AISE !

Ceci est un enjeu de **S**ÉCURITÉ !



**“DEMANDER UN TEMPS
DE RÉFLEXION”**

RÉSOLUTION DE CONFLIT: DESC

Une approche constructive pour la résolution de conflit.

D

Décrire la situation ou le comportement, avec des données factuelles.

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 rechercher un consensus.

LA CLÉ DU SUCCÈS :

CONSTITUER UNE ÉQUIPE

- Assigner ou identifier les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe
- Responsabiliser les membres de l'équipe
- Inclure les patients et leur famille dans l'équipe

COMMUNICATION

- Fournir des informations claires, précises et au moment opportun
- Chercher des informations auprès de toutes les sources disponibles
- Utiliser des rétrocontrôles pour vérifier l'information qui est communiquée
- Utiliser le SCAR, l'annonce à haute voix, les quittances de transmissions et les techniques de transmissions pour communiquer efficacement entre les membres de l'équipe

LEADERSHIP

- Identifier les objectifs de l'équipe et la vision
- Utiliser efficacement les ressources pour optimiser les performances de l'équipe
- Équilibrer la charge de travail au sein de l'équipe
- Déléguer les tâches ou missions selon le besoin
- Effectuer des briefings, des débriefings et des concertations
- Être exemplaire dans son comportement lors d'un travail d'équipe

MONITORAGE DE SITUATION

- Surveiller l'état du patient
- Surveiller les collègues de l'équipe pour assurer la sécurité et éviter les erreurs
- Surveiller l'environnement pour la sécurité et la disponibilité des ressources (par exemple l'équipement)
- Surveiller les progrès pour atteindre le but et identifier les changements qui pourraient modifier le plan de soin
- Favoriser la communication pour assurer le partage d'un modèle mental

SOUTIEN MUTUEL

- Fournir un soutien et de l'aide relatifs à une tâche
- Fournir un feedback (retour) opportun et constructif aux membres de l'équipe
- Préconiser l'utilisation efficace pour le patient de l'affirmation, de la règle des deux challenges ou du SMS
- Utiliser la règle des deux challenges ou le script DESC pour résoudre les conflits

OBSTACLES

- Incohérence dans la composition de l'équipe
- Manque de temps
- Manque de partage d'information
- Hiérarchie
- Attitude défensive
- Opinion conventionnelle
- Autosatisfaction
- Diversité des styles de communication
- Conflits
- Manque de coordination et de suivi avec les collègues
- Distractions
- Fatigue
- Charge de travail
- Interprétation erronée
- Manque de clarté dans les rôles

OUTILS ET STRATÉGIES

COMMUNICATION

- SCAR
- Annonce à haute-voix
- Quittance de transmission
- Transmissions

LEADERSHIP

- Briefing
- Concertation
- Débriefing

MONITORAGE DE SITUATION

- STEP
- I'M SAFE

SOUTIEN MUTUEL

- Entraide
- Feedback
- Déclaration affirmée
- Règle des deux challenges
- SMS
- DESC

RÉSULTATS

- Représentation partagée
- Confiance mutuelle
- Adaptabilité
- Performance d'équipe
- Esprit d'équipe
- Sécurité des patients

Ce guide de poche est une traduction du document « TeamSTEPPS Pocket Guide » de l'Association des Hôpitaux Américains (AHA). Le contenu a été adapté par l'AHA à partir du curriculum d'origine de TeamSTEPPS et à partir du guide de poche développés par le Département américain de la défense en collaboration avec l'Agence américaine pour la recherche et par la qualité en santé (AHRQ). TeamSTEPPS est une marque déposée aux Etats-Unis par le Département de la défense et par le Département de la santé et des services sociaux.

Plus d'informations :

WEB: www.aha.org/teamtraining



AHA CENTER FOR HEALTH

INNOVATION

Fédération des hôpitaux vaudois

Route de Cery 4
1008 Prilly
Tel: 021 643 73 53

secretariat@fhv.ch

www.fhv.ch

