

TeamSTEPPS® 2.0

Communication

Message

Message

Feedback

Emetteur

Récepteur

Supposition
Fatigue
Distraction

Agency for Healthcare Research and Quality
 Advancing Excellence in Health Care • www.ahrq.gov

Defense Health Agency

Une traduction financée et supervisée par:
 HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS VAUD-VALAIS
 Fédération des hôpitaux vaudois

En collaboration avec le centre interprofessionnel de simulation de Genève

TeamSTEPPS® 2.0

Communication

Objectifs

- Décrire comment, la communication influence les processus des équipes et les résultats
- 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

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS VAUD-VALAIS
 Fédération des hôpitaux vaudois

Mod 3 2.0 Page 2

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
2

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Communication :

- La capacité de communiquer efficacement est primordiale pour le patient
- Elle permet aux membres d'une équipe de transmettre efficacement des informations
- L'application correcte des stratégies et outils TeamSTEPPS

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
3

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

L'importance de la communication

- Les données fournies par la JCAHO continuent de démontrer l'importance de la communication pour la sécurité des patients
 - 1995 – 2005 : La mauvaise communication est identifiée comme étant un des facteurs contributifs dans près de 66% des événements indésirables graves*
 - 2010 – 2013 : La mauvaise communication figure parmi les 3 principales causes d'événements indésirables graves**

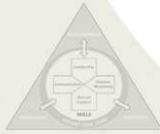
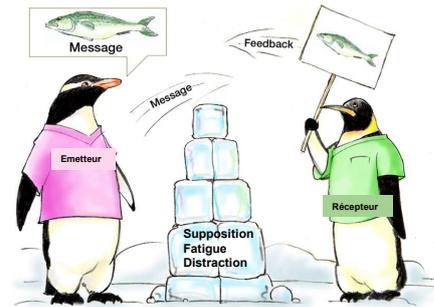
* (JCAHO, principales causes et pourcentage des événements sentinelles (toutes catégories) janvier 1995-décembre 2005)

** (JCAHO, données relatives aux événements sentinelles, causes principales par type d'événement, 2004-2012)

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
4

La communication c'est...

- Un processus d'échange d'informations entre individus, services ou organisations
- Le lien vital de l'équipe principale
- Efficace lorsque toute l'organisation en est imprégnée



Les critères d'une communication efficace

- **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
 - Confirmer la véracité des informations
 - Confirmer ou quittance de transmission des informations



TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Brève



« La baignade est actuellement interdite parce qu'elle n'est pas autorisée »

Claire



Opportune



« DANGER : Présence de phoques. Ne pas se baigner »

Mod 3 2.0 Page 7 Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety 7

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Les défis de la communication

- les barrières linguistiques et culturelles
- les distractions
- les différents codes gestuels
- les personnalités et les différents caractères
- la hiérarchie
- la charge de travail
- la diversité des codes de communication
- les conflits
- le manque de vérification de l'information
- les changements d'équipes

Mod 3 2.0 Page 8 Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety 8

Stratégies d'échange d'informations

- **Le SCAR** : Situation - Contexte - Appréciation – Recommandation
- **L'annonce à haute voix**
- **La quittance de transmission**
- **Les transmissions**



Le SCAR c'est...

Un cadre permettant aux membres d'une équipe de communiquer efficacement entre eux en transmettant les informations suivantes :

- **Situation** : *Qu'arrive-t-il au patient?*
- **Contexte** : *Quel est le contexte clinique ?*
- **Appréciation** : *Quel est le problème, à mon avis ?*
- **Recommandation** : *Ce que je recommande?*



TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Vidéo SCAR






Mod 3 2.0 Page 11

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
11

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Exercice SCAR

- « Créez un exemple de SCAR fondé sur votre propre expérience »



EXERCICE



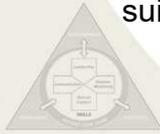
Mod 3 2.0 Page 12

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
12

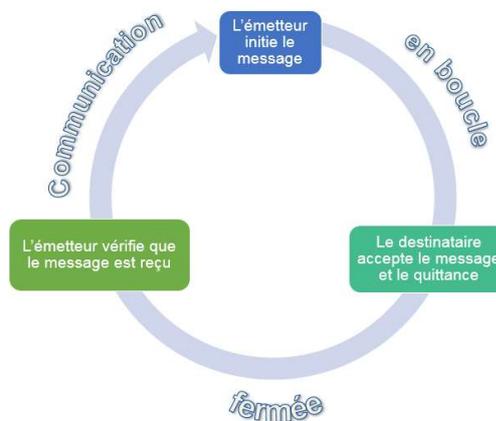
L'annonce à haute voix c'est...

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 c'est...



TeamSTEPPS® 2.0

Communication

La transmission c'est...

- 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



Mod 3 2.0 Page 15

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

15

TeamSTEPPS® 2.0

Communication

La transmission comporte :

- le **transfert** de responsabilité
- la **clarté** de l'information
- la **communication orale** de l'information
- la **quittance** par le récepteur
- l'opportunité de **clarifier**



Mod 3 2.0 Page 16

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

16

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

« JE PASSE LE RELAIS »

Je me présente: Qui êtes-vous et quel est votre rôle auprès du patient?

Patient: Nom, prénom, âge, sexe, localisation

Appréciation: Plainte principale, signes vitaux, symptômes et diagnostique

Situation: Etat actuel/circonstances, consignes de réanimation, degré d'incertitude, évolutions récentes, réponse au traitement

SEcurité: Valeurs importantes du laboratoire ou des examens complémentaires. Facteurs socioéconomiques, allergies, alertes diverses (risque de chute, isolement, ...)

LE

Retrospective: Comorbidités, épisodes récents, traitement habituel et antécédents familiaux

Etat des mesures: Quelles actions sont prises ou requises? Fournir un résumé succinct

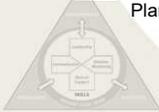
Les Actions à venir: Degré d'urgence, échéances et priorisation des actions.

Implication: Qui est responsable (infirmier/médecin/équipe)? Inclure les responsabilités du patient/de la famille.

Suite: Que va-t-il se produire ? Changements anticipés?
Plan alternatif.







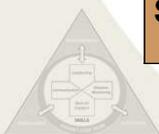
Mod 3 2.0 Page 17

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

« I PASS »

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	A 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 la sécurité
S	Synthèse	De la part du récepteur <ul style="list-style-type: none"> ▪ résumer ce qu'il a entendu et les questions posées ▪ reformulation des actions clés à entreprendre



Mod 3 2.0 Page 18

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
18

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Autres exemples d'outils de transmission

- **ANTICiper**
 - Administration
 - Nouvelles informations cliniques
 - Tâches à accomplir
 - Indications concernant la gravité de la maladie
 - Changements et alternatives

- **SHARQ**
 - Situation
 - Historique
 - Appréciation
 - Recommandations/Résultats
 - Questions



Mod 3 2.0 Page 19 Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety 19

TeamSTEPPS® 2.0 Communication

Résumé des outils & stratégies

OBSTACLES	OUTILS & STRATÉGIES	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • SCAR • Annonce à haute voix • Quittance de transmission • Transmissions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Représentation partagée ■ Adaptabilité ■ Esprit d'équipe ■ Confiance mutuelle ■ Performance d'équipe ■ <i>Sécurité des patients!!!</i>