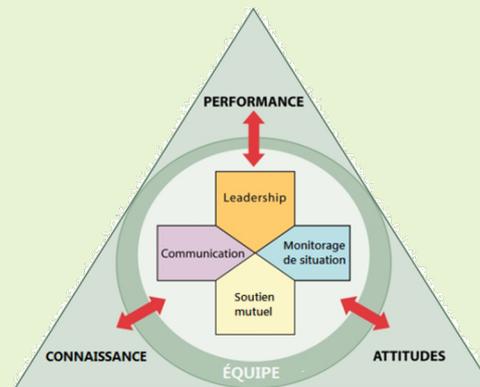
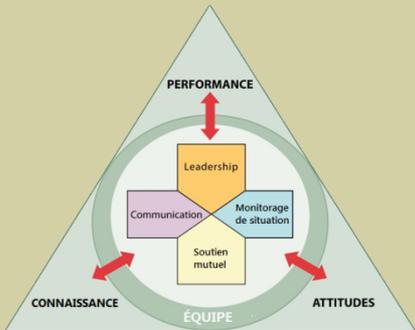


TeamSTEPPS[®] 2.0

L'essentiel de TeamSTEPPS

Anthony Staines, Ph.D.





L'essentiel de TeamSTEPPS

TeamSTEPPS[®] 2.0

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

6 septembre 2022

Journée Latine de l'Excellence en Santé - Sion

Anthony Staines, Ph.D.



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



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

Collaboration -> TeamSTEPPS

Compétences de l'équipe

Connaissances

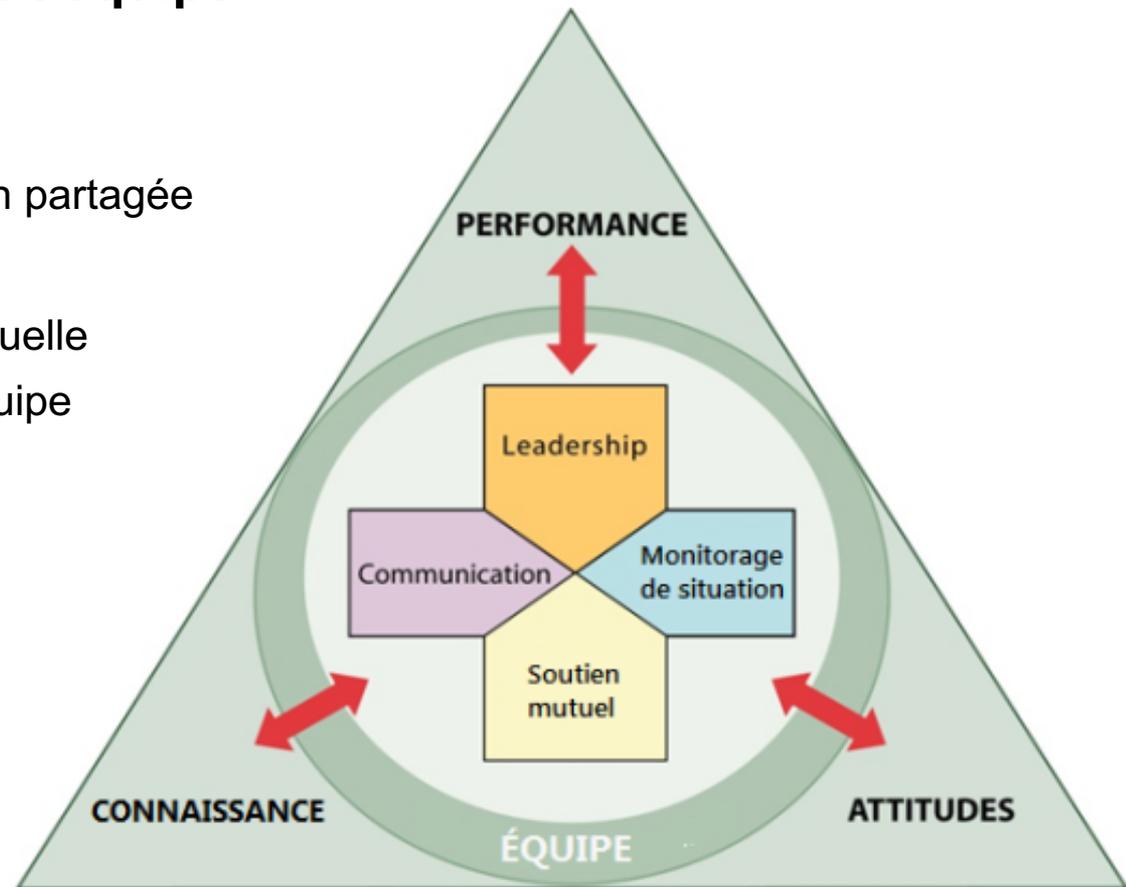
- Représentation partagée

Attitudes

- Confiance mutuelle
- Orientation équipe

Performance

- Adaptabilité
- Précision
- Productivité
- Efficience
- Sécurité



Mouvement pour la sécurité des patients & formation des équipes



Étude ED MedTeams® du Département de la défense américain



«L'erreur est humaine» rapport IOM

1995

1999

Objectifs nationaux de sécurité des patients de la JCAHO



2003

TeamSTEPPS rendu public

Début de l'application du programme national (USA) TeamSTEPPS

2005

2006

2007

Programme pilote HRC-FHV



2015

Formation PAQS de formateurs TeamSTEPPS

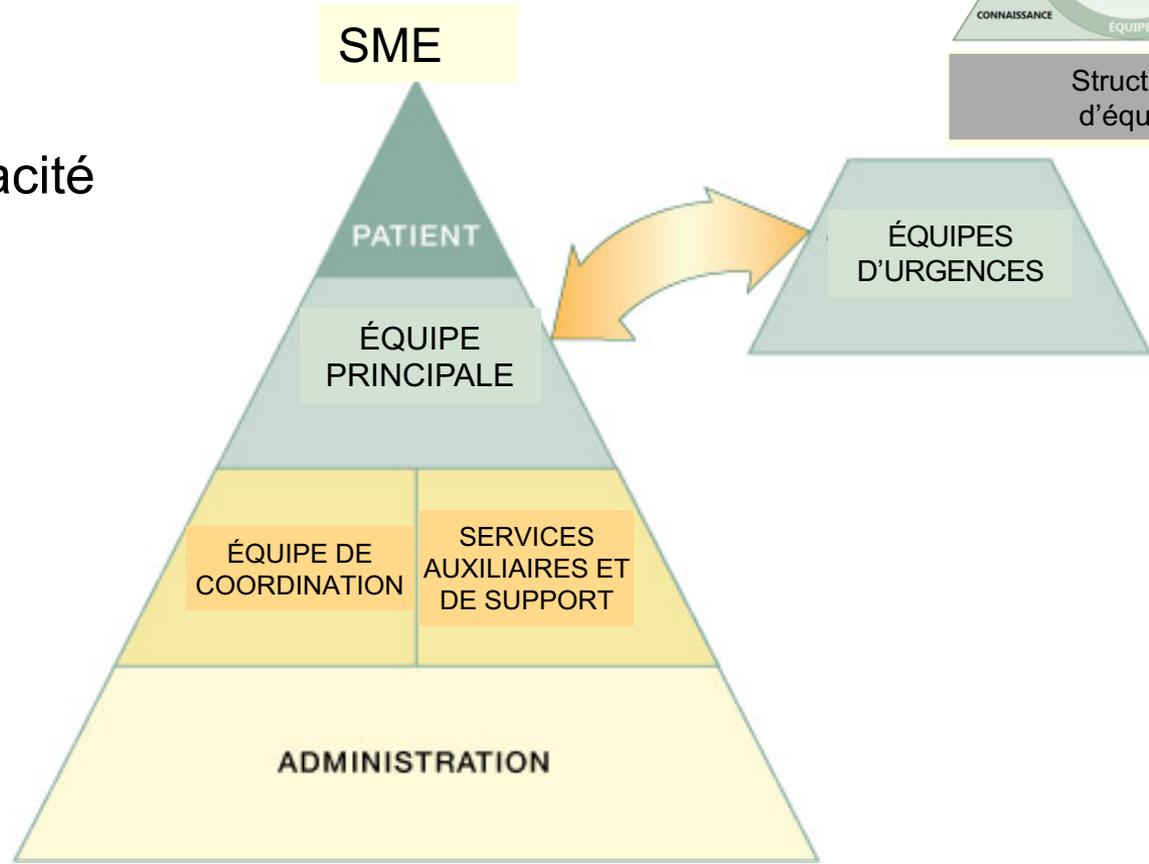
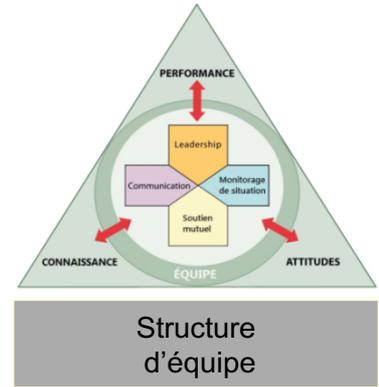


2016



Système multi-équipes (SME) pour les soins médicaux

Besoin de coordonner les activités pour la sécurité et l'efficacité du travail des équipes.

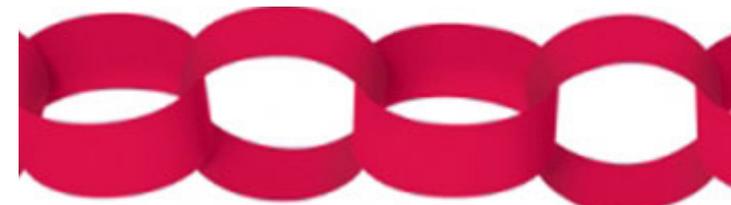
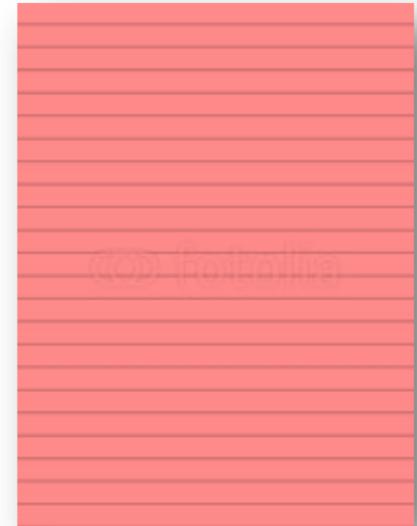


Ferrari F1 Perfection



Travail d'équipe : exercice n°1

- Objectif : Réalisez une chaîne de papier la plus longue possible.
 - Séparez le papier en bandes.
 - Créez des maillons en scotchant les deux extrémités d'une bande de papier découpée dans la largeur d'une feuille A4, formant ainsi un anneau.
 - Insérez la bande de papier suivante dans le premier anneau et scotechez les 2 extrémités pour former le maillon suivant, et ainsi de suite.
- Attendez le signal de départ. Vous aurez 2 minutes pour l'exécution.



Les défis de la communication

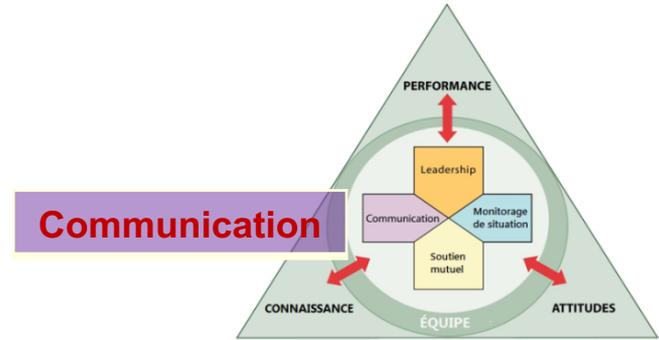
- les barrières linguistiques
- les distractions
- la proximité physique
- les personnalités
- la charge de travail
- la diversité des styles de communication
- les conflits
- le manque de vérification de l'information
- les changements d'équipes



SCAR (SBAR)

Technique pour communiquer des informations critiques nécessitant une attention et une action immédiate lors de la prise en charge du patient.

- Situation-** ce qui arrive au patient?
- Contexte-** quel est le contexte clinique?
- Appréciation-** quel est le problème, à mon avis ?
- Recommandation-** ce que je recommande?



SCAR : Situation – Contexte – Appréciation - Recommandation

L'annonce à haute voix 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



Annonce à Haute Voie (Call out)

Stratégie pour communiquer des informations importantes ou critiques.

Communication



- Permet d'informer tous les membres de l'équipe simultanément
- Aide les autres membres à anticiper les prochaines étapes
- Important pour identifier la personne responsable d'une tâche donnée

Exemple:

Leader: Voies aériennes?

Médecin assistant: Voies aériennes libres

Leader: Ventilation?

Médecin assistant: Ventilation diminuée à droite

Leader: Tension?

Infirmière: Tension 96/62



Quittance de transmission

Communication



Stratégie de communication en boucle fermée, utilisée pour vérifier et valider l'information échangée.

3 étapes:

- L'émetteur initie le message
- Le destinataire accepte le message et en reformule les informations clés.
- L'émetteur vérifie que le message a été reçu.

Exemple:

Médecin : On va lui donner 40 mg de Lasix en IV.

Infirmière : Lasix 40mg en IV

Médecin : Oui, c'est exact.





Transmissions

Communication

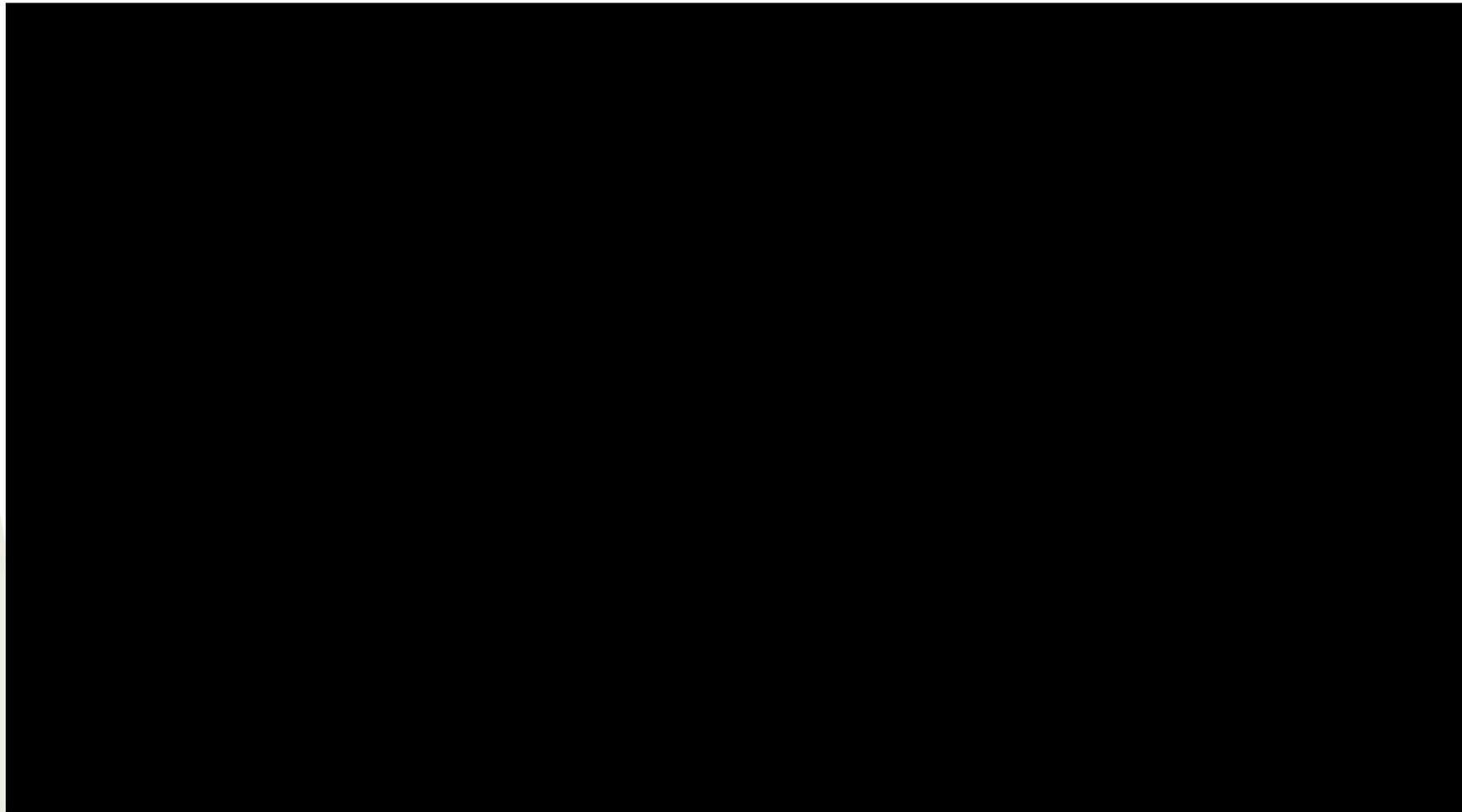


Le transfert d'informations et de responsabilité durant les **changements d'équipe** permet d'assurer la continuité des soins. Durant les transmissions, il est important de pouvoir poser des questions, clarifier et confirmer les éléments transmis.

Les transmissions ont lieu lors des transitions jour-nuit, mais aussi lors de transfert vers d'autres unités ou d'autres centres médicaux.



I	Identification de la gravité	Stable, suivi rapproché, instable
P	Patient (résumé)	<p>Résumé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Événements ayant conduit à l'admission • Parcours dans l'établissement • Evaluation continue • Plan de soins
A	Actions à entreprendre	<p>Liste des actions à entreprendre</p> <p>Temporalité et responsabilité</p>
S	Situation (Conscience de la situation et contingences)	<p>Savoir ce qui se passe</p> <p>Planifier en vue de ce qui pourrait se passer</p> <p>Passer en revue les enjeux de sécurité</p>
S	Synthèse par le receveur	<p>Résumé par le receveur de ce qu'il a entendu</p> <p>Questions posées</p> <p>Reformulation des actions clés à entreprendre</p>



Responsabilités des leaders

- Organiser l'équipe
- Identifier et définir des objectifs clairs
- Déléguer les tâches et responsabilités
- Surveiller, adapter le plan (la planification des soins) et communiquer des changements
- Passer en revue la performance de l'équipe, par un feedback si besoin
- Gérer les ressources
- Faciliter le partage d'informations
- Encourager les membres de l'équipe à s'entraider
- Faciliter la résolution de conflits



Outils

Partager le plan

- **Briefing**: Courte rencontre avant de débiter, permettant de répartir les rôles et responsabilités, d'établir les attentes, et préciser les objectifs.

Monitorer et adapter le plan

- **Concertation (huddle)**: synthèse "ad hoc" pour mettre à jour les informations de l'équipe, renforcer les plans en cours et évaluer la nécessité de l'adapter.

Revoir la performance

- **Débriefing**: séance d'échange informel pour améliorer la performance et l'efficacité de l'équipe, renforcement des éléments positifs.



Checklist du Briefing

Pendant les Briefings, l'équipe doit se poser les questions suivantes:

- Qui est membre de l'équipe (quelle est sa compétence)?
- Est-ce que tout le monde est d'accord avec les objectifs, les ayant bien compris ?
- Les responsabilités et les rôles 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

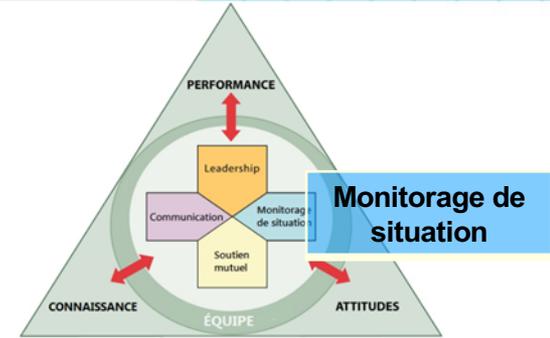
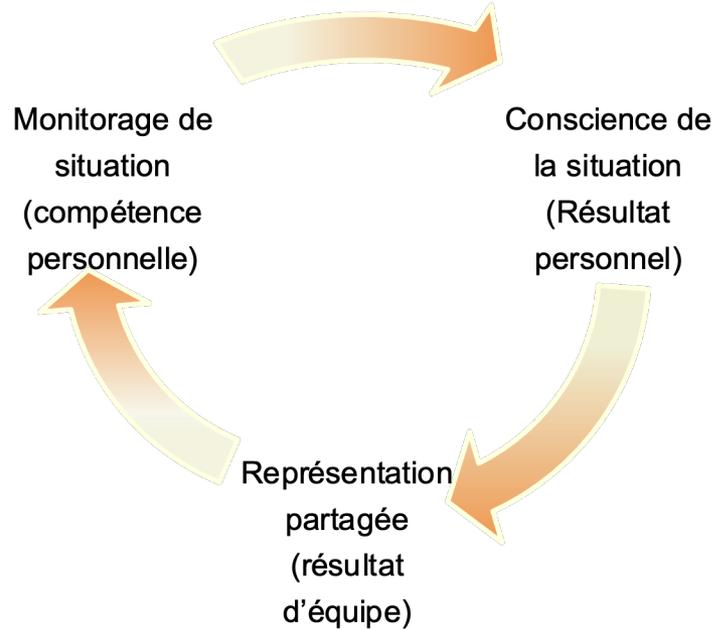
Lors du débriefing, l'équipe doit se poser les questions suivantes

- La communication a-t-elle été efficace?
- Les rôles et responsabilités de chacun étaient-ils clairs et bien compris?
- Le monitoring de la situation a-t-il été maintenu?
- Les tâches étaient 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 suffisantes/disponibles?
- Ce qui a bien marché?
- Ce qui peut être amélioré?





Processus continu du monitoring 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 ».

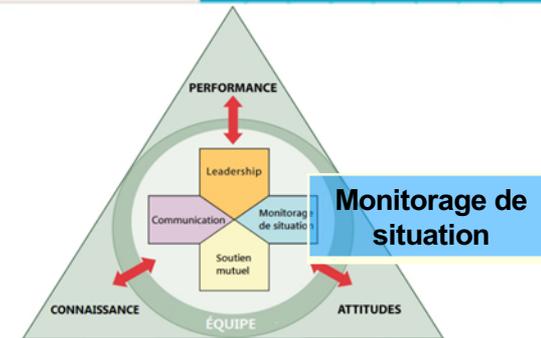




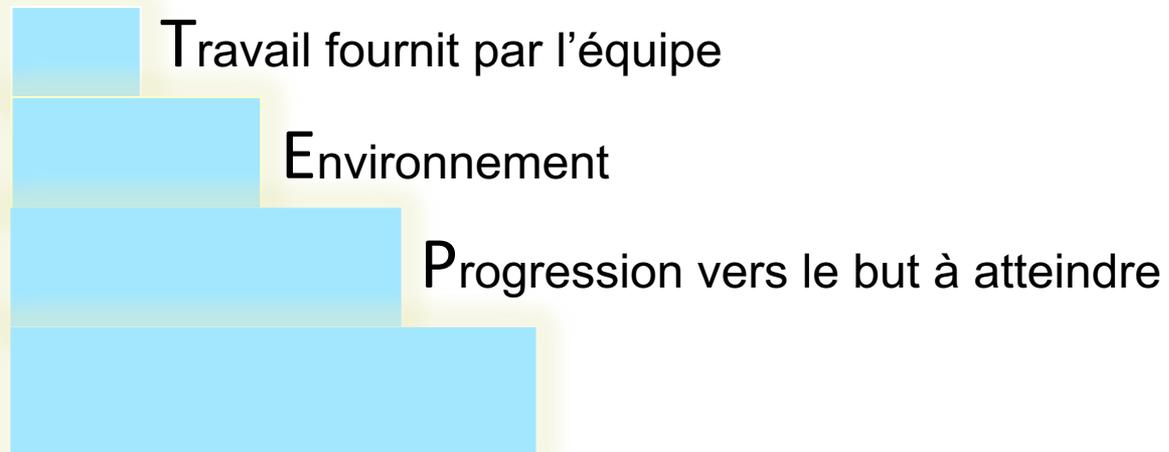
CulturePub.fr

Etapes (STEP)

Un outil pour le monitoring de la situation



Status du patient



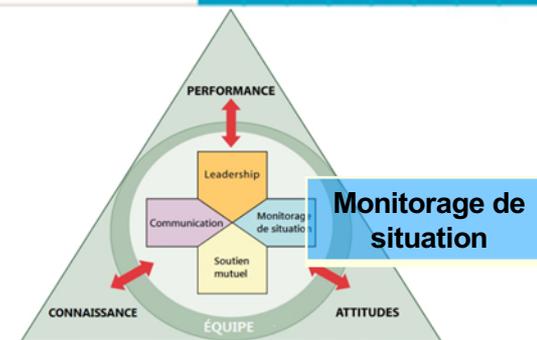
Étapes (STEP)

Status du patient

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

Travail fourni par l'équipe

- Fatigue, stress
- Charge de travail
- Performance (tâche)
- Compétence



Environnement

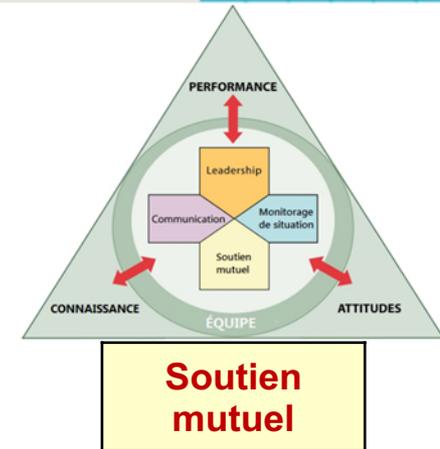
- Accès à l'information
- Triage, équipement
- Ressources humaines

Progression vers le but à atteindre

- État actuel du patient
- Objectifs atteints, actions prévues
- Plan : toujours adapté?



Soutien Mutuel

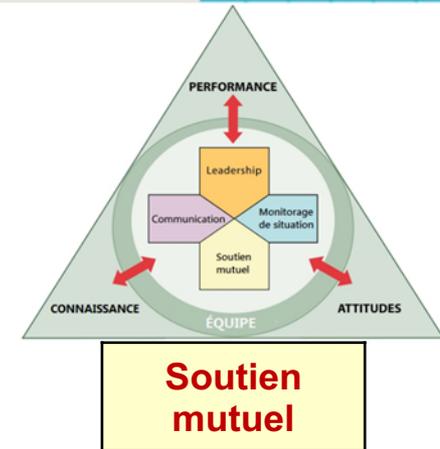


Une stratégie pour réduire les erreurs

- Monitoring des actions des autres membres de l'équipe
- Soutien et surveillance au sein de l'équipe
- Permet d'éviter des erreurs, ou les identifier précocement
- "Watching each other's back"



Entraide



S'entraider pour les tâches renforce la performance de l'équipe.

- Les membres de l'équipe se protègent, en évitant 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, avec l'attente qu'une aide sera activement **demandée** ou **offerte**.

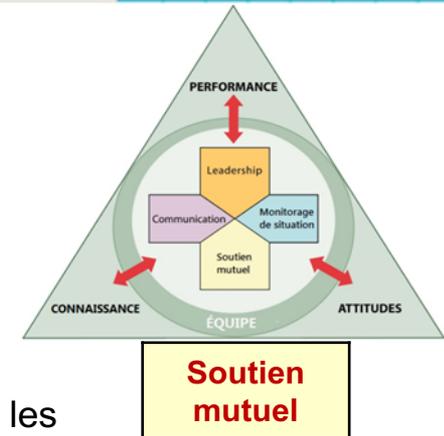


Feedback

Le feedback comprend les informations données en vue d'améliorer les performances de l'équipe.

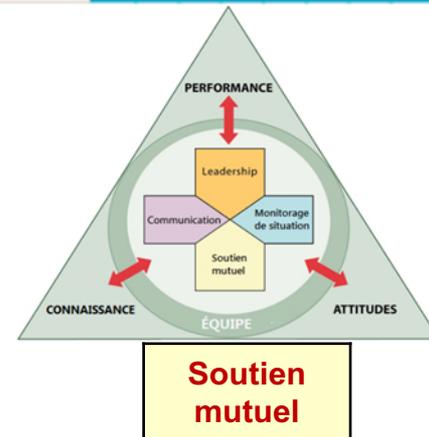
Le feedback doit être:

- Précoce – donné peu de temps après le fait
- Respectueux – se focaliser sur les comportements, et non sur les opinions personnels
- Spécifique – par rapport à une tâche ou comportement concret
- Constructif – qui suggère comment s'améliorer dans le futur
- Bienveillant – tenir compte des sentiments de la personne concernée, et aborder les éléments négatifs avec équité et respect



Règle des 2 Challenges

Permet à tous les membres de l'équipe de "*stop the line*" (s'opposer à l'action, voir l'arrêter), s'ils perçoivent un problème qui pourrait mettre en danger le patient.



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

- Il est de votre responsabilité de vous manifester 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 résolu, persévérez, ou adressez-vous à un supérieur ou à la voie hiérarchique.

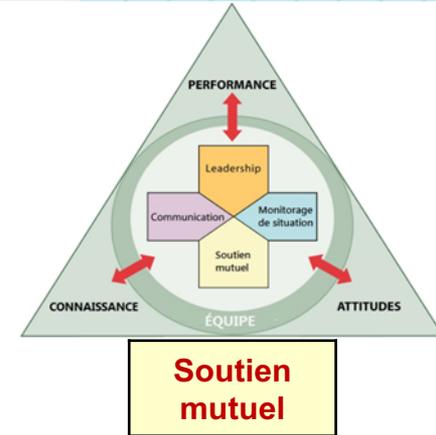


SMS

Je suis en **S**ouci

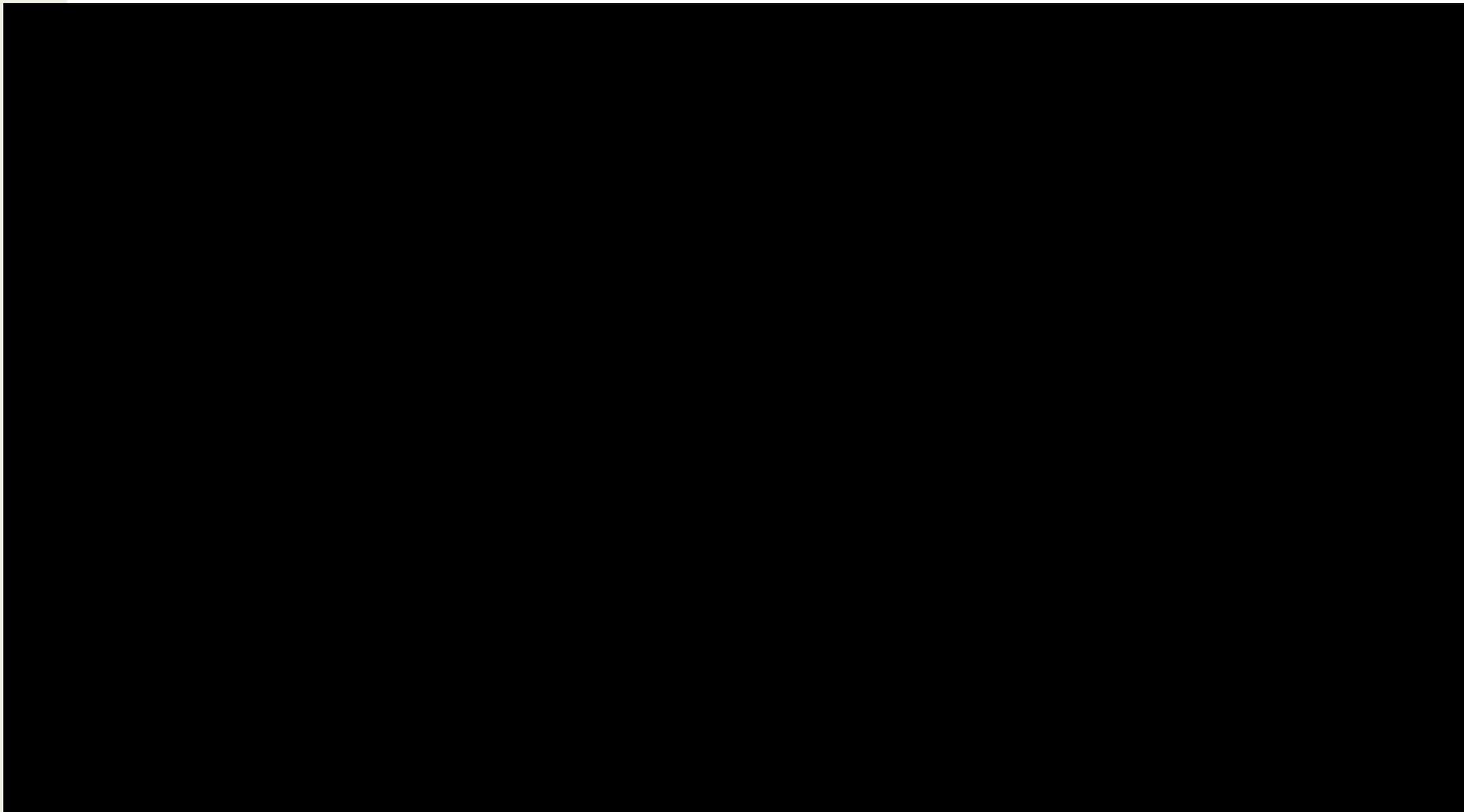
Je suis **M**al à l'aise

Ceci est un enjeu de **S**écurité

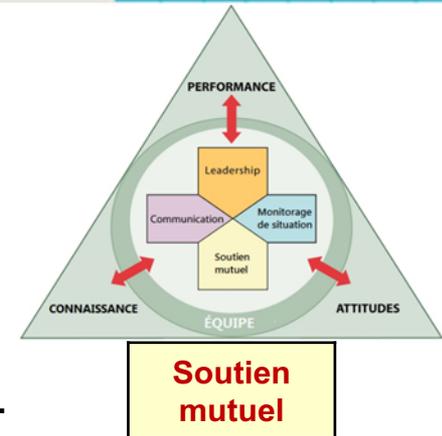


Stop the Line !





Résolution de conflit: DESC



Une approche constructive pour la résolution de conflit.

- D** = Décrire la situation ou comportement, 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/comportement perdure.



DESCez le problème!

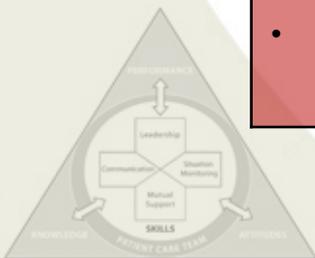


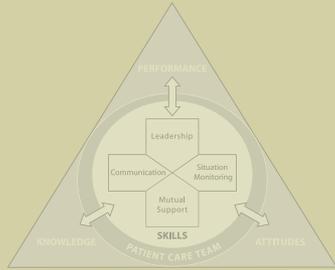
DESCons-le!

- Discussion opportune
- Modèle gagnant-gagnant
- Cerner le problème en se basant sur sa propre expérience
- Choisir un lieu privé
- Utiliser le "je" et 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



Les obstacles à la performance	OUTILS et STRATEGIES	Résultats
<ul style="list-style-type: none"> • Incohérence dans la composition de l'équipe • Manque de temps • Absence de partage d'information • Hiérarchie • Attitude défensive • Opinion conventionnelle, auto satisfaction • Diversité des styles de communication • Conflit • Manque de coordination et de suivi • Distractions • Fatigue • Charge de travail • interprétation erronée des signes • Manque de clarté dans les rôles 	<p><u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SCAR • Annonce à Haute voie, • Quittance de transmissions • Transmissions <p><u>Leadership</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Briefing • Concertation • Débriefing <p><u>Monitorage de situation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • STEP • Santé-Sécurité <p><u>Soutien Mutuel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entraide • Feedback • Règle des 2 challenges • SMS • DESC 	<ul style="list-style-type: none"> • Représentation partagée • Adaptabilité • Confiance mutuelle • Orientation équipe • Performance d'équipe • Sécurité des Patients





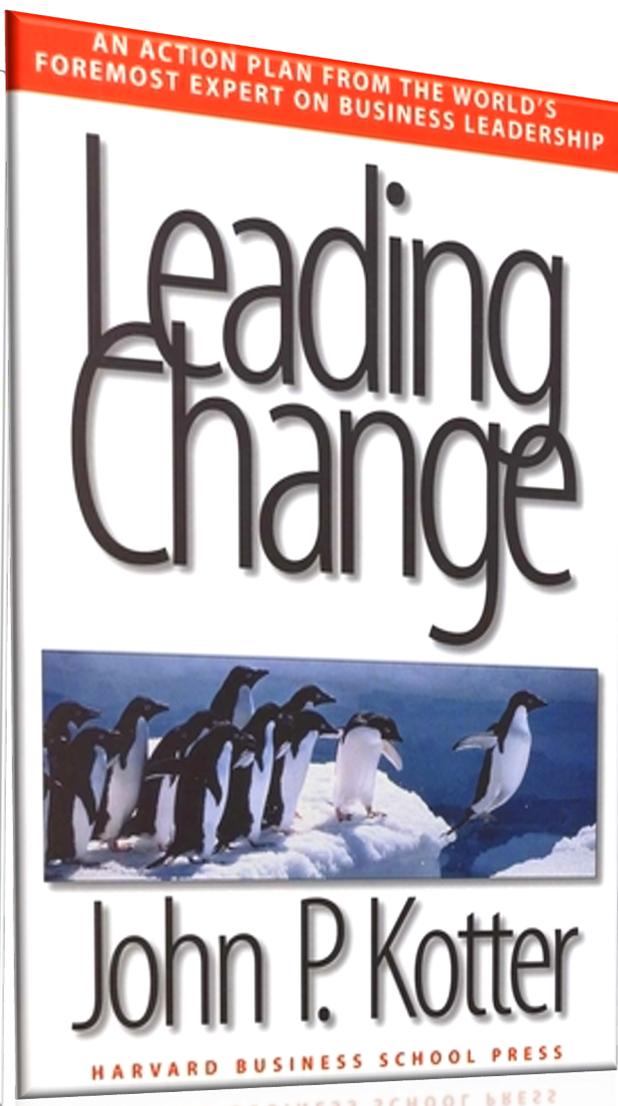
Mise en œuvre Enseignement

Veronica Coelho



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





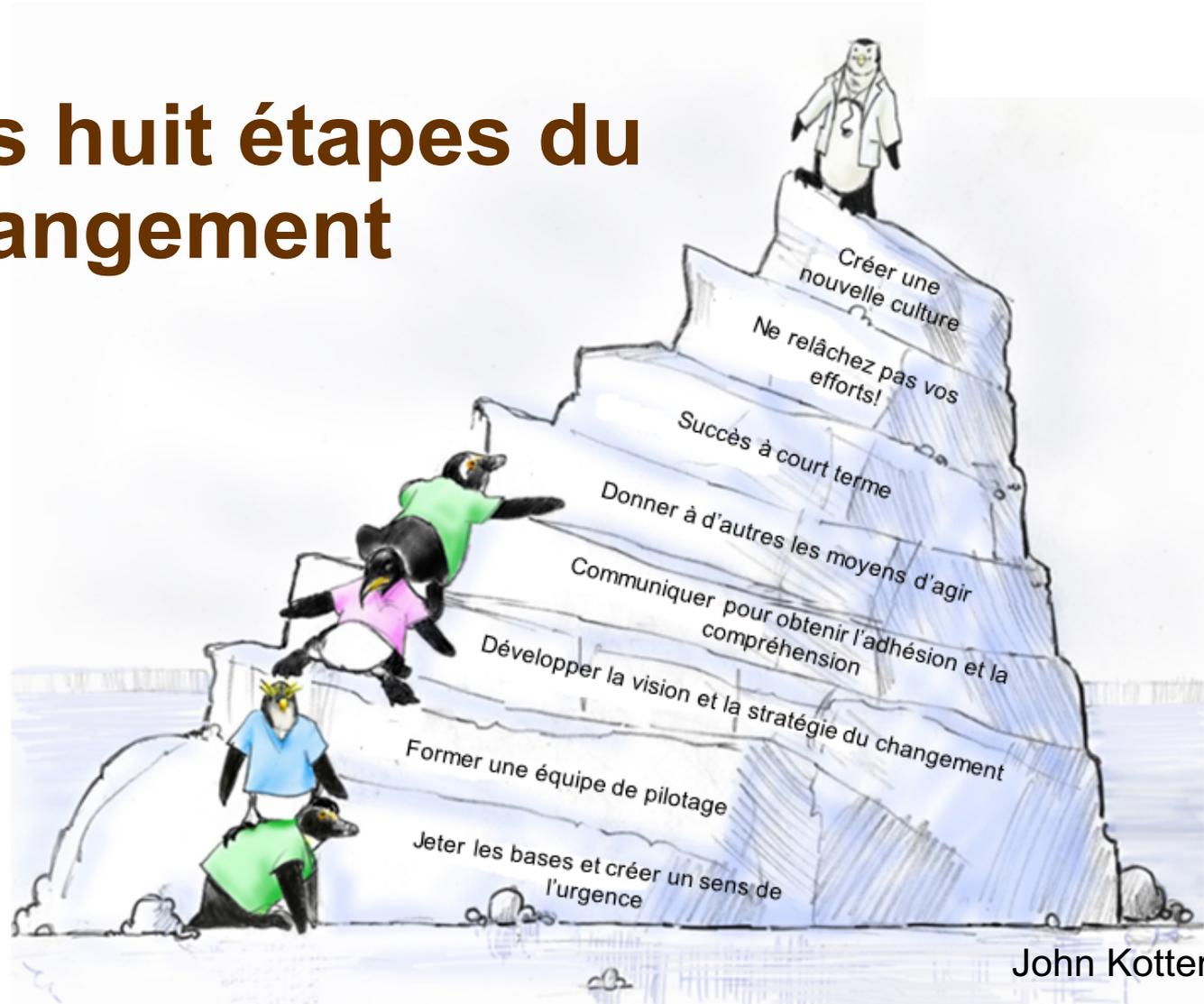
John P. Kotter

Alerte sur la banquise : l'iceberg fond



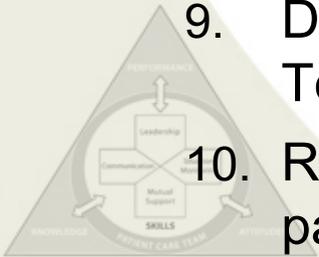
Source : <http://nextgen.kotterinternational.com/our-principles/our-iceberg-is-melting/tipsresources/scorecards/>

Les huit étapes du changement



Les 10 étapes de la planification de la mise en oeuvre

1. Créer une équipe responsable du changement
2. Définir le problème, l'enjeu ou l'occasion de s'améliorer
3. Définir le/les objectif(s) de votre intervention TeamSTEPPS
4. Concevoir une intervention TeamSTEPPS
5. Développer un plan pour vérifier l'efficacité de votre intervention TeamSTEPPS
6. Développer un plan de mise en oeuvre
7. Développer un plan en vue d'une pérennisation
8. Développer un plan de communication
9. Développer un calendrier relatif à la mise en oeuvre de TeamSTEPPS
10. Revoir votre plan de mise en oeuvre TeamSTEPPS avec les parties prenantes et le modifier suivant les observations



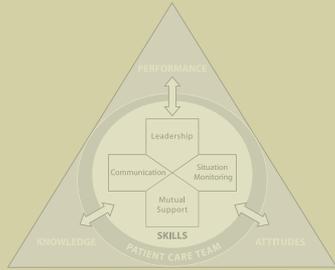
Rôle d'un coach TeamSTEPPS

- Démontrer, dans sa pratique, les comportements attendus
- Observer les performances et donner un feedback
- Motiver les membres de l'équipe
- Donner des occasions pour pratiquer et s'améliorer
- Faire le lien avec l'équipe de changement (équipe de pilotage de la mise en œuvre de TeamSTEPPS)



Tableau des formations

Public cible	Volume temps	Cours TeamSTEPPS
Collaborateurs sans activité clinique	2 heures	TeamSTEPPS: l'essentiel
Membres de la Direction Générale, médecin-chef, infirmier-chef	2 heures	TeamSTEPPS: l'essentiel
Collaborateurs avec une activité clinique	7-8 heures	TeamSTEPPS: les fondamentaux
Collaborateurs avec une activité clinique identifiés comme futurs coaches	12 heures	TeamSTEPPS: coaches
Formateurs, responsables de projet	16 heures	Formation de formateurs TeamSTEPPS



Discussion de vidéos

Anthony Staines



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



Angie Peters est une femme de 54 ans qui a subi une thyroïdectomie ce matin.

Dr Raffe Daniels, son chirurgien, n'est pas satisfait de l'intervention car elle n'a pas pu bien visualiser les parathyroïdes.



Utilisation efficace de TeamSTEPPS Outils et Stratégie





Discussion

