

Plateforme Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables.



Mieux communiquer Pour améliorer le travail en équipe



La PRAGE, plateforme régionale d'appui à la gestion des événements indésirables graves a pour mission d'apporter un appui aux établissements de santé et médico-sociaux pour la gestion de ces événements et de développer la culture du signalement. Elle propose des retours d'expérience s'appuyant sur les analyses réalisées.



Lorsque 4 de ces signaux d'alerte sont réunis, il existe une très grande probabilité pour qu'un événement indésirable se produise.

Le défaut de communication constitue une des principales causes racines des événements indésirables en milieu de soins. Il est au cœur du travail en équipe.

Ce document est une aide pour mieux communiquer en équipe et aussi prévenir les Evènements Indésirables Associés aux Soins (EIAS) qui en découlent. Il comporte une liste de **9 signaux d'alerte** ou « drapeaux rouges » (red flags) décrivant des situations fréquentes de perturbation des communications dans une équipe. Ils sont assortis de suggestions pour les résoudre.

PRAGE
Dr Régine LECULEE
Dr Jean-Pierre DUPUYCHAFFRAY
Nathalie ROBINSON
Muriel ZAGO

05.57.62.31.16
prage@ccecqa.asso.fr

ARS
05.57.01.46.51
ARS-NA-POLQUAS@ars.sante.fr

Les retours d'expérience :

<http://www.ccecqa.fr/activités/événements-indésirables-graves#rex>

Les outils mis à disposition par la PRAGE sont accessibles sur le site
du CCECQA : <http://www.ccecqa.fr/activités/événements-indésirables-graves#Outils>

De l'ARS : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/plateforme-regionale-dappui-la-gestion-des-evenements-indesirables-prage>

Oser communiquer

Ce que je vois est incompréhensible pour moi



Poser des questions en cas de doute ou d'inquiétude ou de confusion, sans égard pour la hiérarchie. Oser demander des explications. Pour les autres membres de l'équipe, savoir entendre ce message et y répondre positivement.

Ne pas croire que c'est un aveu d'incompétence. C'est un gage de sécurité.

Privilégier la communication dans les situations complexes.

L'écrit est important (traçabilité, transmission « à froid ») mais n'est pas le canal principal favorisant la coordination de l'équipe.

Le briefing* est le moment privilégié pour exprimer des questionnements et lever des doutes.

Évoluer vers une communication efficace

Chacun s'exprime, mais ça n'a aucun sens pour moi



Le message à décoder est toujours la somme de communication verbale et non verbale (codes informels). La communication implicite (ce qui n'est pas dit) est tout ce que l'on déduit à partir du contexte, de ce qu'on sait des autres ou de ce qui a déjà été fait.

Les professionnels utilisent des langages « économiques » : vocabulaire restreint, jargon, abréviations, grammaire ultra-simplifiée avec un noyau de règles. C'est le contexte qui réduit les ambiguïtés et donne du sens aux mots.

C'est plus rapide, mais peut ne pas être compris par tous.

Emetteurs et receveurs doivent utiliser le même code, la même langue.

Reformuler, poser des questions de sens, chercher la précision.

S'assurer de la bonne compréhension.

Utiliser une communication sécurisée : apprendre à parler « SAED * ».

(Situation, Antécédents, Évaluation, Demande)

Les données sont contradictoires ; les sources d'information sont en désaccord



La communication peut être paradoxale avec

- Deux demandes en opposition :

par ex. « soyez spontanés ! »

- Ou une contradiction entre ce qui est dit oralement et ce qui est exprimé dans la gestuelle.

Les solutions ne peuvent passer que par un recadrage et un changement de niveau de lecture.

Interrompre les tâches en cours (si c'est possible). Poser des questions et réfléchir ensemble. Arriver à une conciliation.

Admettre le « No Go ** » avec le droit au doute.

En cas de doute fort, s'autoriser à ne pas réaliser une action sans être jugé incompétent et pouvoir prendre le temps de se renseigner.

Tout le monde est stressé



Il est plus facile de détecter le stress chez les autres que chez soi.

Le stress va engendrer irritabilité, agressivité, pensées intrusives ou évitement, hyper vigilance, ... avant la sidération et l'effondrement de toutes les ressources.

Gérer la communication agressive : la refuser et oser dire son ressenti.

Mais aussi savoir attendre la fin d'un épisode critique avec compréhension et debriefer au calme.

Je résiste bien à la fatigue



Il est plus facile de détecter la fatigue chez les autres que pour soi ...

Alerter un collègue lorsqu'il a l'air fatigué... 18 heures de travail sans interruption ont le même effet sur les réflexes qu'une alcoolémie à 0,5 g/L !

Préserver la bonne exécution des tâches

Il se passe des choses bizarres ...



*Chacun voit les mêmes faits anormaux ou divergents et chacun pense que l'autre les a vus aussiAu final, personne n'en parle, ni ne signale ses inquiétudes, et la situation anormale perdure, à l'insatisfaction générale !
L'atteinte de l'objectif supposé prend plus de temps que prévu, ou n'est pas réalisée selon les standards habituels.*

Une réévaluation de la situation est nécessaire pour identifier des difficultés ou des complications insidieuses.
Les « observateurs » sont aussi des lanceurs d'alerte.
L'individu qui exprime ses doutes ou ses questionnements à haute voix n'est pas un être insensé mais... concerné !

Les transgressions de règles ou de procédures



Intentionnellement pour un cas, de façon régulière, de sa propre initiative ou collectivement à la demande de la hiérarchie, les règles ne sont pas respectées.

Les notions de bien fondé des procédures et des protocoles pour organiser des tâches dans un groupe de professionnels ne sont pas remises en question....

Cependant, on peut se demander si des documents sont toujours adaptés à la situation dans laquelle ils s'appliquent et si l'accumulation de procédures n'est pas contreproductive.
L'utilité et l'opérationnalité d'un document doivent être évaluées : un critère non satisfait peut rendre une procédure inapplicable. La transgression devient alors ...la règle !

Je suis obnubilé (e) par ma tâche en cours



L'opérateur est happé par la fascination d'une seule tâche qui est très prégnante et monopolise énormément les capacités cognitives. Il ne peut pas entendre ou voir une autre tâche ou alerte (en aviation on parle de phénomène de tunnelisation). Toute analyse est exclue.

Les remarques des autres membres sont négligées, ainsi que les alarmes par exemple....

Si c'est à juste titre, l'équipe pallie les autres tâches. Si c'est à mauvais escient, aux autres d'oser demander une interruption pour refaire le point de la situation en cours, revoir la stratégie et les moyens de parvenir aux buts fixés.
En clair, c'est se poser les questions « que se passe-t-il » et « que faut-il faire maintenant » ?

Structurer des temps de communication entre professionnels vont permettre de prendre de la distance avec sa propre expérience afin d'éviter les erreurs d'interprétation des informations collectées dans l'environnement. Il est nécessaire pour cela de préserver des interactions respectueuses entre les membres du groupe.

Ce peuvent être :

- Des réflexions en feed back sur le fonctionnement du groupe.
- Les briefings*, temps mort (time-out), debriefings*, staffs ...
- L'analyse des EIAS.

* Cahier des charges du programme PACTE. HAS février 2014

** ou « Arrêt de la procédure » La check list en situation imprévue. HAS . consulté sur : http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1217874/fr/faq-la-check-list-en-situations-imprevues

Gérer les Interruptions de tâches

Je suis dérangé (e) toutes les 5 minutes



Communiquer coûte des ressources, il faut être attentif à ce que l'on dit et à ce que l'on écoute. Les communications sont très sensibles aux variations de charge de travail et aux interruptions.

Attention au retour à la situation après l'interruption ; deux risques sont à gérer :

- Oubli de ce que l'on faisait,
- Accélération pour rattraper le temps perdu.

Si vous êtes **émetteur** et que vous devez interrompre un collègue pour lui communiquer une information :

- N'oubliez pas de le ramener à sa tâche après la communication s'il était peu occupé.
- Par contre, ne le dérangez pas, sauf extrême nécessité, s'il est très occupé. Retardez votre communication jusqu'à ce qu'il termine sa tâche.

Si vous êtes le **destinataire** de la communication, si vous êtes interrompu :

- Refusez la communication si vous êtes dans une séquence technique difficile. N'hésitez pas à demander le report de la communication si vous êtes occupé à une tâche prioritaire.
- Ne laissez jamais dans un état évolutif ou incomplet une tâche en cours pour se mettre à discuter.

Il n'est pas toujours facile de se concentrer.

L'autocontrôle est une technique efficace pour se sécuriser soi-même et sécuriser ses tâches : dire à haute voix ce que l'on est en train de faire rend presque impossible de penser à autre chose et limite le risque d'erreur.

La cohésion dans un binôme est la caution du maintien de l'attention de chacun et donc de l'exécution du plan prévu (par le briefing le cas échéant).



Gérer les interruptions de tâches par des moyens visuels et/ou physiques

Depuis plusieurs années, des équipes ont adopté le port d'un gilet (jaune ou autre couleur) pour signifier aux autres personnes que la tâche en cours est à risque et nécessite toute l'attention du soignant qui ne doit pas être interrompu. Des marques au sol sont aussi utilisées pour limiter l'accès à des zones comme les salles de soins ou de préparation et/ou des affiches à positionner selon les lieux de soins.

