HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

TeamSTEPPS, l'expérience HRC

Medical error—the third leading cause of death in the US

Medical error is not included on death certificates or in rankings of cause of death. **Martin Makary** and **Michael Daniel** assess its contribution to mortality and call for better reporting

Martin A Makary *professor*, Michael Daniel *research fellow*

Department of Surgery, Johns Hopkins University School of Medicine, Baltimore, MD 21287, USA

BMJ 2016;353:i2139 doi: 10.1136/bmj.i2139 (Published 3 May 2016)

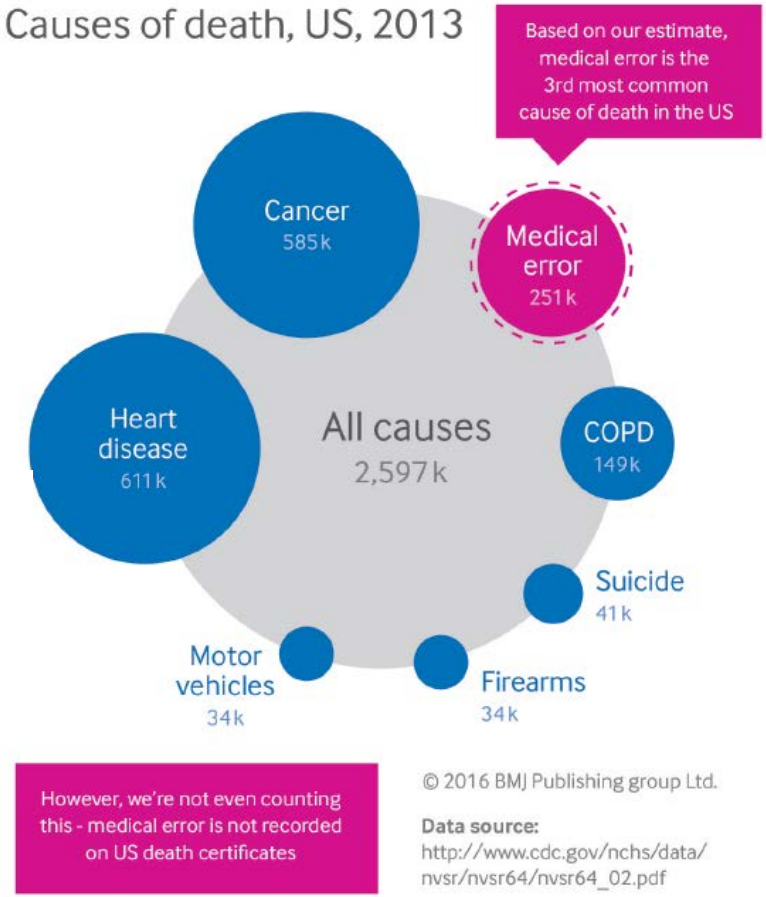


Fig 1 Most common causes of death in the United States, 2013[2]

J'ATTENDS DE VOUS : ESPRIT D'ÉQUIPE, HUMILITÉ, ÉCOUTE ACTIVE, SINCÉRITÉ, NON JUGEMENT...
COMME MOI !!
GARDA-VOU BANDE DE LAVETTES !!
CHEF OUI CHEF !

TeamSTEPPS® 2.0

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

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

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

Mouvement pour la sécurité des patients & formation des équipes

1995 — Étude ED MedTeams® du Département de la défense américain

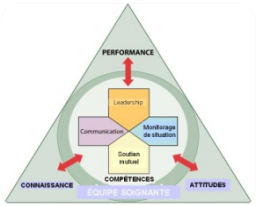
1999 — «L'erreur est humaine» rapport IOM

2001 — Décret du Président

2003 — Objectifs nationaux de sécurité des patients de la JCAHO

2004 — Campagne «100K lives» del l'institute for Health Improvement

2005 — TeamSTEPPS®



TeamSTEPPS rendus publics

Loi de 2005 sur la sécurité des patients et une meilleure qualité des soins

2006 — Début de l'application du programme national TeamSTEPPS

2007

2008 — Application nationale du module CUSP

2011 — Centres de partenariats Medicare & Medicaid pour la campagne en faveur des patients

Formation de l'équipe médicale

Collaboration -> TeamSTEPPS

Compétences de l'équipe

Connaissances

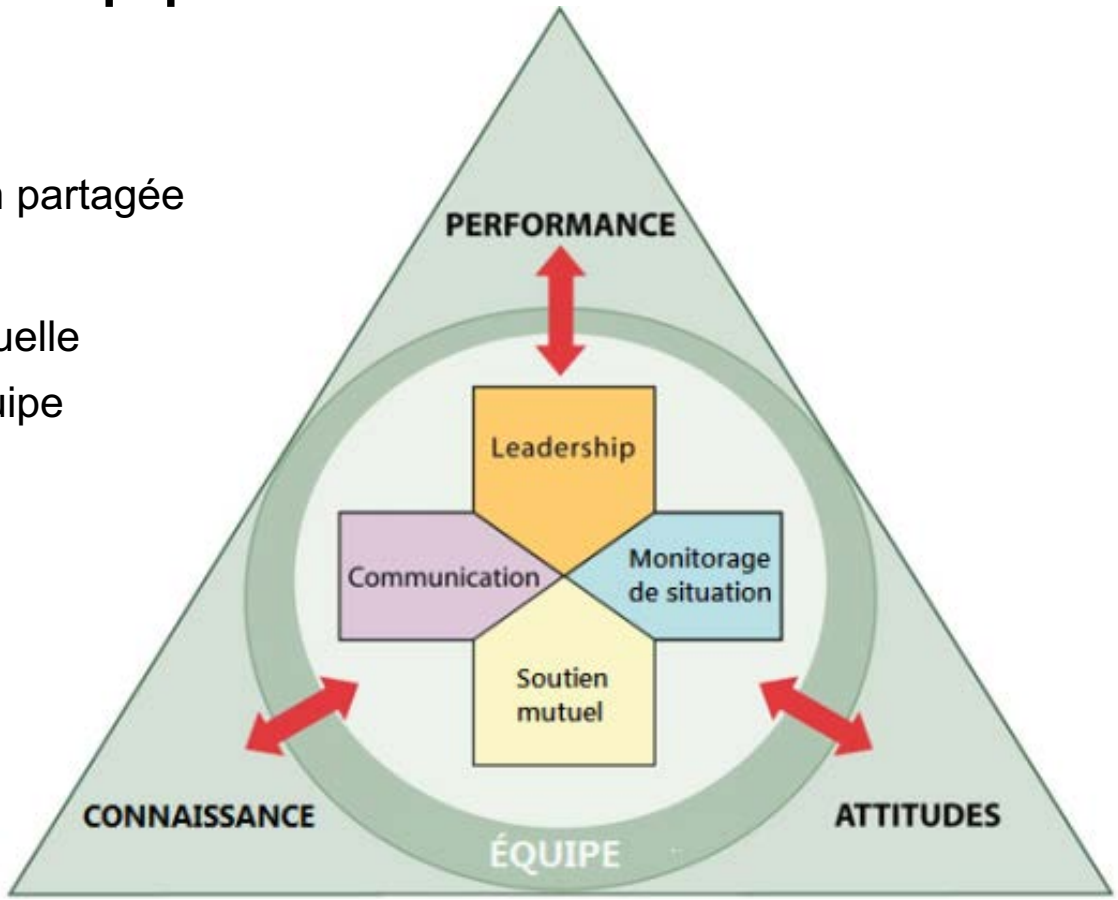
- Représentation partagée

Attitudes

- Confiance mutuelle
- Orientation équipe

Performance

- Adaptabilité
- Précision
- Productivité
- Efficience
- Sécurité

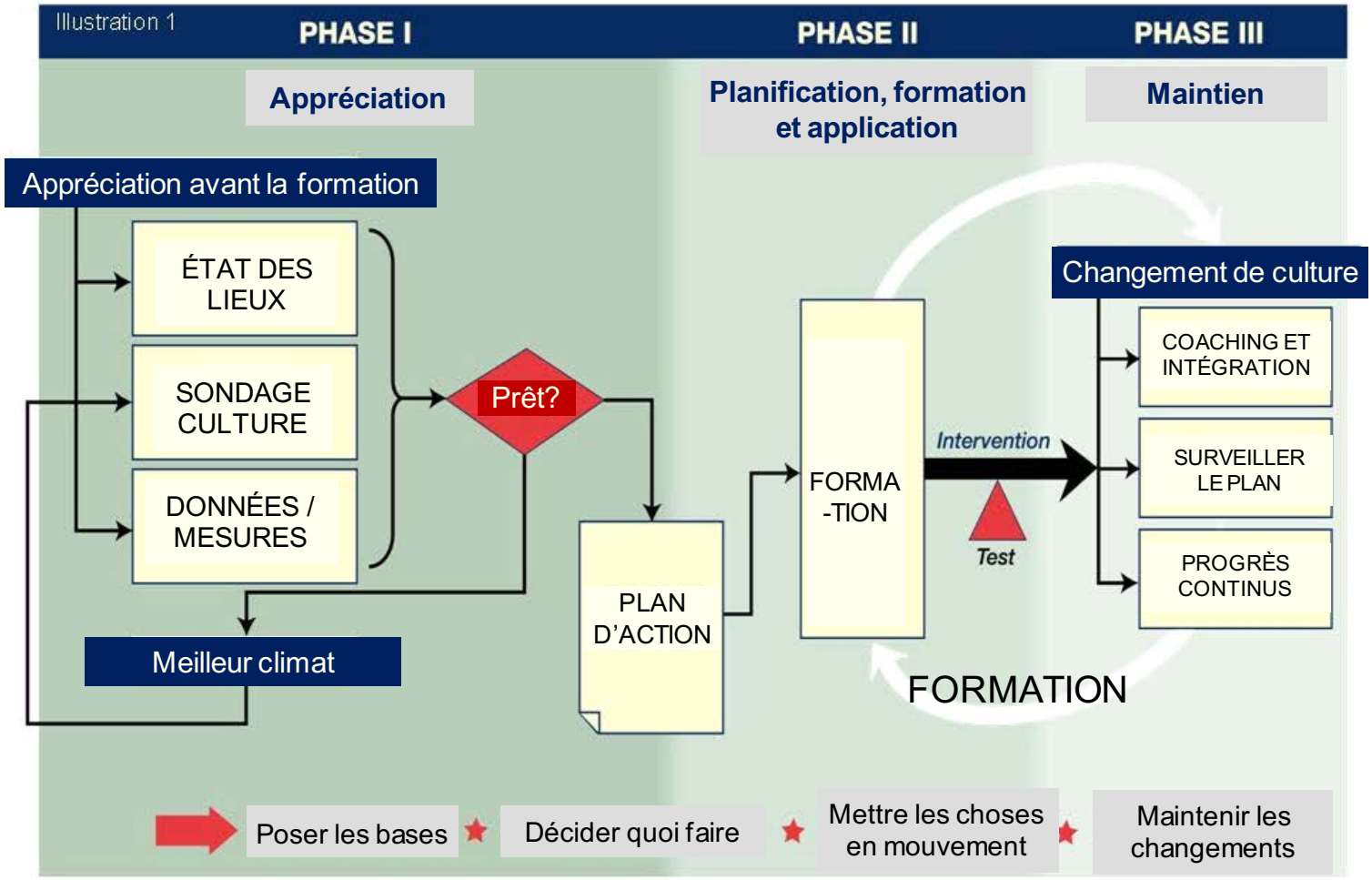


5 principes clés

Organisation de l'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, en s'assurant que les actions de chacun soient comprises, que l'information soit partagée, et que chacun ait les ressources nécessaires
Monitorage de la situation Surveillance active de la situation pour s'informer ou comprendre ce qui se déroule, et rester attentif pour soutenir l'équipe
Soutien mutuel Capacité à anticiper et soutenir les besoins de l'équipe (y compris le patient!), en étant conscient des charges et responsabilités de chacun

Les obstacles à la performance	Outils et stratégies	Résultats
• 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	<u>Communication</u> • SCAR • Annonce à Haute voie, • Quittance de transmissions • Transmissions (IPASS) <u>Leadership</u> • Briefing • Concertation • Débriefing <u>Monitorage de situation</u> • STEP • I'M SAFE <u>Soutien Mutuel</u> • Entraide • Feedback • Règle des 2 challenges • SMS • DESC	• Représentation partagée • Adaptabilité • Confiance mutuelle • Orientation équipe • Performance d'équipe • Sécurité des Patients

Changer pour une culture de la sécurité



Outils d'observation de la performance

Organisation de l'équipe

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

Communication

Fournir des informations claires, précises et au moment opportun.
Chercher des information de toutes les sources disponibles.
Utiliser des rétrocontrôles pour vérifier l'information qui est communiquée.
Utiliser SCAR, Annonce à Haute voie, les Feedbacks et les techniques de transmission pour communiquer efficacement avec les membre de l'équipe.

Leadership

Identifier les objectifs de l'équipe et sa vision.
Utiliser efficacement les ressources pour optimiser les performances de l'équipe.
Equilibrer la charge de travail au sein de l'équipe.
Déléguer les tâches ou missions le cas échéant.
Effectuer des Briefings, des Débriefings et des concertations.
Donner des exemples de comportement du travail d'équipe.

Monitoring de la 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 une remarque opportune et constructive aux membres de l'équipe.
Préconiser l'utilisation efficace pour le patient de l'affirmation, de la règles des deux Challenges ou du SMS.
Utiliser la règle des deux Challenges ou le script DESC pour résoudre les conflits.

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

Suisse Romande, en juillet 2018

- 120 Master Trainers/550 collaborateurs formés
- Formations au Centre Interpro de Simulation
- Formation initiale (HESAV, HEDS Genève-CIS): journées interprofessionnelles; ES-ASUR

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

«En partenariat avec le patient, prodiguer des soins sûrs, adaptés et performants.»

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

Services de gynécologie obstétrique, pédiatrie, anesthésie, orthopédie, radiologie, bloc opératoire, radio-oncologie.

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

Diffusion de TeamSTEPPS à l'HRC

1-Information et formation des leaders
2-Déploiement dans les services cliniques
3-Formation des ReSQS & instances sécurité des patients
4-Formation aux outils TeamSTEPPS

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

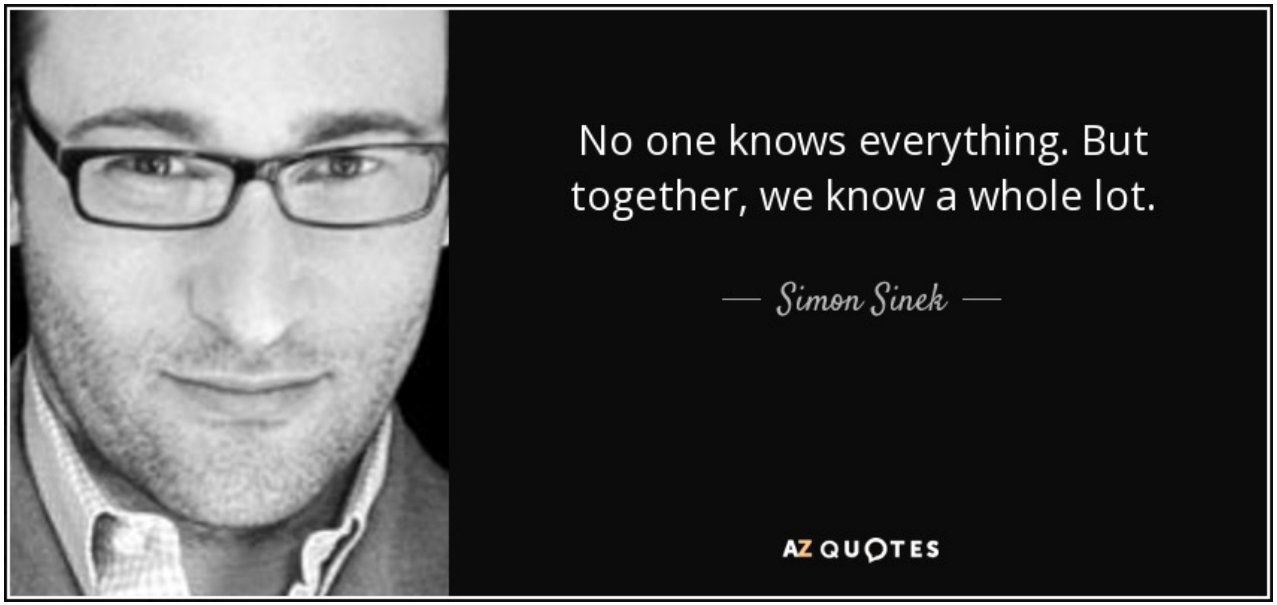
Constitution d'une équipe du changement

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS

Dimensions de l'enquête culture sécurité des patients

D1: Fréquence de rapport d'incident
D2: Perception globale de la sécurité
D3: Attentes du supérieur hiérarchique
D4: Apprentissage organisationnel
D5: Travail d'équipe
D6: Ouverture à la communication
D7: Feedback et communication des erreurs
D8: Réaction non punitive à l'erreur
D9: Collaborateurs
D10: Support du management pour la sécurité patient
D11: Collaboration entre les unités
D12: Transferts et flux

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS
VAUD-VALAIS



MERCI!