



**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## **Partages d'expériences**

### **Apprendre des erreurs des autres**





## Partages d'expériences Apprendre des erreurs des autres

- "Quand l'administration provoque le coma en réanimation"  
*F. Forissier - CH Châteauroux*
- "Substitution à l'origine d'hyperglycémie"  
*K. Filali Benmansour - CH Châteauroux*
- "Anemia day"  
*M. Keller - Centre de Néphrologie Montargis*
- "Errare humanum est, perseverare diabolicum"  
*C. Gaucher, N. Brajard - CH Le Blanc*
- "Oxygène bien évalué, transport sécurisé"  
*P. Golfier, E. Brossard, A. Baronnet - CH Vierzon*

### Travailler « en équipage »

- La synergie d'équipe, quel intérêt pour la sécurité ?  
*H. Petit - AFM 42*
- Questions – Réponses

### Conclusion

Après-midi réservée  
aux professionnels de  
santé formés au CREX.  
Nous n'avons pas souhaité  
mettre en ligne les diapositives  
présentées, en accord  
avec les intervenants

3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX  
Comités de Retour d'EXpérience



**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## **SUBSTITUTION À L'ORIGINE D'HYPERGLYCÉMIE**

● Kaltoum FILALI-BENMANSOUR - Pharmacien, RSMQ  
CH CHÂTEAUROUX



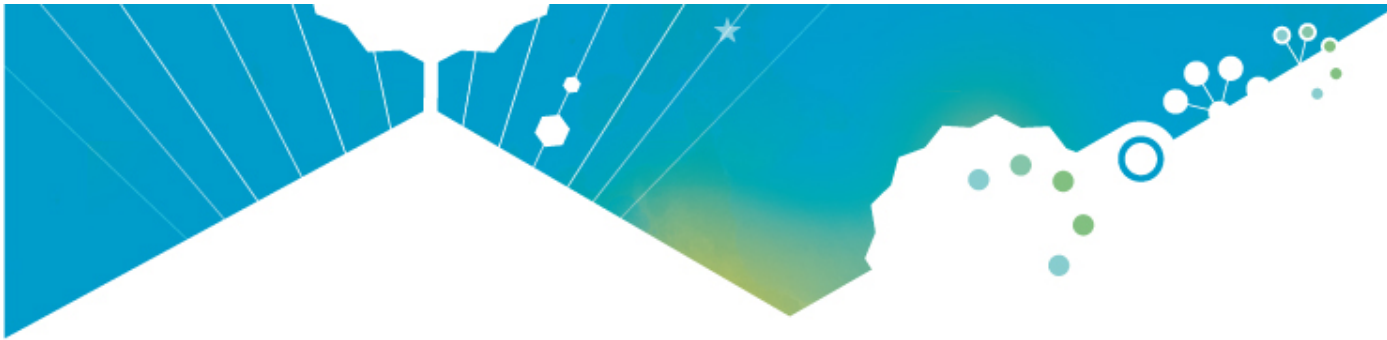


**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## Quand l'administration provoque le coma en réanimation

● Françoise FORISSIER - Cadre de Santé  
CH CHÂTEAURoux





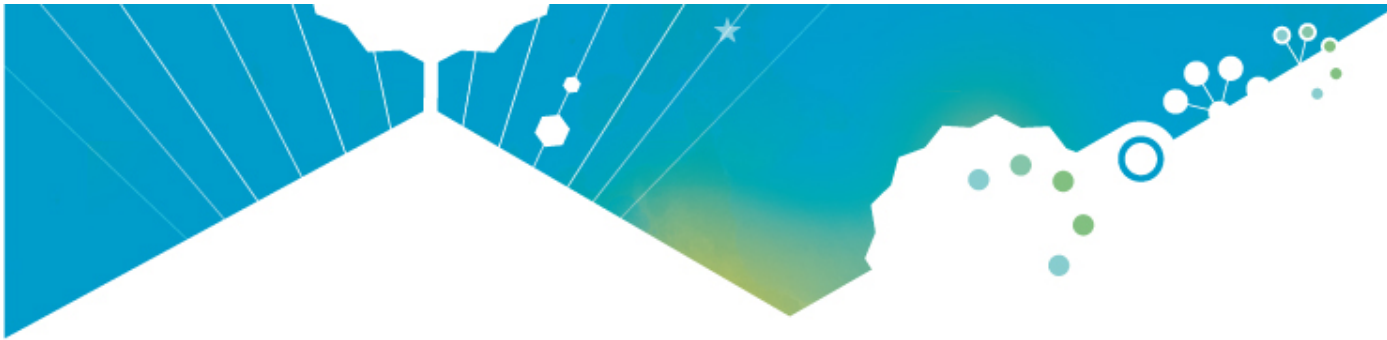
**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## **Anemia Day**

**Partages d'expériences**  
**Comité de Retour d'Expériences**

● **Michel KELLER** - Pharmacien – Centre de Néphrologie de Montargis





**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

**Errare humanum est,  
perseverare diabolicum**

● **C. GAUCHER** (*Pharmacien – CH 36300 Le Blanc*)

**N. BRAJARD** (*Cadre de Santé – Coordonnateur de la Gestion des Risques - RSMQ - CH 36300 Le Blanc*)





**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## ***OXYGÈNE BIEN ÉVALUÉ, TRANSPORT SECURISÉ***

● Intervenants : Emmanuel BROSSARD - Brancardier  
Patrick GOLFIER - Infirmier  
Aline BARONNET - Pharmacien

**CH VIERZON**





**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

# **TRAVAILLER EN « ÉQUIPAGE »**

## **La synergie d'équipe, quel intérêt pour la sécurité ?**

 Henri PETIT - AFM42





# Crew Resource Management

La prise en compte du Facteur Humain



**AFM42**

**La synergie d'équipe : quel intérêt pour la sécurité ?**

*OMEDIT Centre – Tours le 11 septembre 2014*



# L'Erreur : source et mécanismes

**Dans toute activité humaine, 80% des causes premières d'accidents sont liées à des erreurs humaines.**

**La prise en compte du facteur humain permet un regard lucide sur les fragilités du système et permet la mise en œuvre d'actions correctives adaptées (utilisation possible de Bonnes Pratiques Sécurité : BPS)**



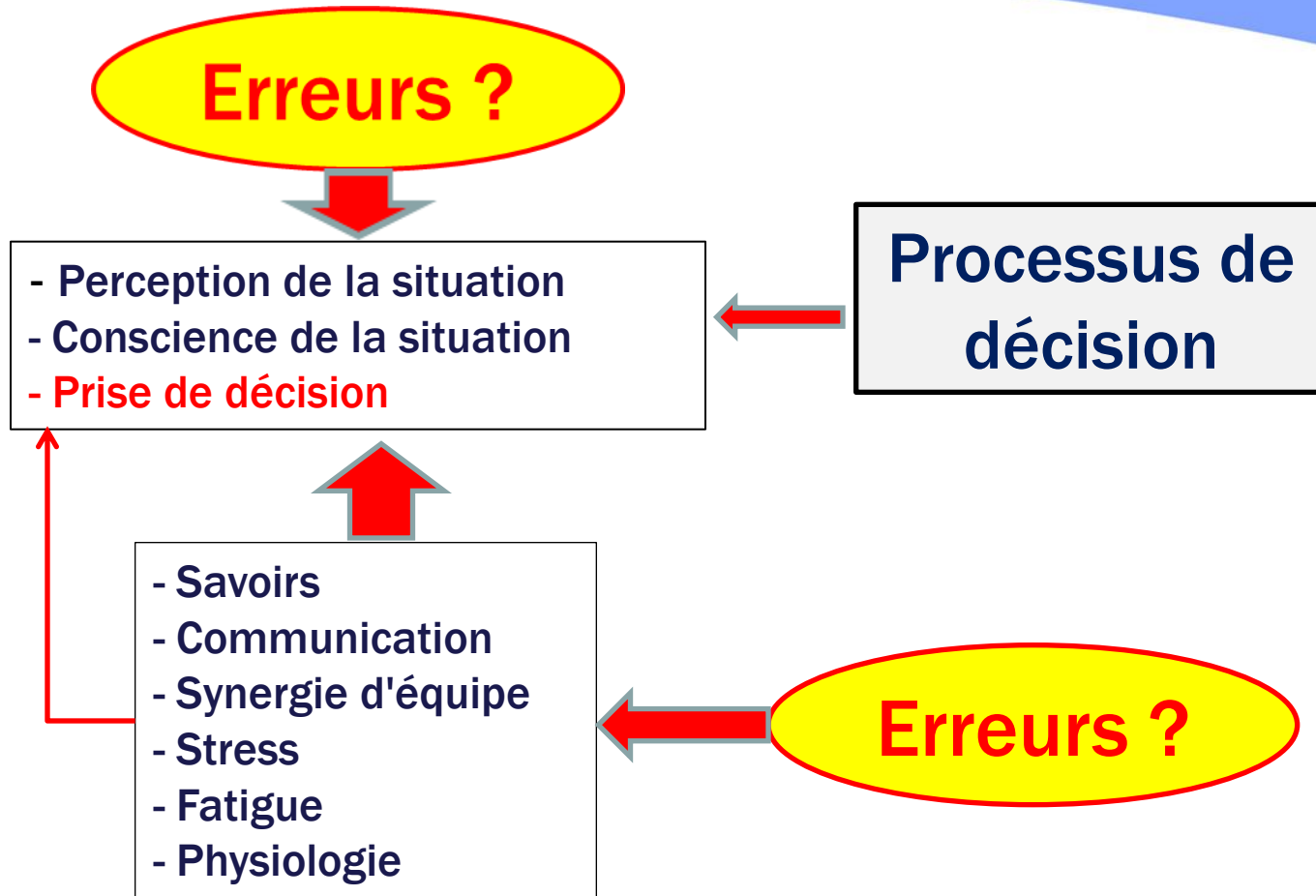
# Supprimer l'erreur ?

*« La sécurité d'une activité ne peut pas être assurée par l'unique recherche de la suppression de l'erreur. Il s'agit plutôt de **rendre l'activité robuste à l'erreur** en donnant aux acteurs les outils permettant de les détecter et les récupérer. »*

*James Reason*



# Sources et mécanismes



# Synergie d'équipe



**ou  $1 + 1 > 2$**

**ou : la performance du groupe est supérieure à la somme des performances des individus composant le groupe**

**ou...**

# Une définition

**Une synergie d'équipe qui fédère et sécurise est une situation dans laquelle chacun des membres de l'équipe utilise, au-delà de ses propres capacités et compétences, celles des autres pour réaliser un projet d'action commun.**



# Les obstacles à la synergie

- **Le pouvoir à prendre est toujours pris**
- **L'individualisme prévaut sur l'intérêt général**
- **Tout ce qui est différent chez l'un dérange l'autre**
- **Une attitude excessivement autoritaire (gradient d'autorité) de l'un sera perçue comme une agression par l'autre.**
- **La forme prime le fond**
- **Les comportements inadaptés à la communication au sein de l'équipe**
- **Le poids des « souvenirs étiquettes » interfère dans les attitudes présentes. Manque de confiance**
- **La connaissance insuffisante des contraintes des autres**



# Synergie et conscience collective de la situation

**Compétences**  
(1) + (2) + (3) + (4)



CS (1)

CS (2)

CS (3)

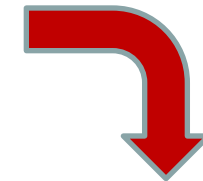
CS (4)



**Compétences partagées**

**Modèles mentaux communs**

- Tâches, objectifs, stratégies
- Compréhension de la situation



**Conscience collective**

**(1 + 1 + 1 + 1 > 4)**





# Communication et synergie d'équipe

- La synergie d'équipe nécessite une bonne communication afin de partager une représentation commune de la situation.
- **Verbale, non verbale, écrite**, quelle que soit sa forme, la communication est au centre de la synergie.
- La communication permet de coordonner les actions.



# Communiquer c'est:

- **Maintenir les échanges continus**
- **Ecouter**
- **Partager la conscience de la situation**
- **Gérer les interruptions**
- **Adopter un langage commun et professionnel**
- **Accuser réception**
- **Permettre l'expression et le lever de doute**
- **Maintenir la vigilance collective**
- **Exprimer ses préoccupations et critiques**

# Pour construire la synergie

- **Développer la compétence des opérateurs dans ses trois dimensions** (savoir théorique, savoir faire, savoir être)
- **Développer leur compréhension de ce qu'ils font et leur conscience du risque**
- **Apprendre et comprendre les contraintes des autres**
- **Savoir ajuster le niveau de confiance**
- **Répartir les tâches en fonction de l'objectif**
- **Avoir la volonté d'aider les acteurs lorsqu'ils sont défaillants**
- **Appliquer les principes de la synergie d'équipe**



# Les principes de la synergie d'équipe

- **La synergie n'est jamais acquise**
- **Les procédures de travail en équipe permettent d'en faciliter la construction**
- **La répartition des tâches doit être définie et connue**
- **Des briefings, des contrôles croisés et/ou des check-lists doivent être prévus aux points critiques (Bonnes Pratiques de Sécurité)**
- **Il faut savoir prendre en compte l'autre (les autres) pour travailler à un rythme commun**



# Rôle du leader dans la synergie d'équipe

- **La synergie a besoin d'un leader, un leader à l'écoute qui doit :**
  - **Professionaliser son attitude relationnelle** (afin d'éviter de provoquer des ressentis blessants et des conflits)
  - **Faciliter l'expression de ses collaborateurs** (la communication est au cœur de la synergie)



# La prise en compte par la HAS

## HAS (Oct 2013) : Mise en place de programme d'amélioration continue du travail en équipe (PACTE) et simulation

- Programme basé sur un constat : 26,87% des cas (sur 28705 déclarés entre 2011 et 2013) des causes profondes d'évènements indésirables associés aux soins (EIAS) sont liées à l'équipe (Communication entre professionnels, Transmissions et alerte, Communication vers le patient et son entourage)



# Synergie d'équipe

**MERCI**

**de votre attention**

**henri.petit@afm42.fr**





**1<sup>ère</sup> journée régionale des RSMQ**  
**3<sup>ème</sup> journée régionale des CREX**

## Conclusion

- ◆ Danièle DESCLERC DULAC - Présidente du CISS  
(Collectif Interassociatif Sur la Santé)

