



1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} 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



1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} journée régionale des CREX

SUBSTITUTION À L'ORIGINE D'HYPERGLYCÉMIE

● Kaltoum FILALI-BENMANSOUR - Pharmacien, RSMQ
CH CHÂTEAURoux



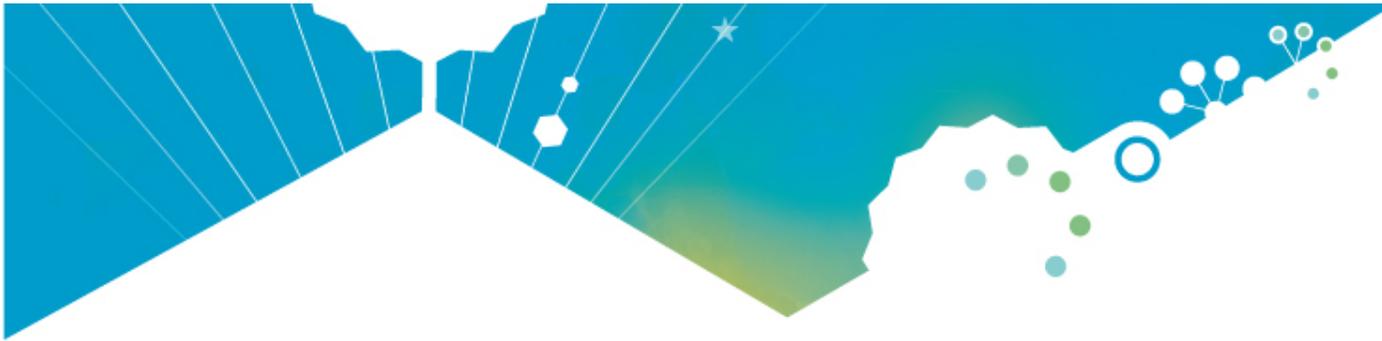


1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} journée régionale des CREX

Quand l'administration provoque le coma en réanimation

● Françoise FORISSIER - Cadre de Santé
CH CHÂTEAURoux





1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} journée régionale des CREX

Anemia Day

Partages d'expériences
Comité de Retour d'Expériences

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





1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} 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^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} journée régionale des CREX

OXYGÈNE BIEN ÉVALUÉ, TRANSPORT SECURISÉ



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

CH VIERZON





1^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} 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)



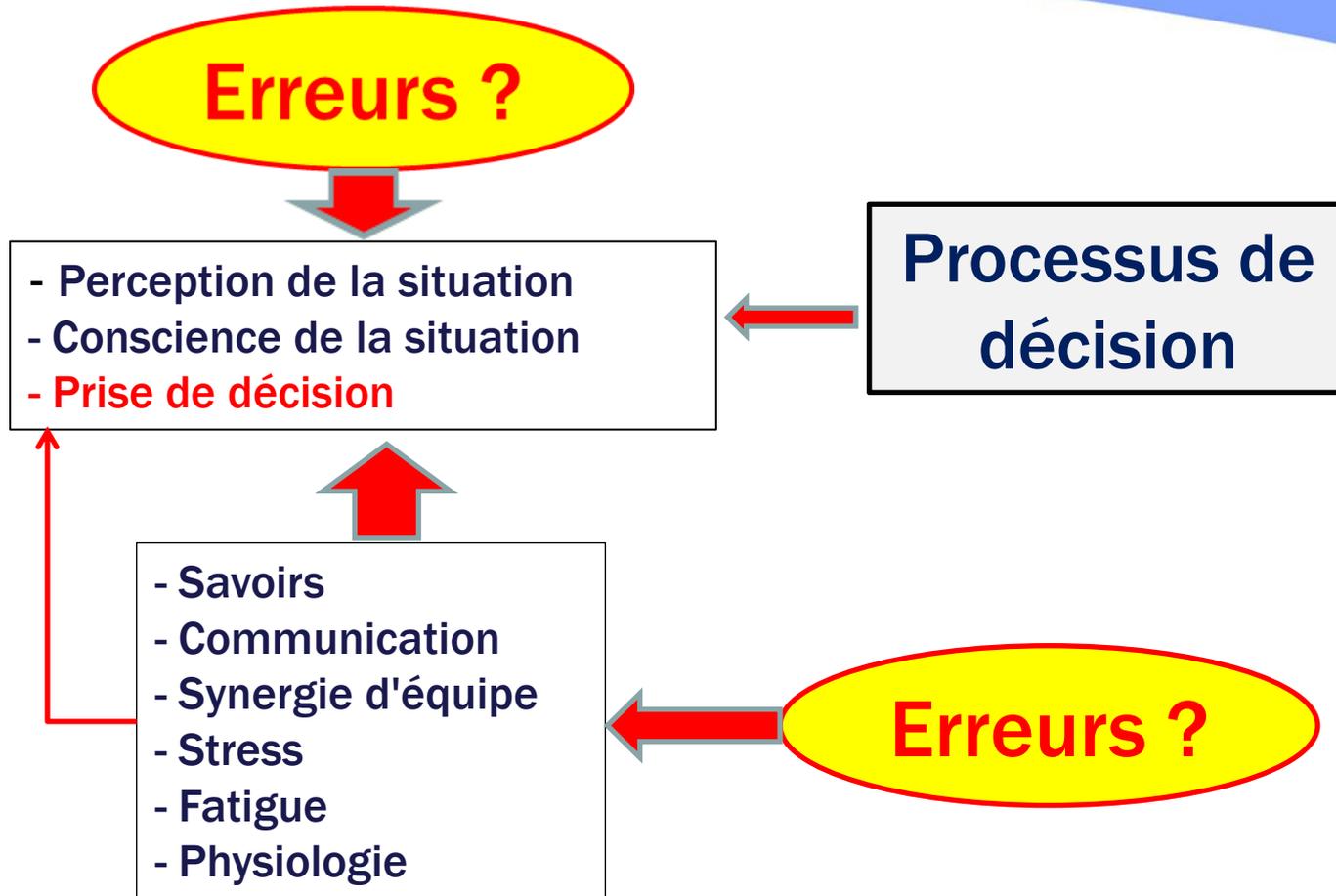
Supprimer l'erreur ?

*« 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)

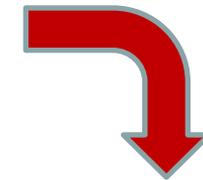
CS (4)



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^{ère} journée régionale des RSMQ
3^{ème} journée régionale des CREX

Conclusion

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

