

## Cours sur les Fondamentaux de TeamSTEPPS<sup>MC</sup> Canada : Module 4 Mener des équipes

### Guide du formateur

TeamSTEPPS<sup>®</sup> est un système de travail en équipe conçu conjointement avec le Département de la défense des États-Unis (Department of Defense (DoD)) et the *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ) pour améliorer la collaboration et la communication institutionnelles en lien avec la sécurité des patients. TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup> a été adopté et adapté par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) et est rendu disponible dans le milieu canadien de la santé.

**TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>: Outils et stratégies d'équipe pour améliorer la performance et la sécurité des patients**

### 4.1 Mener des équipes



### Notes au formateur : Mener des équipes



**Note au formateur :** Dans ce module, vous allez présenter de l'information sur comment mener des équipes. Les participants vont apprendre les caractéristiques des leaders efficaces, l'importance des

*comportements de modélisation de rôles et le rôle du leader dans la résolution de conflits. Des outils spécifiques pour mener des équipes seront présentés.*

Le leadership est le pivot qui tient le système de travail d'équipe ensemble.

**Cours sur les Fondamentaux de TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup> : Module 4. Mener des équipes – Plan de cours et notes du formateur**

Habituellement, le médecin est identifié comme le chef d'équipe désigné. Cependant, au sein des équipes, il se peut que le leader formel ne soit pas celui qui mène vraiment l'équipe pour aborder la situation en main. Alors, nous avons intitulé ce module « Mener des équipes » car n'importe quel membre de l'équipe peut prendre un rôle de leadership dépendant de la situation et selon l'adhésion actuelle de l'équipe.

Le module Mener des équipes comprend le contenu fourni dans le plan de cours ci-dessous. Du contenu supplémentaire est disponible et il est peu probable qu'il soit couvert dans le temps alloué, cependant, du contenu et des activités facultatifs sont répertoriés. Il est fortement recommandé que l'enseignement ne se concentre pas uniquement sur le cours magistral mais qu'il comprenne aussi des exercices, des vidéos et d'autres activités. Les formateurs devraient utiliser l'information ci-dessous pour planifier comment le module sera enseigné à l'intérieur du temps disponible.

**Le module Mener des équipes comprend le contenu fourni dans le plan de cours ci-dessous.**

#	Contenu	#diapositive	Temps approximatif
1.	<a href="#">Introduction</a>	4.1	3 minutes
2.	<a href="#">Objectives</a> <a href="#">Objectifs</a>	4.2	
3.	<a href="#">TeamSTEPPS Framework</a> <a href="#">Cadre de travail TeamSTEPPS</a>	4.3	
4.	<a href="#">Leadership Exercise</a> <a href="#">Exercice sur le leadership</a>	4.4	15 minutes*
5.	<a href="#">Team Leaders</a> <a href="#">Leaders d'équipes</a>	4.5 – 4.6	4 minutes
6.	<a href="#">Defining the Plan / Assigning Tasks and Responsibilities</a> <a href="#">Définir le plan/Assigner les tâches et les responsabilités</a>	4.7 – 4.9	4 minutes
7.	<a href="#">Sharing the Plan (Brief)</a> <a href="#">Partager le plan (breffage)</a>	4.10 – 4.11	4 minutes
8.	<a href="#">Monitoring and Modifying the Plan (Huddle)</a> <a href="#">Surveillance et modification du plan (Caucus)</a>	4.12	2 minutes
9..	<a href="#">Reviewing the Team's Performance (Debrief)</a> <a href="#">Révision de la performance d'équipe</a>	4.13 – 4.14	8 minutes
10.	<a href="#">Briefing Exercise</a> <a href="#">Exercice de breffage</a>	4.15	15 minutes*
11.	<a href="#">Facilitating Conflict Resolution and Modeling Teamwork</a> <a href="#">Faciliter la résolution de conflit et la modélisation du travail d'équipe</a>	4.16 – 4.17	3 minutes



12.	<a href="#">Team Formation Video</a> Vidéo sur la formation d'équipe	4.18	8 minutes*
13.	<a href="#">Applying TeamSTEPPS Exercise</a> Exercice de mise en application de TeamSTEPPS	4.19	4 minutes
14.	<a href="#">Barriers, tools and strategies, outcomes</a> Barrières, outils et stratégies, résultats	4.20	1 minute
<p>*Même si le contenu de formation et les activités sont recommandés pour assurer que les participants atteignent les objectifs d'apprentissage, ces activités peuvent être « facultatives » en cas de contrainte de temps.</p>			

Des ressources supplémentaires peuvent être retrouvées dans le document sur les Données probantes de ce module. Vous pouvez l'utiliser afin de personnaliser ce module pour vos participants. Vous retrouverez un tableau avec des vidéos et des exercices à prendre en considération ainsi qu'une liste de ressources et de références pour ce module.

## 4.2 Objectifs

**Objectives**

- Describe how leadership affects team processes and outcomes
- Identify different types of team leaders
- Describe the activities involved in successfully leading teams
- Describe the tools for leading teams, including briefs, huddles, and debriefs
- Apply the tools for leading teams to specific clinical scenarios

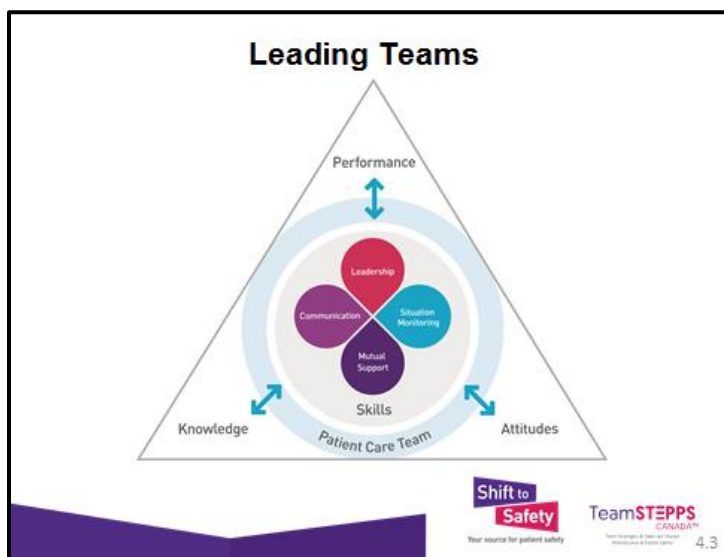


4.2

Après avoir complété ce module, vous serez en mesure de:

- Décrire comment le leadership affecte les résultats et les processus d'équipe
- Identifier différents types de leaders d'équipe.
- Décrire les activités impliquées dans le succès des équipes de direction.
- Décrire les outils pour mener les équipes incluant les breffages, les caucus et les débreffages.

- Mettre en application les outils pour mener des équipes à des scénarios cliniques spécifiques.
-

### 4.3 Mener des équipes Cadre de travail de TeamSTEPPS



Jusqu'à présent, nous avons couvert les éléments suivants dans le cadre de travail de TeamSTEPPS:

- La structure d'équipe, qui facilite le travail d'équipe en identifiant les individus chez qui l'information doit être communiquée, un leader doit être clairement désigné et le soutien mutuel doit survenir.
- La communication, qui facilite le travail d'équipe en permettant aux membres de l'équipe de relayer efficacement l'information pertinente d'une façon qui est connue et comprise par tous.

**Dans ce module, nous allons couvrir le Leadership :**


- Tient le système de travail d'équipe ensemble
- Assure qu'un plan soit transmis, révisé et mis à jour
- Est facilité par le biais de la communication, la surveillance continue de la situation et en favorisant un environnement de soutien mutuel

Lorsque vous menez des équipes, un climat doit être créé pour permettre le travail d'équipe de croître en soutien à la sécurité des patients et à la prestation de soins de grande qualité. Mener des équipes implique :

- Établir un plan de soins, identifier les rôles et responsabilités des membres de l'équipe, élaborer des normes au sein de l'équipe pour assurer les opérations et pour communiquer le plan à tous les membres de l'équipe.
- Surveiller le plan de soins et la situation environnante pour mieux anticiper les besoins du patient, gérer efficacement les ressources pour rencontrer ces besoins et le plan lorsque nécessaire.

- Modéliser un comportement approprié ainsi que renforcer et récompenser un comportement approprié lorsque cela est démontré par les membres de l'équipe.

#### 4.4 Exercice ou vidéo facultatif : Leadership



 *Note au formateur : modifier cette diapositive pour refléter votre choix ou masquer/ enlever cette diapositive si vous choisissez de ne pas faire l'exercice ou de réviser une vidéo.*

### Optional exercise or video: Leadership


**INSTRUCTIONS:**

1. Begin by selecting a leader and scribe for your group.
2. The group will have 10 minutes to address the questions, record you answers, and report back to the group at large.

- What characteristics, attitudes, or skills made the leaders that you have known effective and successful?
- If there was room for improvement, what could they have done to be more effective?
- Does your group feel that leadership can be learned or taught, or is it an innate skill?
- What one characteristic is most important to the success of effective leaders?

  4.4


Demander aux participants de former des groupes et fournissez les directives ci-dessous.

 (partager) À l'intérieur du groupe, choisissez un leader et un secrétaire qui prendra des notes.

Vous avez 10 minutes pour discuter de quatre questions :

- Quels sont les caractéristiques, attitudes, ou compétences, qui permettent aux leaders que vous avez connu d'être efficaces et d'avoir du succès ?
- S'il y avait de la place pour de l'amélioration, qu'est-ce qu'ils auraient pu faire pour être plus efficaces ?
- Est-ce que votre groupe sent que le leadership peut être appris, enseigné ou est-ce une compétence innée ?
- Quelle est la caractéristique la plus importante au succès d'un leader efficace ?



Le secrétaire de votre groupe consignera les réponses nous allons réunir en groupe élargi pour discuter.

 *Suite à la discussion de groupe de 10 minutes, réunissez le groupe élargi et coordonnez la discussion en permettant aux groupes de partager leurs réponses.*

## 4.5 Types of team leaders

### Types of team leaders

- **Designated** – the person assigned to lead and organize a team, establish clear goals, and facilitate open communication and teamwork among team members
- **Situational** – Any team member who has the skills to manage the situation at hand

4.5



(partager) Les leaders d'équipe sont des membres de l'équipe bien informés qui font des décisions et prennent des actions.

Les leaders d'équipe établissent les objectifs de l'équipe et aide à maintenir le cap. Il existe deux types de leaders:

1. Le premier type est le leader d'équipe désigné. Pour qu'une équipe fonctionne avec succès, un leader doit être désigné.

Ce leader doit avoir la connaissance, les compétences et les attitudes pour accomplir les objectifs établis. Dans la plupart des situations cliniques, le médecin en charge est le leader d'équipe désigné. (Veuillez ajouter votre propre exemple ou demander à l'auditoire, cela permettra de personnaliser le contenu à votre auditoire).

2. Le second type est le leader situationnel. La responsabilité de mener une équipe peut changer selon le flux du cas.

Les leaders situationnels émergent à des moments désignés, comme lors d'une induction en anesthésie, et à des moments spontanés, comme lors d'un premier répondant à un code. (Veuillez ajouter votre propre exemple ou demander à l'auditoire, cela permettra de personnaliser le contenu à votre auditoire).

Dans des équipes à haute performance, n'importe quel membre de l'équipe qui a les compétences pour mieux gérer la situation peut assumer le rôle de leader situationnel. Une fois que la situation est résolue ou que le leader désigné est prêt à assumer le contrôle, le leader situationnel reprend de nouveau le rôle de membre d'équipe.






**Discussion** : Qui sont les leaders d'équipe désignés dans votre organisation ou unité?

- Est-ce que le rôle de leader d'équipe désigné est reconnu et compris par les membres de l'équipe ?
- Pouvez-vous décrire une situation où quelqu'un a pris le rôle d'un leader d'équipe situationnel ?
- Est-ce que les rôles de leader désigné et de leader situationnel peuvent être mieux définis sur votre unité ?

#### 4.6 Leaders d'équipes efficaces

**Effective team leaders...**

- Define, assign, share, monitor, and modify a plan
- Review the team's performance
- Establish "rules of engagement"
- Manage and allocate resources effectively
- Provide feedback
- Facilitate information sharing
- Encourage team members to assist one another
- Facilitate conflict resolution
- Model effective teamwork

4.6



(partager)

Lorsque vous menez des équipes, les leaders d'équipe désignés et situationnels doivent avoir un ensemble de compétences efficaces peu importe le type d'équipe ils mènent ou la situation pour laquelle ils sont appelés à mener.

À la base, mener des équipes implique les activités suivantes :

- **Identifier** un objectif et définir un plan pour atteindre l'objectif.
- **Assigner** des tâches et des responsabilités.
- **Partager** le plan.
- **Surveiller** le plan et la progression vers l'objectif.
- **Modifier** le plan et communiquer les changements à tous les membres de l'équipe.
- **Revoir la performance de l'équipe.**

Il est essentiel lorsque les leaders désignés et situationnels mènent des équipes:



- **Établissent les « règles d’engagement »** sous lesquels les membres de l’équipe vont opérer et jouer leurs rôles.
- **Gérer et allouer les ressources** de manière efficace pour assurer que les membres de l’équipe ont ce qu’ils ont besoin pour réussir.
- **Fournir de la rétroaction** aux membres de l’équipe par rapport aux responsabilités assignées et à la progression vers les objectifs de l’équipe.
- **Faciliter le partage d’information** entre les membres de l’équipe.
- **Encourager les membres de l’équipe à porter assistance l’un envers l’autre** au besoin.
- **Coordonner la résolution de conflit.**
- **Modéliser le travail d’équipe efficace.**

#### 4.7 Définir le plan

**Defining the plan**

**When developing a plan, team leaders should consider:**

- **Time** – How much time is available to complete all the necessary tasks and activities?
- **People** – Do the available staff have the necessary knowledge and skills to perform their roles?
- **Equipment** – Is the necessary equipment available and working?
- **Information** – Has all of the necessary information been collected and reviewed?

  4.7



(partager)

Mener des équipes implique l’identification d’un objectif (ou objectifs) pour la performance d’équipe et l’élaboration d’un plan clairement articulé pour atteindre l’objectif de l’équipe. Dans les soins de santé, le leader d’équipe (qu’il soit désigné ou situationnel) doit élaborer un plan de soins pour le patient afin d’atteindre un résultat de santé spécifique- l’objectif identifié. Faisant partie de la collecte d’information requise pour élaborer le plan, le leader d’équipe doit valider auprès du personnel afin de s’assurer que le plan comprend toute l’information qui est connue.

L’élaboration d’un plan implique aussi à penser aux ressources disponibles en lien avec le temps, les gens, l’équipement et l’information relative aux besoins du patient. L’objectif est de formuler un plan qui utilise efficacement les ressources disponibles tout en maintenant les normes les plus élevées en lien avec les soins et la sécurité des patients.




Discussion:

- Comment est-ce que vos leaders d'équipe communiquent le plan de soins à l'équipe de soins ?
  - Quelles stratégies ont été efficaces et lesquelles n'ont pas été efficaces ?
  - Comment vos leaders d'équipe communiquent les changements aux plans de soins à l'équipe de soins ?
-


## 4.8 Définir le Plan : Étude de cas

### Defining the Plan: Case Example

After attending TeamSTEPPS Master Training, a physician and nurse leader in a Level I Trauma Center decide that trauma resuscitations could be more effectively conducted. Currently, when a trauma alert is called to indicate the pending arrival of a severely injured patient, more staff show up to the trauma bay than needed, necessary equipment is sometimes missing or not functioning properly, and the lead trauma physician often shows up just as EMS is bringing the patient into the trauma bay. The newly trained Master Trainers observe that these practices have led to confusion and chaos that put patients at risk and result in valuable time being lost.




Shift to  
Safety  
Your source for patient safety



TeamSTEPPS  
CANADA<sup>TM</sup>  
Your language & culture matter  
Votre langue & votre culture comptent

4.8

 *Note au formateur : (Veuillez personnaliser ce contenu afin de mieux refléter l'auditoire avec qui vous travaillez avec.)*

 **SHARE** (partager) Regardons un exemple.

Après avoir assisté à un cours de Maître formateur de TeamSTEPPS, un médecin et une infirmière chef dans un Centre de trauma de niveau 1 ont décidé que les réanimations de trauma peuvent être gérées de manière plus efficace. Actuellement, lorsqu'une alerte au trauma est lancée pour indiquer l'arrivée imminente d'un patient gravement blessé, beaucoup plus de personnel se pointe à l'îlot de trauma que cela est requis, l'équipement nécessaire n'est pas disponible ou ne fonctionne pas bien, et le traumatologue en chef se pointe souvent juste au moment où les ambulanciers amènent le patient à l'îlot de trauma. Les Maîtres formateurs fraîchement formés observent que ces pratiques ont mené à de la confusion et du chaos et ont résulté en une perte de temps précieux.



 **Discussion:**

- Quels changements recommanderez-vous pour améliorer la performance dans l'îlot de trauma?

## 4.9 Assigner des tâches et des responsabilités

**Assigning tasks and responsibilities**

- Determine the tasks and roles to be assigned
- Determine which roles must be filled and allocate tasks appropriately
- Communicate clear expectations of what team members need to do
- Request feedback

4.9



(partager)

Lorsque vous menez des équipes, il est de la responsabilité du leader désigné d'assigner des rôles et des tâches à d'autres membres de l'équipe. Dans certains cas, un leader situationnel peut aussi effectuer de telles assignations.

Lorsque vous menez une équipe, vous devez :

- Déterminer les tâches et les rôles à assigner:
  - Tenir compte des priorités, des exigences de travail et la disponibilité des ressources.
- Déterminer quels rôles doivent être remplis et allouer les tâches de manière appropriée :  
Tenir compte de la connaissance, de l'expérience, de la compétence, de la disponibilité et de l'étendue de la pratique de chaque membre de l'équipe.
- Communiquer clairement les attentes par rapport à ce que les membres de l'équipe doivent faire :
  - Communiquer le plan, les rôles des membres de l'équipe et les responsabilités liées à la tâche.
  - Demander de la rétroaction sur le plan et sur le niveau de progrès pour arriver à atteindre les objectifs du plan.



### Discussion:

- Comment est-ce que les leaders d'équipe font l'assignation des tâches dans vos unités, une fois que le plan a été établi ?
- Quelles approches à l'assignation des tâches et des responsabilités ont été efficaces et qu'est-ce qui n'a pas été efficace ?

## 4.10 Partager le plan: Brefages

### Sharing the plan: Briefs



- Form the team
- Designate team roles and responsibilities
- Establish climate and goals
- Engage team in short- and long-term planning

Sharing the Plan Briefs Video

  
Your source for patient safety

  
4.10



(partager)

Les briefages correspondent à une stratégie efficace pour partager le plan. Lors d'un briefage, qui peut aussi être référé à une rencontre d'équipe, l'information suivante devrait être discutée :



### Discussion:

- L'adhésion à l'équipe et les rôles :
  - Qui fait partie de l'équipe et qui est le leader d'équipe désigné.
- État clinique des patients de l'équipe :
  - La condition actuelle, le diagnostic et l'état de chaque patient assigné à l'équipe.
- Le plan de soins pour chaque patient de l'équipe :
  - Ce qui reste à accomplir, quelles sont les attentes prévues et qui devrait le faire ?
- Problématiques ayant un impact sur les opérations de l'équipe :
  - Les ressources qui sont normalement disponibles qui peuvent être restreintes lors du quart de travail actuel. Charge de travail. Disponibilité du personnel.



(partager)

Définir des objectifs clairs et un plan pour atteindre ces objectifs est une partie importante du briefage de même qu'établir des rôles et des attentes clairs pour chaque membre de l'équipe.

Les équipes qui réussissent mesurent leur efficacité en termes de leur performance en fonction du plan établi.

Le leader d'équipe désigné mène le briefage et les membres de l'équipe participent activement.

Regardons un exemple comment la technique SBAR peut être utilisée. Regardons la vidéo pour voir le transfert d'information en utilisant la technique SBAR :



**Démarrer la vidéo.** Dr. Upton, Mme. Keyes



**Temps de la vidéo :** 36 Secondes



**Matériel de base :** Vidéo sur le Partage du plan (breffage)



**Discussion:**

Qui est le leader d'équipe désigné ?

- Dr. Upton. Il met le ton en coordonnant le breffage et en établissant un plan de soins pour Mme. Keyes.

Est-ce que l'équipe a élaboré un plan exhaustif pour Mme Keyes ?

- Oui. Le Dr. Upton est allé valider auprès de tous les membres de l'équipe avant de communiquer le plan.

Les membres de l'équipe étaient bien sensibilisés de leurs rôles et responsabilités et étaient ouverts à partager de l'information.

- Les questions sont encouragées.

Est-ce que l'équipe a abordé les contingences et est-ce que le patient a été inclus dans ces discussions ?


- Oui. L'équipe a compris quels facteurs spécifiques peuvent mener à un césarienne et Dr Upton a fait des plans pour communiquer cette information à Mme Keyes.



#### 4.11 Liste de vérification de breffage

### Briefing Checklist Tool

**TOPIC**

- Who is on the core team?
- All members understand and agree upon goals?
- Roles and responsibilities understood?
- Plan of care?
- Staff availability?
- Workload?
- Available resources?



  
4.11



(partager)

Semblable à une liste de vérification pré-vol utilisée en aviation, le leader d'équipe devrait couvrir ces items sur cette liste (ou quelque chose de similaire). En effectuant un breffage au début du quart de travail ou avant un cas, cela fournit un forum idéal pour communiquer aux autres membres de l'équipe sur les objectifs pour chaque patient ainsi que le plan de soins pour assurer la sécurité des patients.

Discutons brièvement d'un exemple.

#### **Exemple:**

L'Organisation mondiale pour la santé (OMS) favorise l'utilisation d'une liste de vérification pour promouvoir la sécurité des soins chirurgicaux. L'OMS a créé la Liste de contrôle pour la sécurité chirurgicale. Cette liste de vérification identifie les trois phases d'une intervention chirurgicale, chacune correspondant à une période spécifique dans le flux de travail normal : (1) avant l'induction de l'anesthésie ("sign in"), (2) avant l'incision de la peau ("time out"), et (3) avant que le patient quitte la salle d'opération ("sign out"). Dans chaque phase, un coordonnateur de la liste de vérification doit confirmer si l'équipe de chirurgie a complété les tâches affichées sur la liste avant de procéder à la phase suivante.



- Avez-vous participé à un breffage ? Est-ce que les items sur cette liste de vérification se sont concrétisés ? Si non, qu'est-ce qui n'a pas été fait ?
- Si vous concevez une liste de vérification de breffage pour votre unité, quels items comptez-vous inclure ? À quel moment le breffage aurait lieu ? Qui doit assister au breffage ?

#### **Exercice (Facultatif): Breffage**





(partager)

En tant que Maître formateur de TeamSTEPPS, vous pouvez choisir de mettre en œuvre des breffages en tant que stratégie pour améliorer la coordination des soins de votre unité. Vous pouvez aussi choisir d'élaborer une liste de vérification comme outil pour guider ces breffages. L'objectif de cet exercice est d'élaborer une liste de vérification pour coordonner vos breffages dans votre unité, secteur de travail ou organisation.

1. Premièrement, mettez-vous en petite équipe avec d'autres personnes de votre unité, secteur de travail ou organisation.
2. Après, identifiez quand, pourquoi et où les breffages pourraient avoir lieu. Notez aussi qui devrait mener les breffages et qui devrait participer.
3. Par la suite, élaborer une liste de vérification pour guider le breffage.
4. Discutez quels résultats vous attendez de voir issus de la mise en œuvre des breffages.
5. À la fin de l'exercice vous allez être appelés à présenter et à discuter de vos plans avec le groupe élargi.

**DIRECTIVES POUR L'ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE INTERACTIF :** Donner aux participants environ 10 minutes pour travailler sur leur liste de vérification de breffage. Par la suite, réunissez le groupe élargi et demandez aux petits groupes de partager ce qu'ils ont élaboré et les attentes prévues.

#### 4.12 Surveillance et modification du plan : Caucus

**Monitoring and modifying the plan:  
Huddle**

**Problem solving**

- Hold ad hoc, "touch base" meetings to regain situation awareness
- Discuss critical issues and emerging events
- Anticipate outcomes and likely contingencies
- Assign resources
- Express concerns

HuddleVideo

Shift to Safety  
Your source for patient safety

TeamSTEPPS CANADA™  
TeamSTEPPS is a registered trademark of the American College of Surgeons. © 2014 ACS. All rights reserved.

4.12



(partager)

Le caucus est un outil pour communiquer des ajustements au plan de soins qui est déjà en place. Lorsqu'un plan change dû à des changements à l'adhésion du patient ou de l'équipe, ou des

aspects au plan actuel qui ne fonctionnent pas, un caucus devrait être convoqué soit par le leader désigné ou situationnel.

Lorsque vous menez des équipes, il est important que de tels changements soient communiqués rapidement et efficacement afin que tous les membres de l'équipe sachent le plan pour prodiguer les meilleurs soins au patient.

De plus, des mises à jour sur l'information auprès de l'équipe doivent survenir aussi souvent que nécessaire.

Souvent, le leader d'équipe désigné (c.-à-d., le médecin) gère plusieurs patients simultanément et se fie sur d'autres membres de l'équipe pour fournir de l'information vitale sur l'état du patient et comment le plan de soins établi fonctionne.

De telles mises à jour importantes peuvent être fournies lors des caucus.



**Démarrer la vidéo:** Caucus à l'urgence



**Temps de la vidéo:** 31 Secondes



**Matériel de base :** Vidéo sur le caucus



**Discussion :**

Quel événement a nécessité le besoin d'un caucus ?

- L'ECG du patient indique possiblement un infarctus aigu du myocarde nécessitant une action d'équipe, une planification et une coordination supplémentaires due à la nature émergente de la condition du patient.

Quelle information clé a été partagée dans le caucus ?

- L'anamnèse la plus récente du patient et l'état actuel.
- La distribution des tâches et de la charge de travail.
- Le plan de soins émergent .

---

### 4.13 Revoir la performance de l'équipe: Débriefage

**Reviewing the team's performance:  
Debrief**

**Process improvement**

- Short, informal meeting
- Occur after an event/ shift
- To improve outcomes;
  - recount key events
  - analysis
  - lessons learned
  - successes
  - revise plan

Shift to Safety  
Your source for patient safety

TeamSTEPPS CANADA  
TeamSTEPPS is a registered trademark of the American Society for Healthcare Quality

4.13



(partager)

La recherche démontre que les équipes qui font un débriefage efficace de leur performance peuvent améliorer leur travail d'équipe en temps réel. Même si c'est souvent difficile de trouver du temps pour faire de telles revues dans les soins de santé, TeamSTEPPS favorise qu'en tant que nouveaux Maîtres formateurs, vous devriez essayer d'inclure des opportunités pour faire un débriefage d'événements critiques liés à l'équipe.

Ces événements représentent d'excellentes opportunités d'apprentissage pour les membres de l'équipe et peuvent aider à maintenir la mise en œuvre de TeamSTEPPS.

Les débriefages comprennent :

- La documentation et le témoignage précis sur les événements clés.

- L'analyse sur les raisons pour lesquelles l'événement est survenu, qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné.
- La discussion sur les leçons apprises et comment l'équipe peut modifier le plan la prochaine fois.
- Le renforcement de ce qui s'est bien passé et comment l'équipe peut répéter ce comportement ou plan la prochaine fois.
- L'établissement d'une méthode pour changer formellement le plan existant afin d'incorporer les leçons apprises.

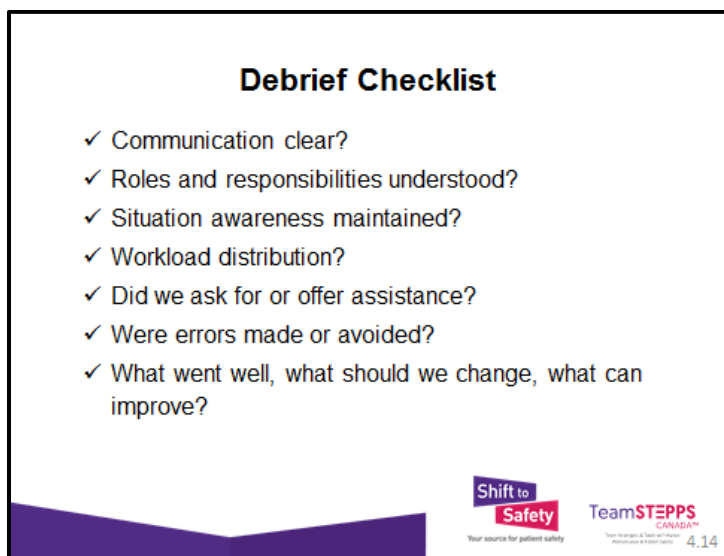
Les débriefages sont plus efficaces lorsqu'ils sont menés dans un environnement où de simples erreurs peuvent être perçues comme des occasions d'apprentissage. Les débriefages peuvent être un événement d'équipe bref (environ 3 minutes ou moins), initié et coordonné par le leader d'équipe.

Les débriefages sont plus utiles lorsqu'ils font référence à des objectifs d'équipe spécifiques ou abordent des problématiques particulières liées à des actions d'équipe récentes. Les débriefages devraient se concentrer sur l'amélioration de la performance.

Il est important de renforcer sur ce qui s'est bien passé et d'éviter d'assigner le blâme ou l'échec à un individu en particulier par rapport à ce qui ne s'est pas bien passé.

---

#### 4.14 Liste de vérification de débriefage



(partager)


Voici deux lignes directrices pour mener des débriefages:

- Coordonner la discussion en tant que leader en posant des questions en lien avec la performance d'équipe. Voici des exemples de questions : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé que nous pouvons améliorer ?

- Récapituler la situation, le contexte et les événements clés qui se sont produits. Comme le briefage, le leader d'équipe devrait couvrir les items sur cette liste de vérification (ou une semblable) de débriefage. L'équipe pourra utiliser cette liste de vérification lors d'un débriefage pour s'assurer que toute l'information a été discutée. Le leader d'équipe devrait alors résumer les leçons apprises et établir des objectifs d'amélioration.

#### 4.15 Vidéo sur le débriefage



 (partager) Regardons le Dr Upton mener un débriefage avec l'équipe de la salle d'accouchement immédiatement après l'intervention.



**Démarrer la vidéo de débriefage**



**Temps de la vidéo** : 24 Secondes



**Matériel de base** : Vidéo sur le débriefage



**Discussion** :

Quels étaient quelques-uns des effets positifs de ce débriefage ?

- Les membres de l'équipe ont partagé les meilleures pratiques qui ont permis d'améliorer la performance individuelle et générale de l'équipe.
- Tous les membres de l'équipe sont encouragés à participer.
- Cela renforce que les compétences de travail d'équipe produisent de bons résultats.
- Le personnel est capable de s'auto-apprendre et de fournir une opportunité d'apprentissage aux membres moins expérimentés.

Décrire le ton que Dr Upton a mis pour le débriefage :

- Utilise un ton positif afin de favoriser une communication ouverte.
- Encourage la rétroaction.
- Facilite les leçons apprises.
- Renforce les comportements et les réussites d'équipes auprès de l'équipe.

#### 4.16 Coordonner la résolution de conflits



**Facilitating conflict resolution**

**Effective leaders:**

- Facilitate conflict resolution to avoid compromising patient safety and quality of care
- Do not allow interpersonal or irrelevant issues to negatively affect the team
- Help team members master conflict resolution techniques

Shift to Safety  
Your source for patient safety

TeamSTEPPS CANADA<sup>SM</sup>  
Teamwork & Communication  
4.16



(partager) Nous allons porter notre attention maintenant sur le rôle du leader à coordonner la résolution de conflit.

Le conflit est inévitable et peut être causé par des différences de connaissances cliniques, d'approches de travail, de valeurs, d'opinions ou de personnalités. La résolution de conflit est nécessaire dans la prestation de soins sécuritaires et de qualité.

Les compétences de leadership dans la résolution de conflit peuvent améliorer l'efficacité de l'équipe et la performance.

Un leader d'équipe efficace ne permet pas que des problématiques interpersonnelles ou non pertinentes aient un impact négatif sur l'équipe.

En plus du conflit, d'autres comportements perturbateurs peuvent avoir un impact négatif sur l'efficacité des équipes.


D'autres comportements perturbateurs peuvent affecter l'efficacité des équipes. De plus amples informations peuvent être retrouvées via l'ACPM et l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario dans le document sur les Données probantes de ce module.

#### 4.17 Promouvoir et modéliser le travail d'équipe

**Promoting and modeling teamwork**

**Effective leaders cultivate desired team behaviours and skills through:**

- Open sharing of information
- Role modeling and effective cuing of team members to use prescribed teamwork behaviours and skills
- Constructive and timeline feedback
- Facilitation of briefs, huddles, debriefs, and conflict resolution
- Mitigation of conflict within the team

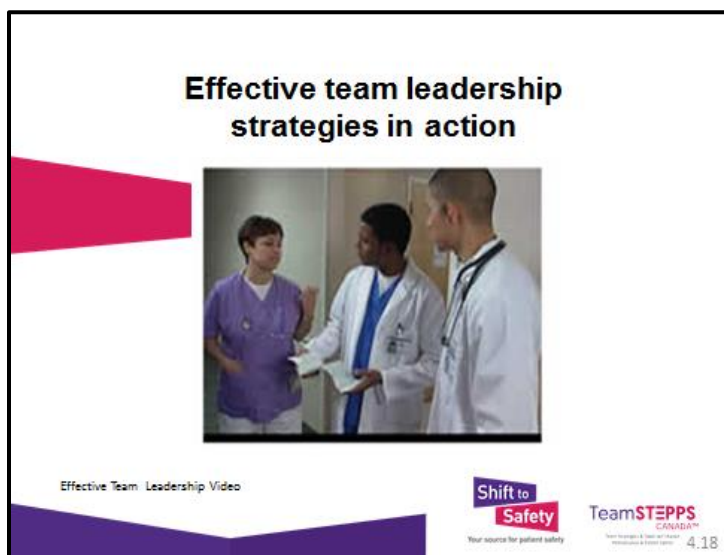
  4.17





(partager) Les leaders d'équipe désignés doivent modéliser, valoriser et renforcer des comportements d'équipes efficaces. Cela aide les membres de l'équipe à comprendre les attentes liées à la performance et de cultiver les comportements d'équipes désirés au sein de l'équipe. Les leaders d'équipe désignés devraient:

- Partager ouvertement l'information.
- Modéliser le rôle et pister efficacement les membres de l'équipe à utiliser les comportements et les compétences de travail d'équipe prescrits.
- Fournir de la rétroaction constructive et en temps opportun.
- Coordonner les breffages, les caucus et les débreffages.
- Mitiger le conflit au sein de l'équipe.

#### 4.18 Stratégies efficaces de leadership d'équipe en action




 **Note au formateur :** Utiliser la vignette vidéo sur la formation d'équipe, ou une autre ressource.

 (partager) Maintenant que nous avons discuté comment gérer des équipes efficacement pour produire des résultats de travail d'équipe positifs, regardons maintenant le cas complet de Mme Keyes, âgée de 27 ans, sous les soins d'une équipe qui utilise des stratégies de leadership efficaces et en temps opportun, les voici :

- Breffages
- Caucus
- Listes de vérification de breffage
- Résolution de conflit
- Débreffages

 **Vignette vidéo facultative :** Dr. Dean et Dr. Upton.

 **Temps de la vidéo :** 5 Minutes

 **Matériel de base :** Vidéo sur le leadership d'équipe efficace

 **Discussion:**

Quels sont les outils et stratégies de leadership que Dr. Dean a employé ?

- Mené un caucus avec l'équipe avant le changement de quart de travail des infirmières.
- Effectué un breffage à l'équipe sur les préoccupations et l'état actuel de Mme Keyes.
- S'est établi comme leader d'équipe situationnel.



- Verbalisé le plan de soins actuel.

Comment les infirmières ont démontré du leadership ?

- Effectué un caucus au changement de quart de travail pour discuter des menaces élevées malgré des tâches en compétition et des distractions.
- Guidé la liste de vérification avant l'incision de la peau (ou "Timeout").
- Offert de la rétroaction valorisante lors du débriefage.

Quels sont les outils et stratégies de leadership que Dr Upton a employé ?

- Effectué un caucus sur le besoin de faire une césarienne.
- Utilisé une liste de vérification de breffage pré-intervention.
- A inclus le patient dans la phase avant l'incision de la peau (ou "timeout").
- A tenu un débriefage pour récapituler l'événement et partager les leçons apprises.
- Favorisé les membres de l'équipe à s'exprimer librement et de partager la charge de travail de l'équipe.

#### 4.19 Exercice de Mise en application de TeamSTEPPS

**Applying TeamSTEPPS exercise**

- Does the team experiencing the issue in your organization have a designated leader? Who is it?
- Is your teamwork issue related to the team's leadership?
- If yes, what is the leadership issue?
- Which of the tools and/or strategies for leading teams might you consider implementing to address the issue?

TeamSTEPPS Canada™ Implementation Worksheet

Shift to Safety  
Your source for patient safety

TeamSTEPPS CANADA™  
Teamwork & Communication  
4.19




*Note au formateur* : Cette diapositive est conçue pour le cours de Maître formateur seulement. La diapositive précédente devrait correspondre à la dernière présentée aux participants correspondant aux membres du personnel de votre organisation.

Demander aux participants de revenir dans leur feuille de travail sur la Mise en œuvre de TeamSTEPPS Canada. Suite au module d'introduction, la(es) problématique(s) de travail d'équipe qu'ils planifient d'aborder avec TeamSTEPPS a (ont) été identifiée(s). Demandez aux participants de penser au secteur avec la problématique de travail d'équipe qui a été identifiée préalablement. Par la suite, réviser et répondre aux questions du Module 4.


**ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE INTERACTIVE :** Revenez à votre feuille de travail sur la mise en œuvre de TeamSTEPPS. Répondre aux questions liées au sujet de Mener de équipes en pensant à votre problématique de travail d'équipe.

- Qui est le leader désigné sur l'équipe que votre mise en œuvre de TeamSTEPPS va cibler?
- Est-ce que votre problématique de travail en équipe est reliée au leadership de cette équipe ?
- Si oui, quelle est la problématique de leadership et est-ce que les outils et stratégies appris dans le cadre de ce module peuvent aborder la problématique ?

 **Matériel de base :**  
Feuille de travail sur la Mise en œuvre de TeamSTEPPS Canada<sup>MC</sup>

#### 4.20 Barrières, Outils et stratégies, Résultats



 (partager) Utilisez ce tableau comme référence (voir la page 36 du Guide de poche) lorsque vous effectuez la mise en œuvre et la planification de TeamSTEPPS, tout en complétant les éléments du tableau pertinents au leadership d'équipe.

- Les leaders d'équipe doivent s'assurer que l'information soit partagée, tous les membres de l'équipe aient les ressources qu'ils ont besoin pour faire leur travail, la situation à l'intérieur de l'environnement de travail soit surveillée de façon continue, et que les comportements appropriés soient modélisés et renforcés à travers l'équipe.

- Voici les outils à utiliser par les leaders pour leur équipe : le breffage, le caucus et le débriefage.
  - L'utilisation de ces outils mènent à l'acquisition d'un modèle partagé ou la compréhension d'une situation ou d'un événement (c.-à-d., modèle mental partagé), l'adaptabilité et la confiance mutuelle.
  - Demandez à quelques participants à partager sur une problématique liée au leadership et quels outils ou stratégies de TeamSTEPPS ils penseraient mettre en œuvre pour aborder la problématique.
-