

Cours sur les Fondamentaux de TeamSTEPPS Canada^{MC}:

Module 5

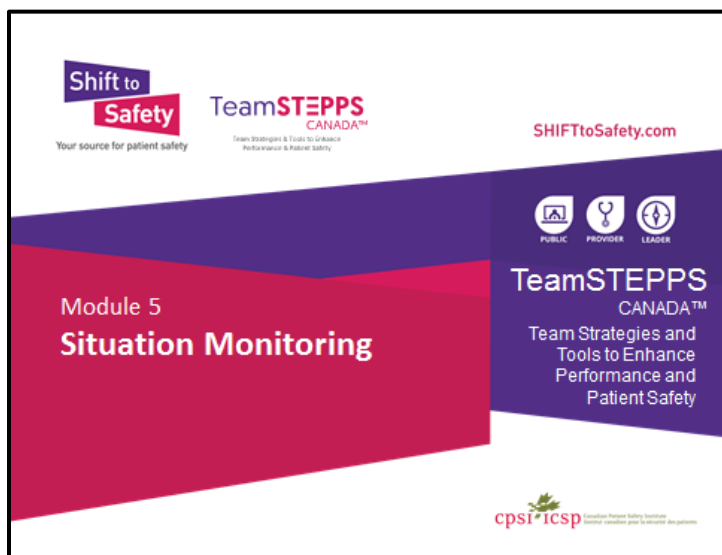
Surveillance de la situation

Guide du formateur


TeamSTEPPS[®] 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^{MC} 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^{MC}: Outils et stratégies d'équipe pour améliorer la performance et la sécurité des patients

5.1 Surveillance de la situation



Notes au formateur : Surveillance de la situation

 **Note au formateur** : Dans ce module, de l'information sur la surveillance de la situation sera présentée. Les participants vont apprendre comment identifier de l'information pertinente qui permettra d'informer la conscience situationnelle et de créer des modèles mentaux partagés. Le module sur la conscience situationnelle 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 Surveillance de la situation comprend le contenu fourni dans le plan de cours ci-dessous.

#	Contenu	#diapositive	Temps approximatif
1.	Introduction	5.1	4 minutes
2.	Objectives, TeamSTEPPS Framework Objectifs, Cadre de travail de TeamSTEPPS	5.2 – 5.3	
3.	Teamwork Exercise #2 Exercice de travail en équipe #2	5.4	10 minutes *
4.	The STEP Process Le processus STEP	5.5 – 5.11	10 minutes
5.	Situation Monitoring Exercise Exercice sur la surveillance de la situation	5.12	5 minutes *
6.	Situation Awareness Conscience situationnelle	5.13 – 5.14	4 minutes
7.	Shared Mental Models; When and How To Share Les modèles mentaux partagés: Quand et comment partager	5.15 – 5.17	10 minutes
8.	Practical Exercise Exercice pratique	5.18	10 minutes *
9.	What Do You See?; How Shared Mental Models Help Teams Que voyez-vous? Comment les modèles mentaux aident les équipes	5.19 – 5.21	5 minutes
10.	Applying TeamSTEPPS Exercise Exercice de mise en application de TeamSTEPPS	5.22	5 minutes
11.	Tools and Strategies Summary Résumé des outils et stratégies	5.23	2 minutes
*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.			



Ressources supplémentaires : Des sources d'information 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.

5.2 Objectifs

Objectives

- Discuss how situation monitoring affects team processes and outcomes
- List components of the STEP mnemonic
- Explain situation awareness and identify undermining conditions
- Define a shared mental model and how it is cultivated within a team

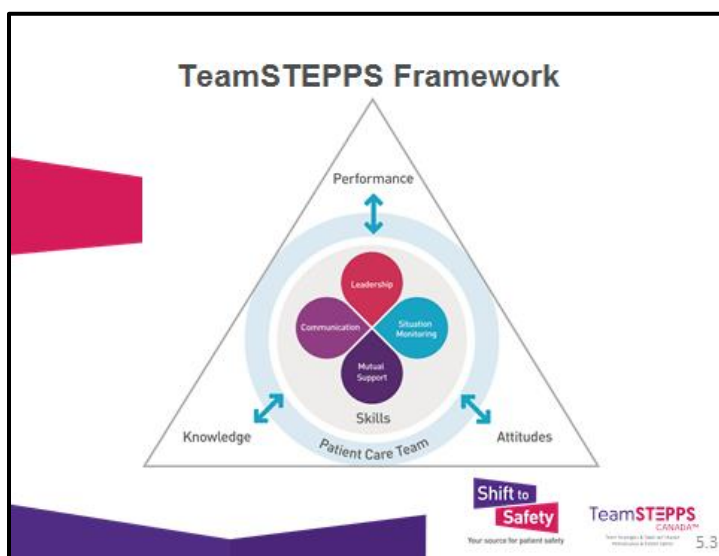
 5.2



(partager) À la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Discuter comment la surveillance de la situation a un impact sur les processus et résultats d'équipe
- Afficher les composantes de la mnémonique STEP
- Expliquer la conscience situationnelle et identifier les conditions sous-jacentes
- Définir un modèle mental partagé et comment cela est cultivé au sein de l'équipe.

5.3 Cadre de travail de TeamSTEPPS



(partager) 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 qui doit être clairement désigné et le soutien mutuel qui 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.
- **Le leadership**, qui facilite le travail d'équipe par le biais de la communication efficace du chef d'équipe envers ses membres pour s'assurer que le plan a été transmis, révisé et mis à jour; la surveillance de la situation en continu pour mieux anticiper les besoins des membres de l'équipe et gérer efficacement les ressources; et favoriser un environnement de soutien mutuel par la modélisation de rôle et le renforcement.

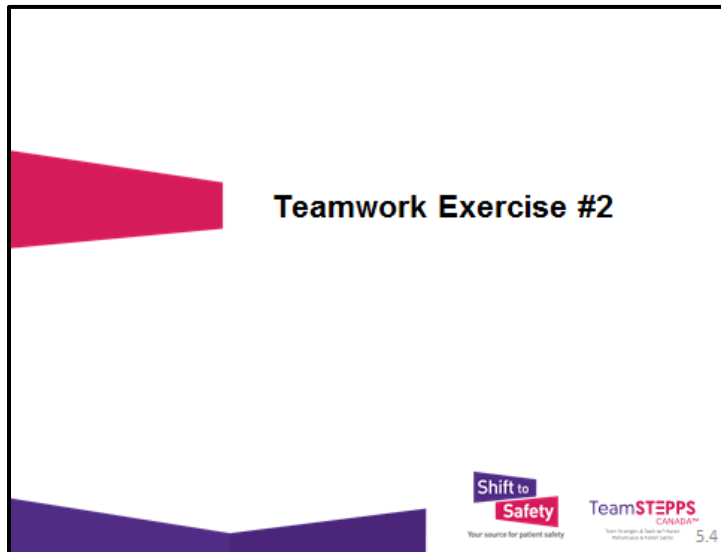
Dans ce module, nous allons couvrir la **Surveillance de la situation**.


La surveillance de la situation est une façon pour les membres de l'équipe d'être conscients de ce qui se passe autour d'eux. Cette conscience permet aux individus de s'adapter aux changements de situation et créera aussi des opportunités pour apporter du soutien aux autres membres de l'équipe au besoin. La surveillance de la situation est modérée par la communication, qui permet le partage d'information nouvelle et émergente avec d'autres membres de l'équipe, pour développer et maintenir un modèle mental partagé.


Puisque la surveillance de la situation concerne le désir et l'habileté de surveiller les situations de manière continue et de partager cette conscience avec d'autres membres de l'équipe, elle est améliorée par le leadership d'équipe, puisque les membres de l'équipe encouragent et modélisent des comportements liés au soutien.

La surveillance de la situation permet aussi le soutien mutuel par l'habileté d'anticiper les besoins de d'autres membres de l'équipe avec la connaissance précise de leurs responsabilités.

5.4 Exercice de travail en équipe #2



 **Note au formateur :** Ceci correspond à la deuxième itération de l'exercice de travail en équipe faite au début du cours.


 (partager) Vous vous êtes rappelés de l'exercice de chaîne en papier que vous avez fait plus tôt. Veuillez retourner à vos équipes, et cette fois-ci, identifiez un chef d'équipe.

DIRECTIVES DE L'ACTIVITÉ INTERACTIVE : Sortez les chefs d'équipe de la pièce et expliquez-leur l'exercice en utilisant l'information ci-dessous.

 (partager) **(Seulement aux chefs d'équipe):**

Lorsque vous allez retourner dans la pièce, vous allez diriger l'équipe à faire la plus longue chaîne de papier que possible. Cependant, cette fois-ci, les membres de l'équipe ne pourront qu'utiliser leur main *non-dominante*, et *aucune* discussion ne sera possible. Vous allez avoir 30 secondes pour expliquer à votre équipe. À la fin du 30 secondes, la discussion doit s'arrêter. Vous allez avoir 2 minutes pour travailler après que j'ai dit "Commencer". Est-ce que vous avez des questions?

DIRECTIVES DE L'ACTIVITÉ INTERACTIVE : Fournir le matériel aux chefs d'équipe et retourner dans la pièce.

 (partager) Vous avez maintenant 30 secondes pour expliquer à votre équipe. Après cette période d'explication, je vais dire « Commencer » et vous aurez alors 2 minutes pour travailler.

DIRECTIVES DE L'ACTIVITÉ INTERACTIVE : Après 30 secondes, dites "Commencer."

À la fin du 2 minutes, dites aux équipes "d'Arrêter" et identifiez les chaînes les plus longues. Pour conclure l'exercice, effectuez un débriefage en utilisant les questions de discussion ci-dessous. Vous

pouvez souhaiter afficher n'importe quel des points clés identifiés durant la discussion sur un tableau ou un chevalet.



Discussion:

- Qu'est-ce que le leader avait fait avant le début de l'exercice ?
- Est-ce qu'il y avait un plan clair ? Quel était le plan ?
- Avez-vous une compréhension claire de votre rôle et responsabilité ? Si non, quelle information aurait été utile ?
- Est-ce que vous connaissez les rôles et responsabilité des autres membres de votre équipe ?
- Est-ce que votre rôle a changé lors de l'exercice ?
- Comment est-ce que le manque de communication lors de la tâche a affecté votre travail ?
- Quels étaient les autres techniques de communication employées ? Si oui, quelles étaient-elles ?
- En tenant compte de l'information que votre chef d'équipe avait partagé au début de l'exercice, qu'est-ce que vous avez surveillé tout au long de la tâche ?
- Qu'est-ce que vous ferez différemment si vous avez à faire cette tâche de nouveau ?



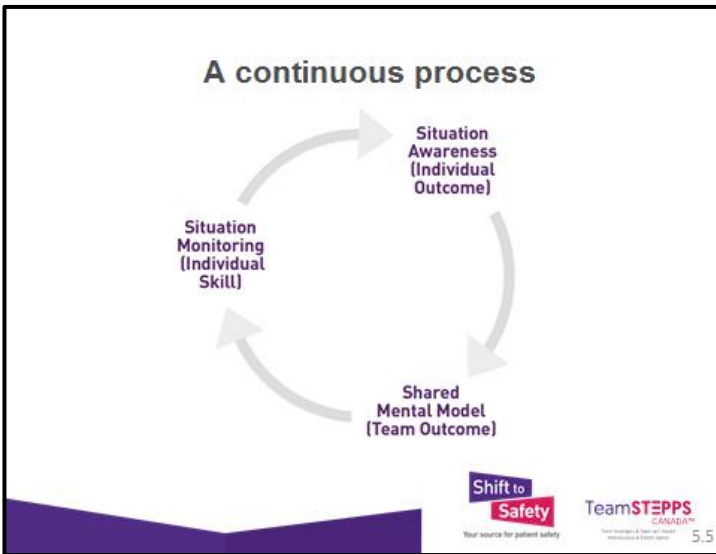
Temps: 10 minutes



Matériel de base:

- Papier de construction
 - Ruban adhésif
 - Ciseaux
 - Chevalet ou tableau (Facultatif)
 - Crayons feutres (Facultatif)
-

5.5 Un processus continu



(partager) La surveillance de la situation est un processus continu à cause des situations dynamiques dans lesquelles l'équipe fonctionne. Le processus consiste en trois composantes :

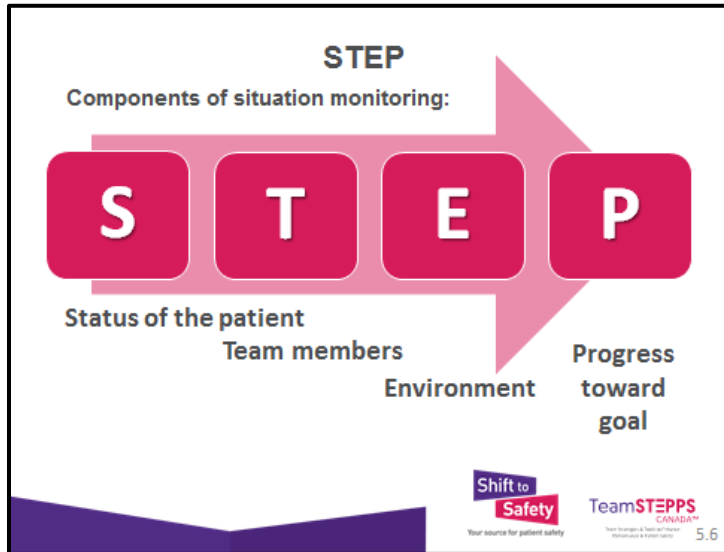
- **Surveillance de la situation** (une compétence individuelle) est le processus de passer à travers et d'évaluer activement les éléments d'une situation pour obtenir de l'information ou pour maintenir une compréhension précise de la situation dans laquelle l'équipe fonctionne. La surveillance de la situation est une compétence, qui implique qu'elle peut être apprise, développée et améliorée. Elle permet aux membres de l'équipe d'identifier les problématiques potentielles ou des déviations mineures assez rapidement pour les corriger et gérer avant qu'elles ne deviennent un problème ou créent un préjudice au patient.
- **Conscience situationnelle** (un résultat individuel) est l'état de connaître les conditions qui ont un impact sur le travail d'autrui. C'est le portrait détaillé de la situation. La conscience situationnelle n'est pas une "chose" statique ou un concept. Puisque la situation et le contexte dans lesquels la situation existe sont dynamiques et changeantes, les membres de l'équipe doivent évaluer continuellement les composantes pertinentes de la situation et mettre à jour leur propre conscience situationnelle.
- **Modèles mentaux partagés** (un processus d'équipe) sont le résultat de chaque membre de l'équipe qui maintient sa conscience situationnelle et partage les faits pertinents avec l'ensemble de l'équipe. En le faisant, cela aide tout le monde à « être sur la même longueur d'onde ».



Discussion:

- Avez-vous utilisé la surveillance de la situation dans votre travail ?
- Comment est-ce que l'information que vous avez obtenu de l'environnement a affecté votre approche ou réponse à la situation ?

5.6 STEP : Composantes de la surveillance de la situation



(partager)

Dans un environnement de travail occupé, la connaissance de quels éléments que vous devez surveiller tout en étant en mesure de suivre chaque élément, peut être accablant. Mais, connaître les composantes pertinentes de la situation qui fournissent des indices sur une complication ou des contingences imminentes est essentielle pour la sécurité des patients. STEP est un outil mnémorique qui peut vous aider à surveiller les éléments critiques d'une situation et de l'environnement global.

La mnémorique STEP veut dire :

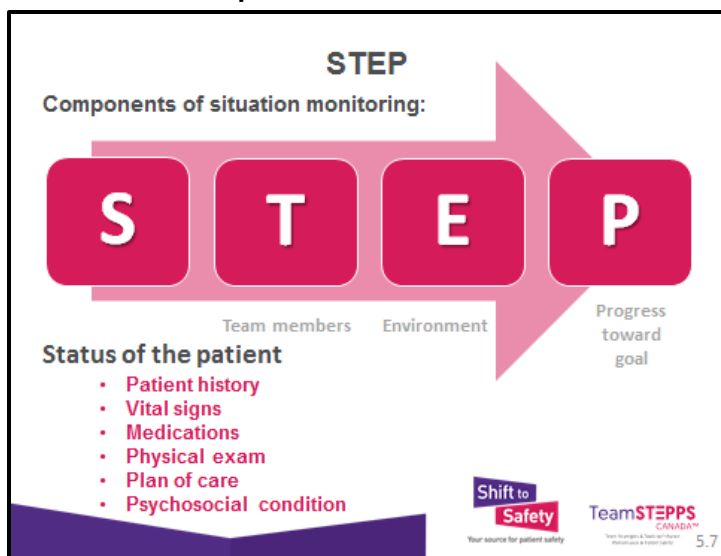
- **S** *Status* (État du patient).
- **T** *Team members* (Membres de l'équipe).
- **E** *Environnement*
- **P** *Progression vers l'objectif*

Il est non seulement de la responsabilité de l'équipe de soins directe de surveiller ces éléments – n'importe qui impliqué dans les soins aux patients ou de l'environnement est attendu de surveiller la situation.

Exemple:

- L'inhalothérapeute remarque qu'un patient ventilé démontre une augmentation du rythme respiratoire qui peut indiquer une augmentation du niveau de douleur qui ne peut être communiqué (**ÉTAT**).
- L'infirmière du patient est occupée à aider un autre patient (**MEMBRES DE L'ÉQUIPE**).
- Lors du changement de quart de travail, et que tout le monde est occupé, vous regardez la feuille d'administration des médicaments et remarquez que le patient aurait dû recevoir sa morphine (**ENVIRONNEMENT**).
- Vous avisez l'infirmière qui s'en vient de votre préoccupation (**PROGRESSION**).

5.7 STEP: État du patient



(Partager)

Dans le contexte des soins de santé, l'élément le plus évident lors de la surveillance constante, c'est l'état du patient. Même des changements mineurs dans les signes vitaux d'un patient peuvent nécessiter des changements drastiques dans les actions de l'équipe et l'urgence de la réponse. Voici les éléments à prendre en considération lors de l'évaluation de l'état du patient :

- Anamnèse.
- Signes vitaux.
- Médicaments.
- Examen physique.
- Plan de soins.
- Condition psychosociale (p.ex., niveau de stress d'un patient).

Regardons un exemple vidéo.



Démarrer la vidéo



Temps de la Vidéo : 37 secondes



Matériel de base : Vidéo STEP

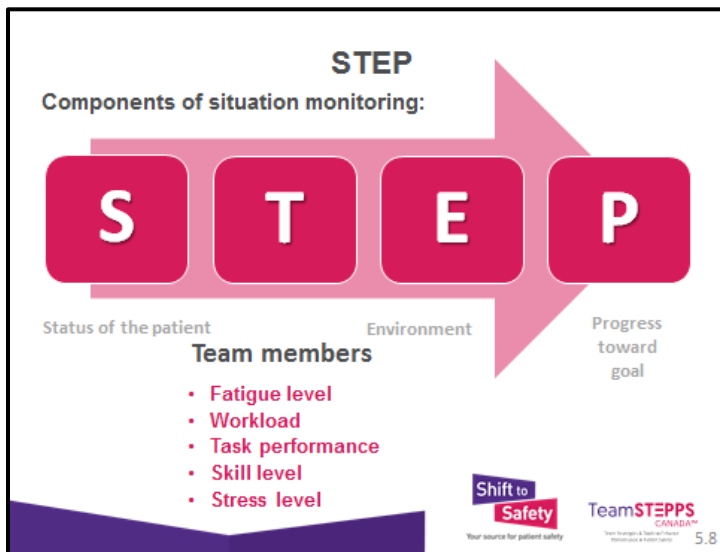


Discussion :

Même si les signes vitaux de la patiente étaient normaux, pourquoi Greg avait raison d'être préoccupé ?

- La patiente n'était pas lucide.
- La patiente n'avait pas l'air « elle-même ».
- Le niveau de stress de la patiente était élevé.

5.8 STEP: Membres de l'équipe



(partager)

Vous devez aussi être conscients des éléments suivants par rapport à l'état des autres membres de l'équipe :

- Niveau de fatigue.
- Charge de travail.
- Performance de la tâche.
- Niveau de compétence.
- Niveau de stress.

Les prestataires de soins de santé sont aussi prônes à l'erreur humaine que la population en général. Les équipes qui maintiennent et reconnaissent une conscience du fonctionnement des membres individuels de l'équipe ont une plus grande probabilité à fournir de la rétroaction constructive, à avoir une compréhension partagée de la situation et à apporter du soutien ou de l'assistance au besoin.

L'observation des actions des membres de l'équipe- ou la surveillance croisée- est un mécanisme de sécurité qui peut être utilisé pour mitiger une erreur avant qu'il y ait un préjudice au patient. Référée communément comme "regarder le dos de l'autre", la surveillance des autres membres de l'équipe en suivant leur comportement et en fournissant de la rétroaction permet d'assurer que les procédures soient suivies de manière appropriée. Cela permet aux membres de l'équipe de s'autocorriger lorsque cela est nécessaire.

Les membres du personnel doivent constamment être conscients de la situation, à anticiper les prochaines étapes, à « regarder le dos de l'autre » et de prendre des actions correctives appropriées pour éviter que l'erreur n'atteigne le patient.

Dans la prochaine vidéo, regardons comment le Dr. Pham évite une erreur de médication potentielle.



Démarrer la vidéo



Temps de la Vidéo : 18 secondes



Matériel de base : Vidéo sur la surveillance croisée



Discussion:

Qu'est-ce que le Dr. Pham a fait dans ce scénario?

- Écouté et participé activement dans le plan de soins.
 - Détecté et corrigé une erreur.
 - Offert du soutien sous la forme d'une clarification et d'une correction.
-

5.9 Liste de vérification I'm Safe



(partager)

Être conscient et honnête de votre état actuel est aussi une composante essentielle d'un environnement sécuritaire. Nous allons discuter maintenant comment évaluer votre propre condition, de même que la condition des membres de votre équipe.

"I'M SAFE" est une liste de vérification qui peut être utilisée pour déterminer votre habileté à faire les choses de manière sécuritaire. I'M SAFE veut dire :

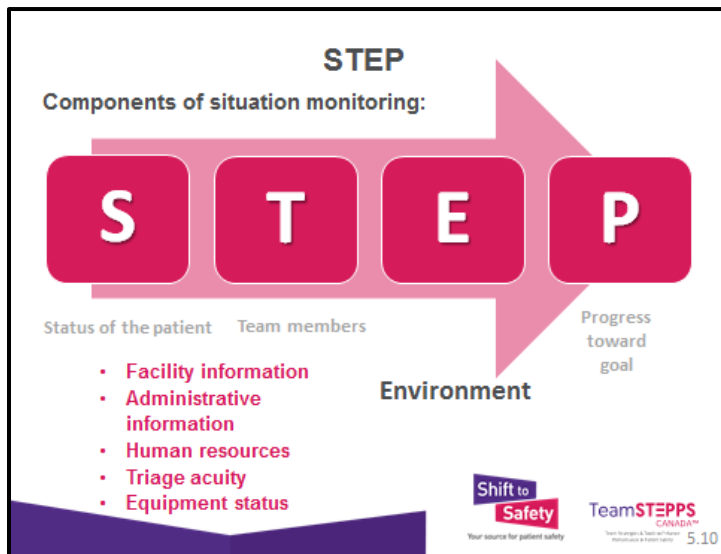
- **Illness (Maladie).** Est-ce que je me sens pas bien au point où je ne peux pas faire mes tâches?
- **Médication.** Est-ce que la médication que je prends a un impact sur mon habileté à maintenir la conscience situationnelle et à faire mes tâches ?
- **Stress.** Est-ce qu'il y a quelque chose- tel qu'un événement dans la vie personnelle ou une situation au travail- qui m'empêche de concentrer et de faire mes tâches ?
- **Alcool/Drogues.** Est-ce que ma consommation d'alcool ou de substances illicites a un impact sur ma concentration ou l'exécution de mes tâches ?
- **Fatigue.** Est-ce que je suis fatigué ? Les effets de la fatigue ne doivent pas être ignorés. Les membres de l'équipe doivent signaler au reste de l'équipe concernant leur état de fatigue. Par exemple, dire « Surveille-moi un peu plus aujourd'hui, j'ai dormi seulement 3 heures cette nuit. »
- **Eating and Elimination (Alimentation et élimination).** Est-ce que ça fait plus de six heures que j'ai mangé ou que je suis allé à la toilette ? Il arrive parfois que nous sommes tellement concentrés à assurer les besoins de base du patient que nous oublions de prendre soin de nous-mêmes. Ne pas se préoccuper de nos besoins d'élimination a un impact sur notre concentration et crée un stress physiologique sur nous-mêmes.



Discussion:

- Quelle est votre situation actuelle, est-ce que vous serez en mesure d'exprimer que vous ne vous sentez pas en sécurité ?
- Quels sont les facteurs qui vous empêchent de le faire ou qui contribuent à votre incapacité de la faire ?
- Si vous vous sentez inhibés, qu'est-ce que vous et votre équipe pouvez faire pour changer la culture ?

5.10 STEP: Environnement

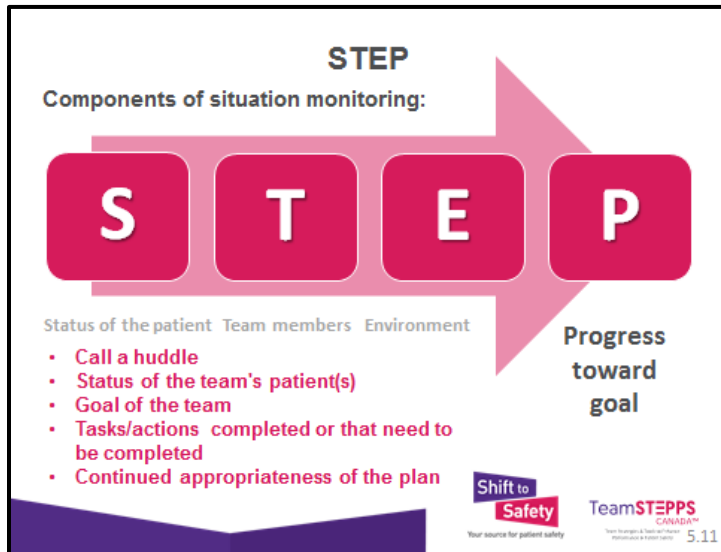


(partager)

L'environnement a un impact direct sur la qualité des soins offerte. Est-ce que l'équipement que nous avons besoin est présent? Est-ce que nous avons suffisamment de personnel pour assurer les besoins des patients? L'environnement peut changer rapidement et de façon dramatique. Les équipes doivent être en mesure de s'adapter à la nature dynamique de la situation. Il est nécessaire de tenir compte des éléments suivants lors de l'évaluation de l'environnement:

- Information sur l'établissement
- Information administrative
- Ressources humaines
- Acuité au triage
- État de l'équipement

5.11 STEP: Progression vers l'objectif



(partage) En surveillant la progression vers les objectifs établis de l'équipe, les membres de l'équipe seront en mesure d'aviser l'équipe lorsque les stratégies ou le plan de soins a besoin d'être révisé ou lorsqu'il y a un besoin pour des ressources supplémentaires. Lors de l'évaluation de la progression, les membres de l'équipe doivent tenir compte des éléments suivants:

- État des patients de l'équipe.
- Objectif de l'équipe.
- Tâches/actions à compléter ou qui ont besoin d'être complétés.
- Pertinence de poursuivre le plan.

Les objectifs établis ont été mis en accord lors du breffage d'équipe. Si quelque chose a changé, un caucus devrait être convoqué pour discuter comment le plan a besoin d'être modifié.


5.12 Exercice facultatif

Optional exercise

“A patient in the ICU has coded, and Cardio Pulmonary Resuscitation is in progress . . .”

Shift to Safety
Your source for patient safety

TeamSTEPPS
COURTESY
TeamSTEPPS
5.12

 **Note au formateur :** Personnalisez cette formation pour votre auditoire.

“Un patient aux soins intensifs a codé et un RCR est en cours. L’équipe de réanimation est occupée à s’assurer qu’un accès IV soit disponible et qu’un tube endotrachéal soit inséré correctement, Dr. Matthews, le chef d’équipe lance à voix haute les ordonnances pour les médicaments, les rayons X et les prélèvements de laboratoire. Judy, l’infirmière au chevet est en train d’insérer une intraveineuse. Nancy, une autre infirmière, est en train de consigner les médicaments. Judy peut voir par l’expression du visage de Nancy qu’elle n’a pas compris la dernière ordonnance lancée par Dr Matthews. Judy fait un appel à voix haute alors qu’elle place l’intraveineuse. « Nancy, il veut une dose élevée d’épinephrine de la fiole venant du tiroir du haut ».

 **Discussion:**

- Quels outils et stratégies de TeamSTEPPS ont été démontrés dans ce scénario ?
 - Identifiez chaque composante du cadre de travail STEP dans ce scénario. Comment le cadre de travail STEP s’est avéré utile ?
-

5.13 La conscience situationnelle est ...

Situation awareness is...

The state of knowing the current conditions affecting one's work.

Includes knowing:

- Status of the patient
- Status of other team members
- Environmental conditions
- Current progress toward the goal

Shift to Safety
Your source for patient safety

TeamSTEPS Canada
Team STeps & Team STeps
Introduction à l'équipe 5.13



La conscience situationnelle est l'état de connaître les conditions qui affectent le travail d'autrui.

Cette conscience est atteinte en surveillant constamment une situation qui change sans arrêt.

La conscience situationnelle est l'étendue à laquelle les membres de l'équipe sont conscients des éléments suivants:

(Cela implique de connaître:)

- L'état du patient.
- L'état des autres membres de l'équipe.
- Les conditions environnementales.
- La progression actuelle vers l'objectif.

L'environnement des soins de santé est dynamique nécessitant les membres de l'équipe à évaluer continuellement la situation pour mettre à jour la conscience situationnelle. Cela résulte en un sens de « connaître ce qui se passe autour d'eux » et l'habileté d'apporter du soutien entre les membres au besoin.

La perte de conscience situationnelle résulte à de :

- L'ambiguïté.
- La confusion.
- La diminution de communication.



Note au formateur : (si le temps le permet): La question ci-dessous est voulue pour susciter la discussion avant de présenter la prochaine diapositive.

Alors que les participants répondent à la question vous pouvez utiliser un chevalet ou un tableau pour consigner les réponses et les comparer avec l'information que vous allez présenter à la page suivante.



Discussion:

- Quels sont les facteurs qui minent la conscience situationnelle ?

5.14 Conditions qui minent la conscience situationnelle

Conditions that undermine situation awareness

BARRIERS	BARRIERS
<ul style="list-style-type: none">• Inconsistent Team membership• Lack of time• Lack of information-sharing• Hierarchy• Defensiveness• Conventional thinking• Complacency• Varying communication styles	<ul style="list-style-type: none">• Conflict• Lack of coordination and follow-up with coworkers• Distractions• Fatigue• Workload• Misinterpretation of cues• Lack of role clarity

Shift to Safety
Your source for patient safety

TeamSTEPPS CANADA™
Teamwork & Trust in Health Care
Partenariat & confiance en soins
5.14



(partager)

Il existe de nombreuses barrières pour maintenir la conscience situationnelle. Elles sont le résultat de la défaillance des membres de l'équipe à :

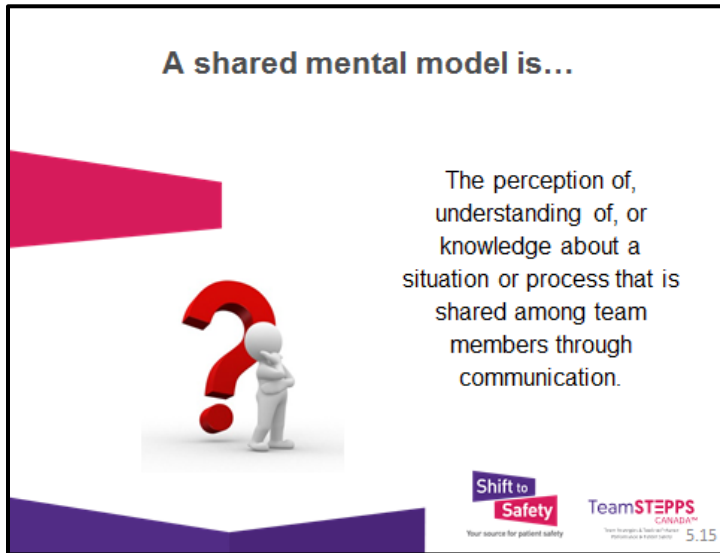
- Partager l'information avec l'équipe
- Demander de l'information des autres
- Diriger l'information à des membres de l'équipe spécifique
- Inclure le patient ou la famille dans les communications
- Utiliser pleinement les ressources (p.ex., tableau de bord, automatisation)
- Mettre à jour la documentation
- Connaître et comprendre afin de mieux concentrer son attention
- Connaître et comprendre le plan
- Informer les membres de l'équipe que le plan a changé

Voici quelques exemples où les défaillances peuvent survenir dans le processus STEP:

- **État du patient** : Omission de prendre les signes vitaux du patient.
- **Équipe** Défaillance de porter assistance à un membre de l'équipe alors que vous savez pertinemment qu'il est surchargé.

- **Environnement** : Méconnaissance du lieu d'entreposage de l'équipement nécessaire.
- **Progression vers l'objectif** : Omission de convoquer un caucus et de mettre l'équipe à jour lorsque le plan a changé.

5.15 Un modèle mental partagé...



(partagé)

Un modèle mental partagé est une image mentale ou une esquisse des faits et relations pertinents à un événement, une situation ou un problème. Lorsque tous les membres partagent le même modèle mental, ceci fait référence à un « modèle mental partagé ». Le partage de la conscience situationnelle avec les membres de l'équipe résulte en un modèle mental partagé ou « être sur la même longueur d'onde ». Ceci est un processus en continu nécessitant des intrants pertinents de la part de tous les membres de l'équipe.

Semblable à la façon dont la conscience situationnelle est le résultat de la surveillance de la situation de chaque membre individuel, un modèle mental partagé est le résultat du maintien de la conscience situationnelle de chaque membre de l'équipe et du partage des faits pertinents avec l'équipe au complet. De manière isolée, il est possible pour un membre individuel de l'équipe de faire une mauvaise interprétation des signes ou de se concentrer trop sur une information. Les modèles mentaux partagés sont des structures de connaissance des faits et relations pertinents sur des tâches ou des situations que l'équipe s'est engagé et sur la façon que les membres de l'équipe interagissent. Les modèles mentaux partagés permettent aux équipes d'anticiper et de prédire les besoins d'autrui ; d'identifier les changements au sein de l'équipe, de la tâche ou des membres de l'équipe ; et d'ajuster les actions ou stratégies au besoin.

Les modèles mentaux partagés sont maintenus par des :

- Caucuses.
- Breffages.
- Surveillances.

- Communications.

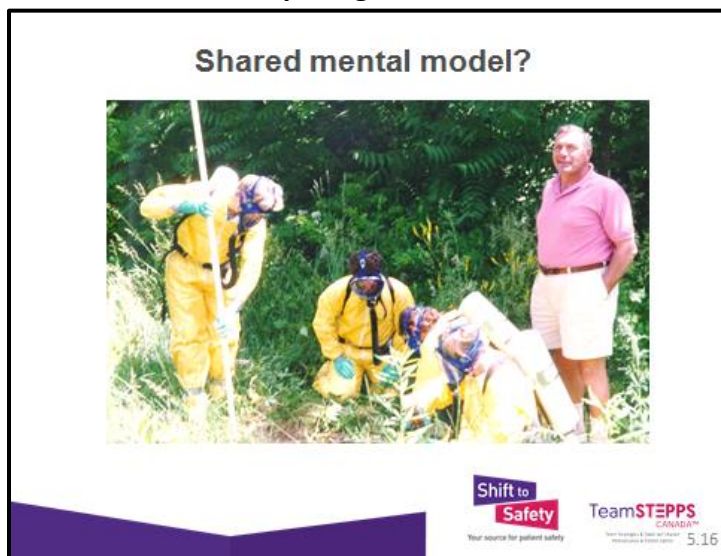
Les modèles mentaux partagés fournissent aux membres de l'équipe avec une compréhension commune de qui est responsable de chaque tâche et quelles sont les exigences liées à l'information. En retour, cela permet d'anticiper les besoins d'autrui afin que cela puisse fonctionner (c.-à-d., prodiguer des soins au patient) en synchronicité .



Discussion:

- Pouvez-vous donner un exemple tiré de votre propre expérience sur le fait d'être sur la "même longueur d'onde" avec les autres membres de votre équipe ?
- Comment la compréhension partagée a été maintenue ?

5.16 Modèle mental partagé ?



(partager) Sur notre continuum de surveillance de la situation, de conscience situationnelle et de modèle mental partagé, où se trouvent ces deux groupes? Comment l'absence d'un modèle mental partagé peut affecter la sécurité?

5.17 Quand et comment partager?

When and how to share?

<u>When</u>	<u>How</u>
• Briefs	• SBAR
• Huddles	• Call-outs
• Debriefs	• Check-backs
• Transitions in care	

Shift to Safety
Your source for patient safety

TeamSTEPPS
Columbia
Teamwork & Communication
Essentials to Patient Care

5.17



(partager)

Le partage d'information avec les autres membres de l'équipe est nécessaire pour établir et maintenir un modèle mental partagé.

Lorsque chaque membre de l'équipe partage son information unique, l'équipe aura une évaluation plus précise de la situation.

Il existe des opportunités *ad hoc* et structurées pour partager de l'information essentielle avec les autres membres de l'équipe.

Voici des exemples **quand** l'information peut être partagée dans le cadre d'événements d'équipe tels que :

- **Les breffages.**
- **Les caucus.**
- **Les débriefages.**

Il est important de stipuler que ces événements d'équipe devront avoir lieu et que tous les membres de l'équipe sont encouragés à s'exprimer.



Voici des exemples sur **comment** partager l'information:


- **SBAR.**
- **Appels à voix haute.**
- **Contrevérification.**

Les équipes devraient communiquer souvent et au bon moment afin de s'assurer que tout le monde soit sur la même page et aient une vue exhaustive de la situation.

5.18 Exercice pratique

Room #	Patient	Orders	VS
1	Jackson	EKG, O ₂ Cardiac Enzymes	HR 115 R 24 B/P 174/98
2	Simmons	CBC, UA HCG, IV	HR 132 R 22 B/P 92/76
3	Bailey	CXR, neb Rx, CBC, UA, O ₂	HR 120 R 32 B/P 132/86

  5.18

 **Note au formateur :** Exercice pratique facultatif

Voir les directives de l'exercice ci-dessous sur comment utiliser l'ensemble d'information.

Ensemble d'information A

Exemple de l'ensemble d'information A:

- Le patient Jackson est un homme de 23 ans.
- La patiente Simmons est une femme de 19 ans.
- Le patient Bailey est un homme de 76 ans.

Ensemble d'information B devrait comprendre des détails des antécédents médicaux passés, des symptômes ou de l'intervention prévue pour chaque patient affiché dans l'ensemble d'information A.

Exemple de l'ensemble d'information B:

- Le patient Jackson est consommateur de cocaïne connu avec des douleurs à la poitrine, et vous êtes préoccupés par un infarctus du myocarde potentiel.
- La patiente Simmons est hypotendue et souffre de tachycardie, et vous êtes préoccupés d'une rupture de grossesse ectopique.
- Le patient Bailey a de la tachypnée, de la tachycardie et de la fièvre, vous êtes préoccupés par une pneumonie.

Cet exercice peut être mené en petits groupes ou avec le groupe au complet.

Directives pour l'exercice en petit groupe ou le groupe au complet:

- Demander à la classe de prioriser les patients en utilisant seulement l'information fournie sur la diapositive.
- Fournir verbalement l'ensemble d'information A. Discuter comment l'information supplémentaire sur l'âge change le plan initial du groupe.

- Fournir la Feuille de travail sur l'ensemble d'information B. Discuter comment cette information supplémentaire change le plan révisé du groupe.
- Concentrer la discussion sur la relation entre la communication de l'information et le développement d'un modèle mental partagé.



Matériel de base :

Feuille de travail sur l'ensemble d'information B

5.19 Que voyez-vous?



(Partager) Chaque membre de l'équipe a une perspective et de l'information unique qui bénéficient le groupe au complet lorsque c'est partagé. Chaque personne peut percevoir la même situation différemment, mais sans le partage et la communication, chaque membre de l'équipe peut avoir une compréhension différente.



Discussion:

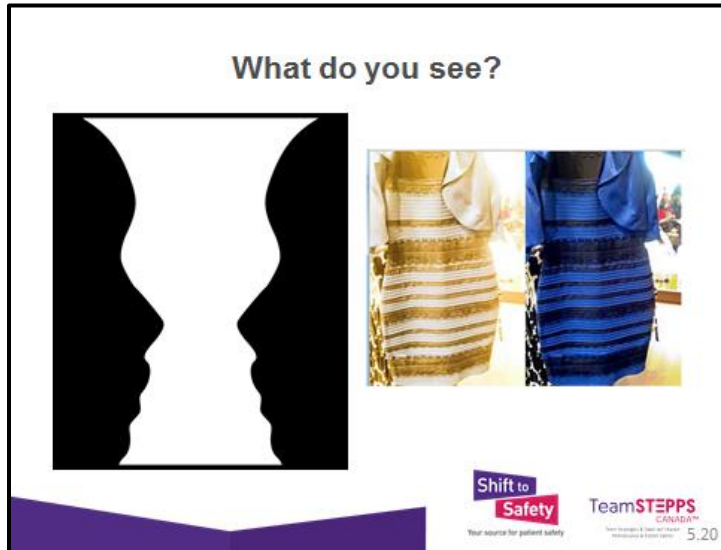
- Lorsque vous regardez ces images, que voyez-vous ?
- Est-ce que vous voyez des images différentes si vous regardez de droite vers la gauche ou de la gauche vers la droite ?
- Comment est-ce que la discussion de ces perspectives différentes augmente votre capacité à voir l'ensemble de l'œuvre ?

Réponses:

Image de gauche: Deux personnes sur un banc dans un arc, homme chauve avec une barbichette blanche.

Image de droite: Vieille femme et une jeune femme.

5.20 Que voyez-vous ? (2)



Discussion:

- Lorsque vous regardez ces images, que voyez-vous ?
- Est-ce que vous voyez des images différentes si vous regardez de droite vers la gauche ou de la gauche vers la droite ?
- Comment est-ce que la discussion de ces perspectives différentes augmente votre capacité à voir l'ensemble de l'œuvre ?

Réponses:


Image de gauche: tasse ou visages

Image de droite: Robe blanche et or OU bleue et noire


5.21 Comment les modèles mentaux partagés aident les équipes

How shared mental models help teams

- Lead to mutual understanding of situation
- Lead to more effective communication
- Enable back-up behaviours
- Help ensure understanding of each other's roles and how they interplay
- Enable better prediction and anticipation of team needs
- Create commonality of effort and purpose



Shift to
Safety
Your source for patient safety



TeamSTEPPS
Teamwork & Communication
Strategies for Patient Safety

5.21



(Partager) Les équipes travailleront plus efficacement et de manière plus efficiente si tous les membres de l'équipe sont sur la « même longueur d'onde ».

Si les équipes sont mieux outillées pour prédire et anticiper, elles sauront qu'est-ce qui devrait arriver et auront une meilleure compréhension sur la progression du cas.

Les modèles mentaux partagés peuvent aider les équipes en :

- **Menant à une compréhension mutuelle** de problèmes, objectifs, stratégies d'équipe, condition du patient et du plan de soins.
- **Menant à une communication plus efficace** pour assurer que les membres aient l'information nécessaire pour faire leur tâche.
- **Permettant des comportements de sauvegarde** et de se couvrir l'un et l'autre.
- **Aidant** les membres de l'équipe à comprendre **les rôles de chacun et comment ils interagissent**.
- Améliorant la **capacité** de chaque membre individuel de l'équipe à apporter du soutien mutuel en prédisant et en anticipant les **besoins de l'équipe**.
- **Créant des points en commun au niveau de l'effort et du but**.


Plus important, les modèles mentaux partagés aident les équipes à éviter des erreurs qui mettent les patients à risque.

5.22 Exercice de mise en application de TeamSTEPPS


Applying TeamSTEPPS exercise

- Is your teamwork issue related to the team's or individuals' skill at monitoring the situation?
- If yes, what is the situation monitoring issue?
- Which situation monitoring tools and/or strategies might you consider implementing to address the issue?


TeamSTEPPS Canada™ Implementation Worksheet



Shift to
Safety
Your source for patient safety



TeamSTEPPS
Canada™
Teamwork & Communication
Strategies to Reduce Errors
5.22

 **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.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE INTERACTIVE : Revenez à votre feuille de travail sur la mise en œuvre de TeamSTEPPS. Réviser et répondre aux questions du Module 5. Pensez si n'importe quel aspect de votre problématique de travail en équipe est liée à la surveillance de la situation et répondre aux questions pour ce module.

- Est-ce que l'équipe ou les individus ciblés pour votre mise en œuvre de TeamSTEPPS a une problématique liée à leur capacité de surveiller la situation ?
- Si oui, lesquels des outils et stratégies comptez-vous utiliser pour aborder cette problématique ?

Demander à quelques participants de partager sur des problématiques qu'ils ont identifiés comme étant liées à la Surveillance de la situation et quels outil ou stratégies de TeamSTEPPS ils comptent utiliser pour aborder la problématique dans leur plan de mise en œuvre.



Matériel de base :

Feuille de travail sur la Mise en œuvre de TeamSTEPPS Canada^{MC}

5.23 Résumé sur les Outils et Stratégies



Note au formateur : 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 à la surveillance de la situation.

- La surveillance de la situation est un morceau intégré du cadre de travail de TeamSTEPPS et est liée directement à la communication, au leadership et au soutien mutuel.
- L'utilisation de techniques de communication efficaces permettra aux équipes de transmettre de l'information pertinente et en temps opportun.
- Le rôle du leader à surveiller de manière continue et de mettre l'équipe à jour lorsque des changements au plan sont requis pour maintenir un modèle mental partagé.
- De même, lorsque des membres de l'équipe sont conscients d'une situation, ils sont en mesure d'apporter un meilleur soutien entre eux, soit lorsque c'est demandé ou lorsqu'ils en ont besoin.
- Les outils et stratégies introduits dans ce module comprennent la liste de vérification I'M SAFE et STEP.
- L'utilisation de ces outils aidera à la conscience situationnelle et au développement d'un modèle mental partagé qui permettra aux équipes d'anticiper, de prévenir et de corriger des potentiels au niveau des soins.

Demandez à quelques participants de partager une problématique liée à la surveillance de la situation et quels outils ou stratégies de TeamSTEPPS ils penseraient mettre en œuvre pour aborder la problématique.
