

TeamSTEPPS CANADA™

Team Strategies & Tools to Enhance
Performance & Patient Safety

Guide de poche



Table des matières

TeamSTEPPS®

Cadre de travail et compétences	1
Principes clés	2

Structure de l'équipe

Système à équipes multiples	4
-----------------------------	---

Communication

SBAR	6
Appel à voix haute	7
Contrevérification	8
Transfert	9
« I PASS THE BATON »	10

Leadership

Efficacité des chefs d'équipe	12
Événements liés à l'équipe	13
Liste de vérification - breffage	14
Liste de vérification de débriefage	15

Table des matières

Surveillance de la situation

Processus de surveillance de la situation	17
STEP	18
Surveillance mutuelle	20
LISTE DE VÉRIFICATION « I'M SAFE »	21

Soutien mutuel

Assistance pour effectuer des tâches	23
Rétroaction	24
Plaidoyer et affirmation	25
Règle des deux contestations	26
CUS	27
Script DESC	28

Outil d'observation du rendement des équipes	29
---	----

Obstacles, outils, Stratégies et résultats	30
---	----

Contact	31
---------	----

Cadre de travail et compétences

Résultats liés aux compétences des équipes

Connaissances

- Modèle mental partagé

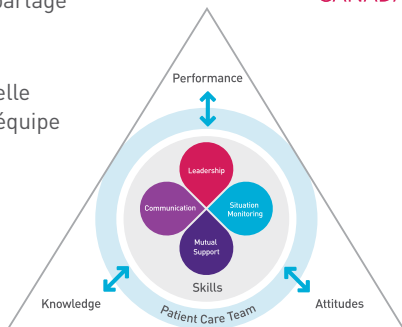
Attitudes

- Confiance mutuelle
- Orientation de l'équipe

Rendement

- Adaptabilité
- Exactitude
- Productivité
- Efficacité
- Sécurité

Team**STEPPS**
CANADA™



TeamSTEPPS comporte cinq principes clés. Le programme est fondé sur la structure de l'équipe et sur quatre compétences susceptibles d'être enseignées et apprises : la communication, le leadership, le surveillance de la situation et le soutien mutuel. Les flèches représentent une interaction dynamique à double sens entre les quatre compétences et les résultats liés à l'équipe. L'interaction entre les résultats et les compétences est le fondement d'une équipe qui vise à offrir des soins sécuritaires et de qualité et à soutenir l'amélioration de la qualité. Autour des quatre compétences se trouve la structure d'équipe de l'équipe de soins, qui représente non seulement les soignants directs et les patients, mais aussi ceux qui jouent un rôle de soutien au sein du système de prestation des soins de santé.

...TeamSTEPPS est un cadre de travail fondé sur des données probantes pour optimiser le rendement des équipes à l'échelle du système de prestation de soins de santé.

Principes clés

Structure de l'équipe

Identification des composantes d'un système à équipes multiples qui doivent travailler ensemble de manière efficace pour assurer la sécurité des patients

Communication

Processus structuré par lequel l'information est échangée de manière claire et exacte entre les membres de l'équipe

Leadership

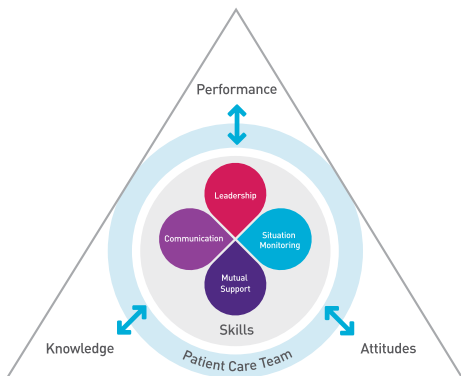
Aptitude à maximiser les activités des membres de l'équipe en s'assurant que les actions de l'équipe sont bien comprises, que les changements d'information sont partagés et que les membres de l'équipe disposent des ressources nécessaires

Surveillance de la situation

Processus d'observation et d'évaluation active des éléments de situation afin d'acquérir de l'information ou la compréhension, ou pour maintenir la conscience de la situation en vue de soutenir le fonctionnement de l'équipe

Soutien mutuel

Capacité d'anticiper et de soutenir les besoins des membres de l'équipe grâce à une connaissance exacte de leurs responsabilités et de leur charge de travail

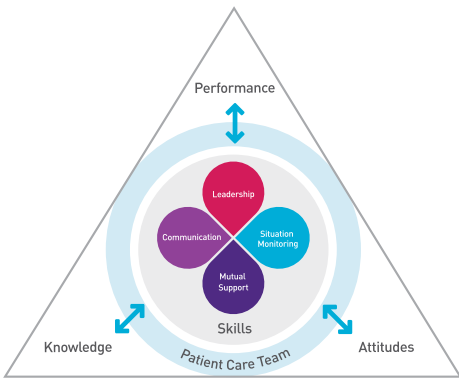


Team**STEPS**
CANADA™

Structure de l'équipe

Système à équipes multiples

- La structure de l'équipe est liée à sa composition. En soins de santé, plusieurs équipes prodiguent des soins aux patients. Ce modèle est connu sous le nom de système à équipes multiples (SEM) ou « MTS/Multi-Team System ».
- Chaque équipe au sein d'un SEM est responsable de différentes composantes de soins aux patients, mais toutes les équipes doivent agir de concert pour assurer la qualité des soins fournis aux patients.
- Un élément clé du SEM est le patient. Les patients font partie de l'équipe de soins et doivent être considérés comme étant des partenaires contributifs à la prestation des soins aux patients.
- En plus du patient, le système à équipes multiples est composé de plusieurs équipes différentes.



Team**STEPPS**
CANADA™

Communication

SBAR

Une technique pour communiquer des informations critiques qui nécessitent une attention et des actions immédiates à l'égard de l'état d'un patient

Situation (identification) - qu'arrive-t-il au patient?

« J'appelle au sujet de Mme Joseph, chambre 251. Elle se plaint principalement d'une nouvelle apparition d'essoufflement. »

Background (antécédent) - quel est le contexte clinique ou l'historique?

« La patiente est une femme âgée de 62 ans à sa 1^{re} journée postopératoire après une chirurgie abdominale. Aucun antécédent de maladie cardiaque ou pulmonaire. »

Assessment (évaluation) - Selon vous, quel est le problème?

« Les sons de respiration sont diminués du côté droit et il y a reconnaissance de la douleur. On aimerait exclure un pneumothorax. »

Recommendation and Request (action et demande) - Que dois-je faire pour corriger le problème?

« Je crois fermement qu'on devrait évaluer la patiente maintenant. Pourriez-vous venir à la chambre 251 maintenant? »

Appel à voix haute

Stratégie utilisée pour communiquer des informations importantes ou critiques

- Informe tous les membres de l'équipe simultanément lors de situations émergentes
- Aide les membres de l'équipe à anticiper les prochaines étapes
- Il est important de confier la responsabilité à une personne qui sera responsable de l'exécution de la tâche



Exemple lors d'un traumatisme entrant :

Responsable : « état des voies respiratoires? »

Résident : « voies respiratoires dégagées »

Responsable : « sons de respiration? »

Résident : « les sons de respiration ont diminué à droite »

Responsable : « tension artérielle? »

Infirmière : « tension de 96/62 »

Contrevérification

Utilisation de la communication en boucle fermée pour s'assurer par le destinataire comme prévu

Les étapes suivantes font partie de la marche à suivre :

1. L'expéditeur initie le message
2. Le destinataire accepte le message et fournit de la rétroaction
3. L'expéditeur contrevérifie pour s'assurer que le message a été bien reçu que l'information transmise par l'expéditeur est comprise

Exemple :

Médecin : « donnez 25 mg de Benadryl par IV massif »

Infirmière : « 25 mg de Benadryl par IV massif »

Médecin : « Oui c'est exact »

Transfert

Le transfert de l'information (accompagnée de l'autorité et de la responsabilité) lors des transitions de soins à l'échelle du continuum. Cela comprend l'opportunité de poser des questions, d'apporter des précisions et de confirmer.

Exemples de transitions de soins : les changements de quart; le transfert de responsabilité entre les infirmières auxiliaires, les infirmières, les infirmières praticiennes, les praticiens paramédicaux, les adjoints au médecin et les médecins; et les transferts de patients.

Transfert

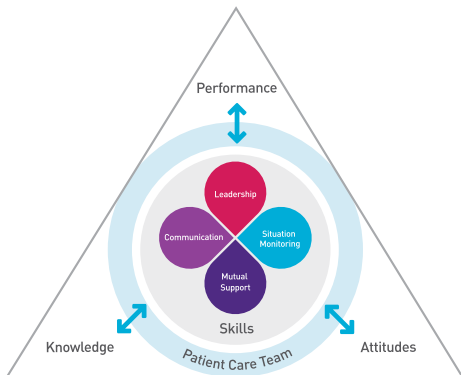
Stratégie conçue pour améliorer l'échange d'informations pendant les transitions dans les soins

« I PASS THE BATON » (Je passe le flambeau)

I	Introduction	Se présenter, préciser son rôle et son poste (ainsi que le nom du patient)
P	Patient	Nom, identifiants, âge, sexe, lieu
A	Assessment (évaluation)	Présentez la plainte principale du patient, ses signes vitaux, symptômes et diagnostics
S	Situation	État/circonstances actuels, y compris l'état du code, niveau de certitude/d'incertitude, changements récents et la réponse au traitement
S	Safety Concerns (Préoccupations relatives à la sécurité)	Résultats de laboratoire/rapports critiques, facteurs socio-économiques, allergies et alertes (chutes, isolement, etc.)

THE

B	Background (antécédent)	Comorbidités, épisodes précédents, médicaments actuels et antécédents familiaux
A	Actions	Indiquer quelles mesures ont été prises ou sont nécessaires. Fournir une justification.
T	Timing (horaire)	Niveau d'urgence, horaire explicite et priorisation des actions
O	Ownership (responsabilité)	Identifier qui est responsable (personne/équipe), y compris le patient/les membres de la famille
N	Next (ensuite)	Quelle est la prochaine étape? Changements anticipés? Quel est le plan? Y a-t-il un plan B?



Team**STEPPS**
CANADA™

Leadership

Effacité des chefs d'équipe

Les responsabilités suivantes sont celles d'un chef d'équipe efficace :

- Organiser l'équipe
- Déterminer et articuler des objectifs clairs (c.-à-d., le plan)
- Attribuer des tâches et des responsabilités
- Surveiller et modifier le plan; communiquer les changements
- Évaluer le rendement de l'équipe. Fournir de la rétroaction quand c'est nécessaire
- Gérer et allouer les ressources
- Favoriser le partage de l'information
- Encourager les membres de l'équipe à s'entraider
- Faciliter la résolution de conflits dans un environnement d'apprentissage
- Favoriser un modèle de travail d'équipe efficace

Événements liés à l'équipe

Partager le plan

- **Breffage** - courte séance avant le début servant à partager le plan, à discuter de la composition de l'équipe, à assigner les rôles et responsabilités, à établir les attentes et le climat ainsi qu'à anticiper les résultats et les éventualités probables

Suivi et modification du plan

- **Caucus** - réunion ponctuelle pour reprendre conscience de la situation, renforcer les plans déjà en place et évaluer le besoin d'apporter des ajustements au plan

Évaluation du rendement de l'équipe

- **Débriefage** - session informelle d'échange d'informations conçue pour améliorer le rendement et l'efficacité de l'équipe grâce aux leçons apprises et au renforcement de comportements positifs

Liste de vérification - breffage

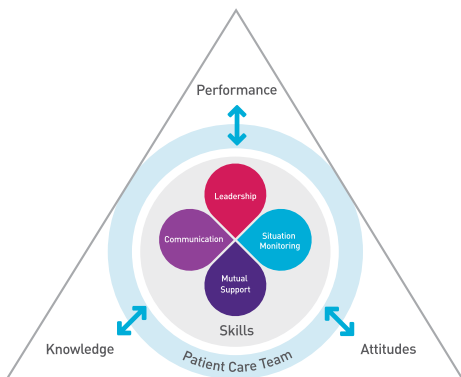
Durant le breffage, l'équipe devrait aborder les questions suivantes :

- ☐ Qui fait partie de l'équipe?
- ☐ Est-ce que tous les membres comprennent et s'accordent sur les objectifs?
- ☐ Est-ce que les rôles et les responsabilités sont compris?
- ☐ Quel est notre plan de soins?
- ☐ Quelle est la disponibilité du personnel et des prestataires tout au long du quart de travail?
- ☐ Comment la charge de travail est-elle répartie entre les membres de l'équipe?
- ☐ Quelles ressources sont disponibles?

Liste de vérification - breffage

Durant le débriefage, l'équipe devrait aborder les questions suivantes :

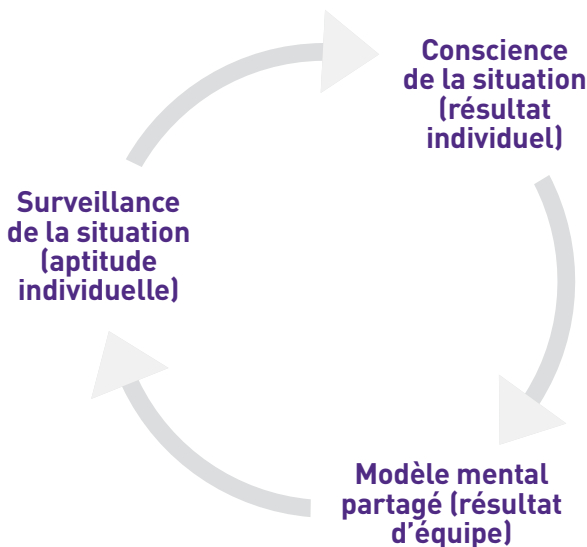
- ☐ Est-ce que la communication a été claire?
- ☐ Est-ce que les rôles et responsabilités ont été compris?
- ☐ La conscience de la situation a-t-elle été maintenue?
- ☐ Est-ce que la répartition de la charge de travail était équitable?
- ☐ Est-ce que l'assistance pour accomplir les tâches a été demandée ou offerte?
- ☐ Est-ce qu'on a fait ou évité des erreurs?
- ☐ Est-ce que les ressources étaient disponibles?
- ☐ Qu'est-ce qui s'est bien passé?
- ☐ Qu'est-ce qu'on devrait améliorer?



Team**STEPPS**
CANADA™

Surveillance
de la situation

Processus de surveillance de la situation



La surveillance **de la situation** consiste à analyser et à évaluer continuellement une situation pour acquérir et maintenir une compréhension de ce qui se passe autour de soi.

La **conscience de la situation** est le fait de « savoir ce qui se passe autour de soi »

Un **modèle mental partagé** est le résultat du maintien par chaque membre de l'équipe de la conscience de la situation. Il assure que tous les membres de l'équipe soient « sur la même longueur d'onde »

STEP

Un outil pour surveiller des situations liées à la prestation de soins de santé

Composantes de la surveillance des situations :

Status of the Patient (état du patient)

Team Members (membres de l'équipe)

Environment (environnement)

Progress Toward Goal
(progression vers le but)

STEP

Outil pour aider à évaluer des situations liées aux soins de santé

État du patient

- Antécédents du patient
- Signes vitaux
- Médicaments
- Examen physique
- Plan de soins
- Problèmes psychosociaux

Membres de **l'équipe**

- Fatigue
- Charge de travail
- Accomplissement de la tâche
- Compétences
- Stress

Environnement

- Informations sur l'installation
- Informations administratives
- Ressources humaines
- Précision au niveau du triage
- Équipement

Progression vers l'objectif

- État des patients de l'équipe?
- Objectifs établis de l'équipe?
- Tâches/actions de l'équipe?
- Plan toujours approprié?

Surveillance mutuelle

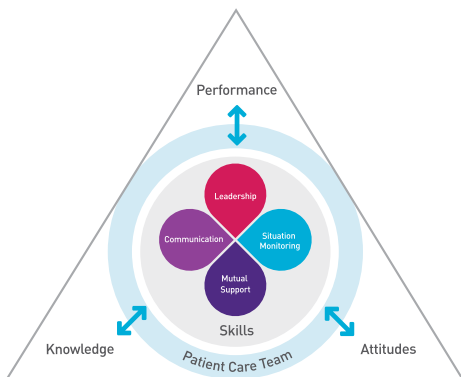
Une stratégie de réduction des accidents préjudiciables qui comprend :

- La surveillance des actions des autres membres de l'équipe
- L'existence d'un filet de sécurité au sein de l'équipe
- S'assurer que les erreurs ou les omissions soient détectées rapidement et facilement
- « Chacun veille sur ses coéquipiers! »

Liste de vérification « I'M SAFE »

Chaque membre de l'équipe est responsable d'évaluer son état au niveau de la sécurité

- ☐ **I** = Illness (maladie)
- ☐ **M** = Medication (médicaments)
- ☐ **S** = Stress
- ☐ **A** = Alcohol and Drugs (alcool et drogues)
- ☐ **F** = Fatigue
- ☐ **E** = Eating and Elimination (alimentation et élimination)



Team**STEPPS**
CANADA™

Soutien mutuel

Aide pour effectuer des tâches

Aider les autres à accomplir des tâches permet de bâtir une équipe solide. Voici quelques-unes des stratégies clés :

- Les membres de l'équipe protègent leurs coéquipiers des situations de surcharge de travail
- Une équipe efficace évalue toute offre ou demande d'aide en tenant compte de la sécurité des patients
- Les membres de l'équipe favorisent un climat où l'on s'attend à ce que l'aide soit activement **demandée** et **offerte**

Rétroaction

Des informations fournies aux membres de l'équipe dans le but d'améliorer le rendement de l'équipe

La rétroaction doit être :

- **En temps opportun** – communiquée peu de temps après que le comportement cible ait eu lieu
- **Respectueuse** – axée sur les comportements et non sur les attributs personnels
- **Spécifique** – liée à une tâche ou un comportement spécifique qui nécessite une correction ou une amélioration
- **Axée sur l'amélioration** – fournit des directives pour l'amélioration future
- **Sensible** – tient compte des sentiments des membres de l'équipe et communique des informations négatives avec justesse et respect

Plaidoyer et affirmation

Défense du patient

- Invoquée lorsque les points de vue des membres de l'équipe ne coïncident pas avec ceux du décideur

Préconiser une action corrective de manière **ferme** et **respectueuse**

- Faire une déclaration préliminaire
- Expliquer la préoccupation
- Faire état du problème (réel ou perçu)
- Proposer une solution
- S'entendre sur les prochaines étapes

Règle des deux contestations

Donne à tous les membres de l'équipe les moyens « d'arrêter la chaîne » s'ils soupçonnent ou constatent une violation critique de la sécurité

Si une première déclaration ferme est ignorée :

- Il est de votre responsabilité d'exprimer fermement vos préoccupations au moins **deux fois** pour vous assurer d'être entendu
- Le membre de l'équipe qui est mis en défi doit reconnaître que les préoccupations ont été entendues

Si le problème de sécurité persiste :

- Prendre des mesures plus sérieuses
- Faites intervenir un superviseur ou d'autres niveaux hiérarchiques

Assertive Statements:

I am
(Je suis)

C

ONCERNED!
(préoccupé)

I am
(Je suis)

U

NCOMFORTABLE!
(mal à l'aise)

This is a
(C'est une)

S

AFETY ISSUE!
(problématique de sécurité)

« *Arrêtez la chaîne* »

Script DESC

Une manière constructive de gérer et de résoudre des conflits

- D** = Décrire la situation ou le comportement spécifique; fournir des données concrètes
- E** = Exprimer ce que vous ressentez à l'égard de la situation/quelles sont vos préoccupations
- S** = Suggérer des solutions de rechange et rechercher un consensus
- C** = Conséquences – elles sont exprimées en fonction de leur impact sur les objectifs établis par l'équipe; viser le consensus

Outil d'observation du rendement des équipes

Structure de l'équipe

- Constitue l'équipe
- Assigne ou détermine les rôles et responsabilités des membres de l'équipe
- Rend les membres de l'équipe imputables
- Inclut les patients et leur famille comme membres de l'équipe

Communication

- Fournit des informations brèves, claires, spécifiques et en temps opportun
- Recherche des informations provenant de toutes les sources disponibles
- Utilise des contrevérifications pour vérifier les informations communiquées
- Utilise SBAR, des appels à voix haute, des contrevérifications et des techniques de transfert pour communiquer efficacement avec les membres de l'équipe

Leadership

- Identifie les objectifs et la vision de l'équipe
- Utilise les ressources efficacement pour maximiser le rendement de l'équipe
- Équilibre la charge de travail au sein de l'équipe
- Délégué des tâches ou des projets selon le cas
- Mène des breffages, des caucus et des débriefages
- Crée des modèles des comportements en lien avec le travail d'équip

Outil d'observation du rendement des équipes

...suite

Suivi de la situation

- Surveille l'état du patient
- Surveille les autres membres de l'équipe pour assurer la sécurité et éviter les erreurs
- Surveille la sécurité de l'environnement et la disponibilité des ressources (par exemple, l'équipement)
- Surveille les progrès réalisés pour atteindre l'objectif et détermine les changements qui pourraient modifier le plan de soins
- Favorise la communication pour assurer un modèle mental partagé

Soutien mutuel

- Fournit un soutien et une assistance liés aux tâches
- Fournit des commentaires opportuns et constructifs aux membres de l'équipe
- Défend efficacement le patient en utilisant des déclarations fermes, la règle des deux contestations ou CUS
- Utilise la règle des deux contestations ou le script DESC pour résoudre les conflits

Obstacles

- Incohérence dans la composition de l'équipe
- Manque de temps
- Non-partage d'informations
- Hiérarchie
- Attitude défensive
- Pensée conventionnelle
- Complaisance
- Différents styles de communication
- Conflit
- Manque de coordination et de suivi avec les collègues
- Distractions
- Fatigue
- Charge de travail
- Mauvaise interprétation des signes
- Manque de clarté au niveau des rôles

Outils et stratégies

Communication

- SBAR
- Appel à voix haute
- Contrevérification
- Transfert

Direction de l'équipe

- Breffage
- Caucus
- Débreffage

Surveillance de la situation

- "STEP"
- "I' M SAFE"

Soutien mutuel

- Aide pour accomplir des tâches
- Rétroaction
- Déclaration ferme
- CUS
- Script DESC

Résultats

- Modèle mental partagé
- Adaptabilité
- Orientation de l'équipe
- Confiance mutuelle
- Rendement de l'équipe
- Sécurité des patients

Contact

Pour obtenir de plus amples informations au sujet de TeamSTEPPS Canada™, visitez **securitedespatients.ca**

Adapté du programme de sécurité des patients du ministère de la Défense en collaboration avec l'Agency for Healthcare Research and Quality

Guide de poche TeamSTEPPS Canada™ 2.0

