

Communication structurée en équipe : pratiquons dans la bonne humeur !

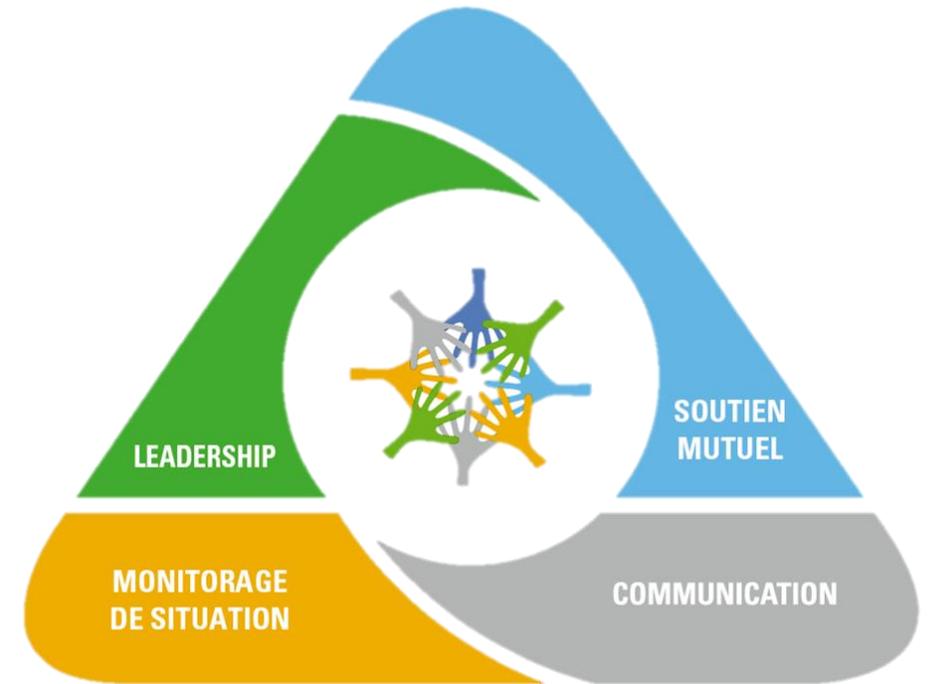
Objectif de l'atelier

S'entraîner à communiquer de manière structurée en équipe.



L'interprofessionnalité : une nécessité

- **Différents métiers** doivent collaborer, «s'entendre et s'écouter» pour la prise en charge des patient.e.s.
- TeamSTEPPS® : ensemble de **stratégies et d'outils pour améliorer la performance d'équipe et la sécurité des patient.e.s.**
→ La communication est un levier important !



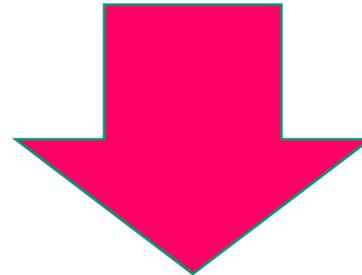
TeamSTEPPS® = Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety

L'enjeu



Les défauts de communication sont impliqués dans près de 80% des incidents que l'on peut prévenir.

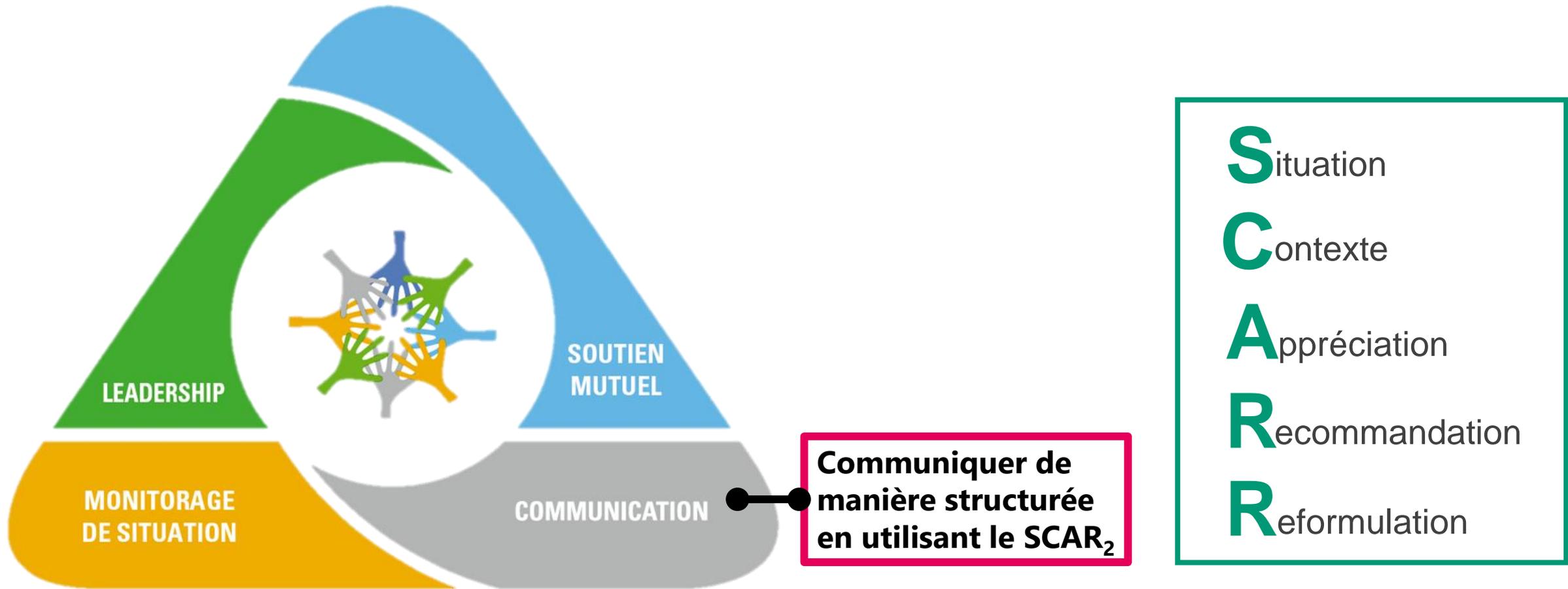
Jt Comm Int Center for Patient Safety, 2006



Pistes d'amélioration :

- **Structurer les transmissions : SCAR₂, I-PASS**
- Éviter les interruptions
- ...

Outil utilisé dans cet atelier : le SCAR₂



Le SCAR₂ : communication structurée

Situation	<ul style="list-style-type: none">• Motif de la demande / communication / appel• Identité de l'interlocuteur.trice et du.de la patient.e• Degré d'urgence
Contexte	<ul style="list-style-type: none">• Contexte : clinique, enjeu logistique, organisation
Appréciation	<ul style="list-style-type: none">• Evaluation du problème / du risque
Recommandation	<ul style="list-style-type: none">• Ce qu'il faut faire / ce qu'il reste à faire
Reformulation (receveur)	<p>Le receveur de la transmission :</p> <ul style="list-style-type: none">• Résume ce qui a été dit• Pose des questions• Redit l'essentiel à faire

Bravo pour votre
participation !