

Le modèle d'animation

Exemple

Prise en charge d'une PTH pour coarctose au bloc opératoire
L'anesthésiste au bloc est un médecin anesthésiste engagé PHC pour 1 an
Il vérifie le dossier, regarde le bilan biologique et réalise une rachianesthésie.
Le chirurgien demande si tout est OK, vérifie la femme gésacée, l'état cutané, le côté, fait le check-list (tout va bien, pas de risque particulier relevé par la CLU)
Et réalise l'incision.
Au moment où le chirurgien va poser la prothèse, une discussion s'engage entre l'anesthésiste et l'ACD sur la prise en charge en SSP et l'anticoagulation (sans contexte de crise en aucune façon) : et le SSB mentionne dans l'échange qu'il a fait l'anticoagulation et qu'il a la patiente pour 20.000.000.
Le chirurgien (autres) : « Oui, qu'est-ce que ça fait 20.000.000 pour ça ? on me le paie à l'avance ? »
L'anesthésiste : « c'est toi qui le charge de ça... »
Le chirurgien : « pas du tout ! »

Des histoires



Des films

Comment vous débrietez quand il y a eu des frictions, des problèmes, des mots plus hauts que les autres ou blesants?

- Chacun reste dans son problème, pas de débriefer dans la très grande majorité des cas
- On essaie de se parler tout de suite après, entre paramédicaux.
- On essaie de se parler tout de suite après entre médecins et paramédicaux quand les deux professions sont concernées.
- On se plaint par derrière entre nous
- On se plaint au cadre du bloc
- On a un entretien retour en salle de façon PHC

Des quiz

Atelier : les rôles

Le regard des autres

Qu'attendez-vous des autres métiers dans le groupe?
Que pensez-vous que les autres attendent de votre métier ?

Des ateliers



Des synthèses



L'animateur a accès aux outils

- en s'inscrivant sur [la plateforme Pacte](#)
- un e-learning permet de visionner une session complète d'animation
- Un guide de l'animateur est disponible
- 6 supports d'animation clé en main sont disponibles



Programme d'amélioration continue du travail en équipe

————— Pacte —————

Crew Resource Management en Santé* (CRM Santé)



Extrait du e-learning

Qu'est-ce que le CRM Santé ?

C'est un module d'animation qui permet de réaliser un diagnostic du fonctionnement d'une équipe dans le cadre de la mise en place d'un programme d'amélioration des pratiques (Pacte).

Pourquoi utiliser cette pratique ?

Depuis de nombreuses années, l'analyse des causes profondes met en avant le facteur humain et notamment le travail en équipe comme un enjeu pour la sécurité du patient. Ce module est un moyen d'accroître les performances de l'équipe en se focalisant sur les attitudes et comportements et leurs impacts sur la sécurité des patients ; c'est une occasion de mettre en avant des savoirs, des pratiques, des comportements notamment sur :

- ▶ **La communication** (échanges d'informations compréhensibles par tous, partages, etc.)
- ▶ **Le soutien mutuel** (entraide, respect, et redistribution tâche, etc.)
- ▶ **L'évaluation** de la situation et **feed-back** (capacité d'alerte, oser prendre la parole, anticiper, s'entraîner environnement, etc.)
- ▶ **Le leadership** (coordination, attribution, valorisation etc.)

Comment ?

L'animateur choisit le support adapté au secteur d'activité de l'équipe (bloc opératoire, service de médecine, maternité, HAD, chirurgie, soins de suite et de réadaptation) ; Les sessions nécessitant la participation d'au moins 80% des membres de l'équipe, la programmation doit être anticipée pour permettre la présence des professionnels et assurer la continuité des soins dans le service.

Une session rassemble de 20 à 25 participants maximum (20 préférable) pluri professionnels. Les conditions logistiques doivent permettre d'éviter les interruptions extérieures. L'enjeu pour l'animateur, c'est de libérer la parole et de rechercher un consensus sur le diagnostic du fonctionnement de l'équipe.

Qui participe et qui anime ?

L'animation doit être assurée par **une personne extérieure à l'équipe**. La fonction d'animateur ne nécessite pas de diplômes dans le domaine des facteurs humains. Mais il faut être volontaire, motivé, et formé au CRM Santé. Il est souhaitable d'avoir une personnalité plutôt charismatique, dotée d'une autorité naturelle suffisante pour animer et imposer un minimum de régulation sur le groupe en cas de discussions houleuses.

La tâche de l'animateur nécessite un engagement éthique : les propos entendus en CRM ne doivent pas être répétés à l'extérieur de l'équipe ; il faut aussi savoir respecter une stricte neutralité dans les opinions entendues et ne pas vouloir jouer un rôle de juge.



L'animation est souvent réalisée par le facilitateur de Pacte. Le binôme référent est partie prenante en tant que membre de l'équipe

Quand et durée ?

Le module est planifié lors de la phase de diagnostic de Pacte et après avoir réalisé l'enquête culture de sécurité. La séquence dure 4 heures, sans pause, ni départ en cours. Plusieurs sessions peuvent être nécessaires dans le cas de grandes équipes.

Quelles sont les grandes étapes du module ?

- ▶ **Introduire** avec quelques points de rappel :
 - ▶ Rappel de l'objectif, de la méthode et du résultat attendu ;
 - ▶ Démarche non punitive, expression et respect de chacun.
- ▶ **Faire discuter** les professionnels sur les thèmes suivants :
 - ▶ La communication entre professionnels
 - ▶ La place du patient
 - ▶ La coopération
 - ▶ L'alerte
 - ▶ Le stress

Chaque cas fait l'objet d'un échange, l'un après l'autre à partir des différentes animations (des cas d'événements indésirables, des vidéos, des quiz, des ateliers). Chaque type d'animation fait l'objet d'un échange, puis la recherche d'un consensus d'équipe.

- ▶ **Clore la réunion** en demandant aux professionnels des engagements sur des points d'amélioration identifiés tout au long de l'animation. Seul le consensus final est rendu visible et diffusé.



Les supports d'animation sont réservés exclusivement à l'animateur ; ils ne doivent pas être remis aux participants