





TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

Une traduction financée et supervisée par:

HÔPITAL RIVIERA-CHABLAIS VAUD-VALAIS

En collaboration avec le centre interprofessionnel de simulation de Genève


TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

Exercice : Leadership

INSTRUCTIONS :

1. Commencez par désigner un leader et un porte-parole pour votre groupe
2. Regardez la vidéo
3. Le groupe a 5 minutes pour répondre aux questions.



EXERCICE

Mod 4 2.0 Page 2

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety
2

TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

- Qui sont les leaders qui se manifestent ?
- S'agit-il de leaders désignés (appartenant à la hiérarchie) ou situationnels (émergeant dans une situation spécifique) ?



Mod 4 2.0 Page 3



EXERCICE

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

Objectifs

- Décrire la manière dont le leadership affecte les procédures et les résultats d'une équipe
- Identifier plusieurs types de leaders
- Décrire les activités et stratégies qui ont mené une équipe au succès
- Décrire les outils permettant de diriger une équipe
- Utiliser les outils permettant de diriger une équipe au cours de situations cliniques



Mod 4 2.0 Page 4

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

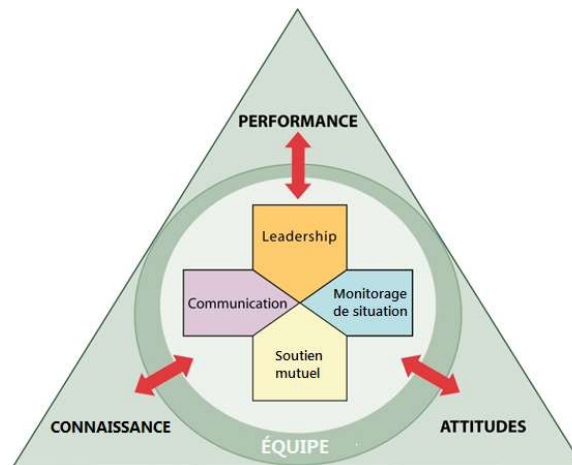
4

TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

Le Leadership

- Favorise le cadre nécessaire au travail d'équipe
- Assure qu'un plan est communiqué, revu et mis à jour
- Est facilité par la communication, un monitoring continu de la situation et est favorisé par un environnement de soutien mutuel



Mod 4 2.0 Page 5

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

5

TeamSTEPPS® 2.0

Leadership

Les types de leaders

- **Le leader désigné** : la personne désignée pour conduire et organiser l'équipe, en fixer les objectifs de manière précise et y faciliter la communication et la coopération
- **Le leader situationnel** : tout membre de l'équipe ayant la capacité de gérer la situation



Mod 4 2.0 Page 6

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

6

Le leader efficace

- Définit le plan, distribue les rôles, le fait connaître, veille à son exécution et le modifie si nécessaire
- Vérifie la performance de l'équipe
- Établit des « règles de conduite »
- Gère et affecte les ressources efficacement
- Donne un feedback sur les tâches confiées et la progression vers le but à atteindre
- Facilite le partage d'informations
- Encourage les membres d'une équipe à s'entraider
- Facilite la résolution de conflits
- Montre l'exemple en matière de travail d'équipe



Mod 4 2.0 Page 7

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

7

Définition du plan

- **Au moment de l'élaboration d'un plan, le leader doit prendre en compte :**
 - **Le temps** : Combien de temps avons-nous pour accomplir toutes les tâches et activités requises ?
 - **Les personnes** : Est-ce que le personnel disponible possède les connaissances et compétences nécessaires pour accomplir son rôle?
 - **L'équipement** : L'équipement nécessaire est-il disponible et en état de marche?
 - **Les informations** : L'ensemble des informations nécessaires ont-elles été réunies et vérifiées?



Mod 4 2.0 Page 8

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

8

Discussion d'un cas pratique

Après avoir participé à la formation de formateurs TeamSTEPPS, le médecin cadre d'un service d'urgence voudrait que les réanimations soient gérées de manière plus efficace. Actuellement, lorsque l'alerte est donnée pour indiquer l'arrivée imminente d'un patient grièvement blessé, il arrive que plus de personnel que nécessaire se présente dans le box, que l'équipement nécessaire fasse défaut ou ne fonctionne pas correctement et que le médecin en charge ne vienne qu'au moment où les services médicaux d'urgence amènent le patient. Le nouveau formateur constate que ces pratiques sèment la confusion, entraînent la désorganisation, mettent le patient en danger et causent une perte de temps précieux.



Confier des tâches et des responsabilités

- Déterminer les tâches et rôles à confier
- Déterminer les rôles à remplir et confier les tâches de manière appropriée
- Annoncer clairement ce que les membres de l'équipe sont censés faire.
- Demander un retour d'information



Faire connaître le plan : le briefing

- Un briefing est une stratégie efficace pour faire connaître un plan
- Le briefing doit aider à :
 - Former une équipe
 - Définir les rôles et responsabilités dans l'équipe
 - Instaurer un climat de travail et fixer des objectifs
 - Impliquer l'équipe dans la planification à court et à moyen terme



Check-list du briefing



SUJET	
Qui fait partie de l'équipe principale ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Objectifs compris et acceptés par tous les membres ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Rôles et responsabilités compris ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Plan de soins ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Disponibilité du personnel ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Charge de travail ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Ressources disponibles ?	<input checked="" type="checkbox"/>



Surveiller et modifier le plan : la concertation

Résoudre des problèmes

- Déclencher des séances ad hoc de mise au point pour garder un œil sur la situation.
- Discuter des problèmes cruciaux et événements naissants.
- Anticiper les résultats et les alternatives éventuelles
- Répartir les ressources
- Faire part de ses inquiétudes
- Inclure le patient



Vérifier la performance de l'équipe : le débriefing

Améliorer les outils organisationnels

- Échange informel et bref d'informations et sessions de feedbacks
- Après un événement ou une période de travail
- Conçu pour améliorer les compétences en matière de travail d'équipe
- Conçu pour améliorer les résultats
 - Récit précis des événements clés
 - Analyse de la raison pour laquelle l'événement s'est produit
 - Discussion des leçons apprises et renforcement des succès
 - Plan revu afin d'intégrer les leçons apprises



Check-list débriefing



SUJET

Communication claire ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Rôles et responsabilités compris ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Conscience de la situation Maintenu ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Répartition de la charge de travail?	<input checked="" type="checkbox"/>
Aide demandée ou offerte ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Erreurs commises ou évitées ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Qu'est-ce qui s'est bien passé, devrait changer ou être amélioré ?	<input checked="" type="checkbox"/>



Faciliter la résolution de conflits

- Le leader efficace :
 - Facilite la résolution de conflits pour ne pas compromettre la sécurité des patients et la qualité des soins
 - N'admet pas que des problèmes entre personnes ou sans importance affectent l'équipe
 - Aide les membres de l'équipe à utiliser les outils de résolution de conflits



Promouvoir et façonner le travail d'équipe

Le leader efficace favorise les comportements et compétences souhaités, au travers de :

- La libre circulation de l'information
- L'exemple montré et le rappel efficace aux membres de l'équipe quant à l'adoption d'un comportement coopératif et l'usage des compétences prescrites
- Un feedback constructif et opportun
- L'animation de briefings, de concertations et de débriefings
- La gestion de conflits au sein de l'équipe



Mod 4 2.0 Page 17

Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety

17

Résumé des outils & stratégies

OBSTACLES

- Incohérence dans la composition de l'équipe
- Manque de temps
- Manque de partage d'information
- Hiérarchie
- Attitude défensive
- Opinion conventionnelle
- Autosatisfaction
- Diversité des styles de communication
- Conflits
- Manque de coordination et de suivi avec les collègues
- Manque de concentration
- Fatigue
- Charge de travail
- Interprétation erronée
- Manque de clarté dans rôles

OUTILS & STRATÉGIES

- Communication
 - SCAR
 - Annonce à haute voix
 - Quittance de transmission
 - Transmissions
- Diriger une équipe
 - Briefing
 - Concertation
 - Débriefing

RÉSULTATS

- Représentation partagée
- Adaptabilité
- Esprit d'équipe
- Confiance mutuelle
- Performance d'équipe
- *Sécurité des patients!!!*

Exercice d'application de TeamSTEPPS

1. Est-ce que l'équipe confrontée au problème dans votre institution a un leader désigné? Qui est-ce?
2. Est-ce que votre difficulté à travailler en équipe est liée à un problème de leadership?
3. Si oui, quel est ce problème?
4. Quels outils et/ou stratégies pour diriger une équipe pourriez-vous appliquer pour le résoudre?



Mod 4 2.0 Page 19

**EXERCICE***Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety*

19