



EVÉNEMENTS INDÉSIRABLES, FACTEURS HUMAINS ET POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL

S. Flahaux, Infirmière Chef de Services - Clinique Saint Luc de Bouge

G. Tirtiaux, Pilote d'avion, Auteur, Formateur et consultant CRM et facteurs humains

- Sarah Flahaux:
 - Infirmière
 - Adjointe à la direction du département infirmier et paramédical et services associés
 - Responsable qualité – Accréditation et gestion des incidents
 - Master en santé publique et gestion des institutions
 - Master en Total Quality Management

- Guillaume Tirtiaux:
 - Ingénieur civil
 - Pilote de ligne
 - Auteur du livre « Mieux Réussir Ensemble »
 - Formateur et conférencier



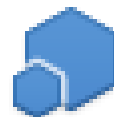


Mise en situation

- Patient admis aux urgences pour douleurs abdominales
- Antécédent de tentative suicidaire
- La famille signale un changement d'humeur récent lors de l'admission
- Anamnèse et évaluation du risque suicidaire par le personnel infirmier, avec le patient seul, détection d'un très faible risque suicidaire
- Le patient est pris en charge pour sa plainte principale de douleurs abdominales et hospitalisé dans un service de médecine
- Fugue du patient à J2, détecté par la famille venant en visite
- Disparition du patient.



Pour-vous, est-ce un incident?



Pour vous, y a t'il négligence ou problème de priorisation?



Pour vous, y a t'il manque de procédures?



Discussion



- Incident?
- « négligence »? Mauvaise priorisation?
- Manque de procédure?
- Cloisonnement de chacun a son « rôle » d'expert ?

Facteurs humains:

- Communication pluridisciplinaire?
- Quelle attention aux informations « secondaires »?
- Capacité du personnel en souffrance à focaliser sur la souffrance « psychologique » du patient ?

Questions éthiques:

- Frontière entre « liberté individuelle » et « assistance à personne en danger »?

Est-ce que la discussion autour de cette situation mènera à une prise en charge différente une prochaine fois?



Au quotidien et face à un incident

- Intérêt de la « remise en question » et du « débriefing »
- Intérêt de **se positionner** individuellement et collectivement
- Se positionner par rapport:
 - Aux procédures et pratiques
 - Aux normes: législation, règles institutionnelles
 - Aux autres dans l'équipe et au patient
 - Par rapport à ses valeurs
- Imaginez que vous êtes dans une situation ... En contradiction

Que ressentez-vous?



Osez-vous l'exprimer?



Quelles sont les conséquences à ne pas l'exprimer?



Qu'est-ce qui peut vous aider à l'exprimer?



- « Où en est-on – Ou en suis-je » ?
- « Que suis-je en train de faire » ?
- « Pourquoi est-ce que je le fais » ?
- « Est-ce que cela a du sens » ?
- « Comment est-ce que je me sens » ?
- « Si je ne me sens pas bien, qu'est-ce que j'en fais » ?

Retour sur la situation - Les pistes d'actions

- Apprendre des incidents
- Révision des processus de prise en charge – procédures
- Simulation
- Travail sur les facteurs humains et le positionnement professionnel
- Travailler sur les facteurs organisationnels qui influent sur les facteurs humains:
 - Charge mentale
 - Le travail en pluridisciplinaire



AIRFRANCE

AIRFRANCE KLM

BOEING 777-300ER

m̄ontreal.planes
SCOTT'S BERRY

17

-1- Mission

Définition
Particularités

Plan d'équipe

- Qui ?
- Quoi ?
- Comment ?

Questions ?
Remarques ?

-2- Risques ?

Identification
Stratégie pour faire face

Plan B !

- Qui ?
- Quoi
- Comment ?

Questions ?
Remarques ?

-3- Facteurs humains

JE suis OK ?

Techniquement ?
Mentalement ?
Physiquement ?

TU es OK ?

Alors on y va !

1. Que vais-je faire et comment vais-je le faire ?
2. Quels sont les risques ?
3. À quel résultat je m'attends ? Au bout de combien de temps ?
4. Que faire si je n'obtiens pas ce résultat ?

Les vertus du débriefing :

- Solder une éventuelle charge émotionnelle
ex : “Quelqu’un veut-il partager son ressenti ?”
- Aider à comprendre
ex : “Quelqu’un a-t-il un question sur ce qui s’est passé ?”
- Éviter de réussir par hasard
ex : “Que pourrions-nous reproduire une prochaine fois ?”
- Apprendre des erreurs ou dysfonctionnements
ex : “Comment pourrait-on faire différemment une prochaine fois ?”

CRM

DÉBRIEFING *Équipage*

Quel est votre ressenti ?

1  2  3  4  5 

Qu'avons nous réussi sur ce vol
que nous pourrions reproduire ?

 ?
PR

TE

DÉBRIEFING *Étape* AIRFRANCE

Départ / croisière / arrivée
Qu'avons nous particulièrement
bien géré ?

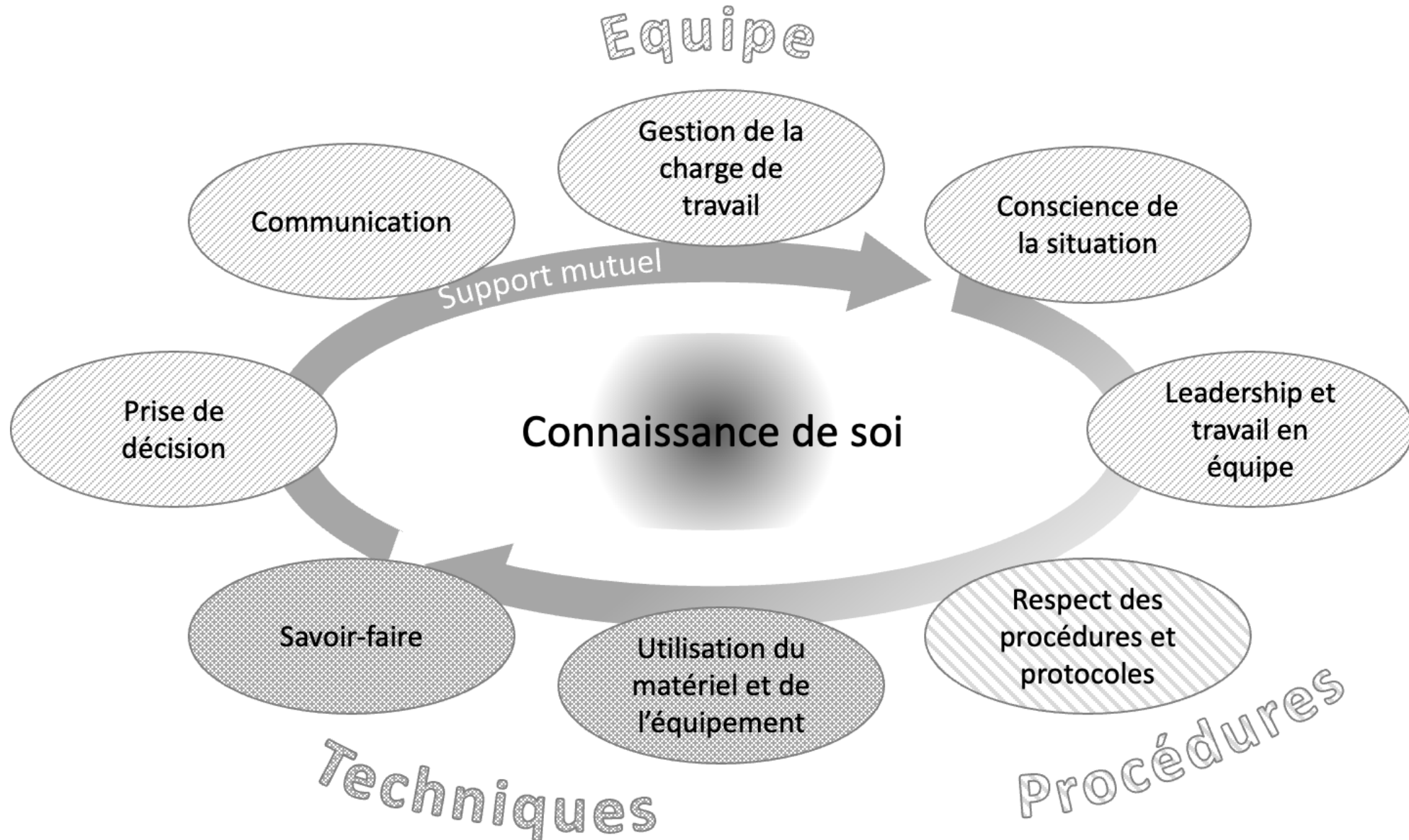
Bilan Perf Ops
Validation stratégies :
carbu, CI, FL...

 ?
PR

Une culture d'apprentissage







Guide des comportements efficaces

Une aide au développement des compétences non techniques au travers de marqueurs comportementaux



OB_LEAF_GEN_v1.0 26-04-2021

Téléchargement gratuit



<http://tirtiaux.com/ressources/>

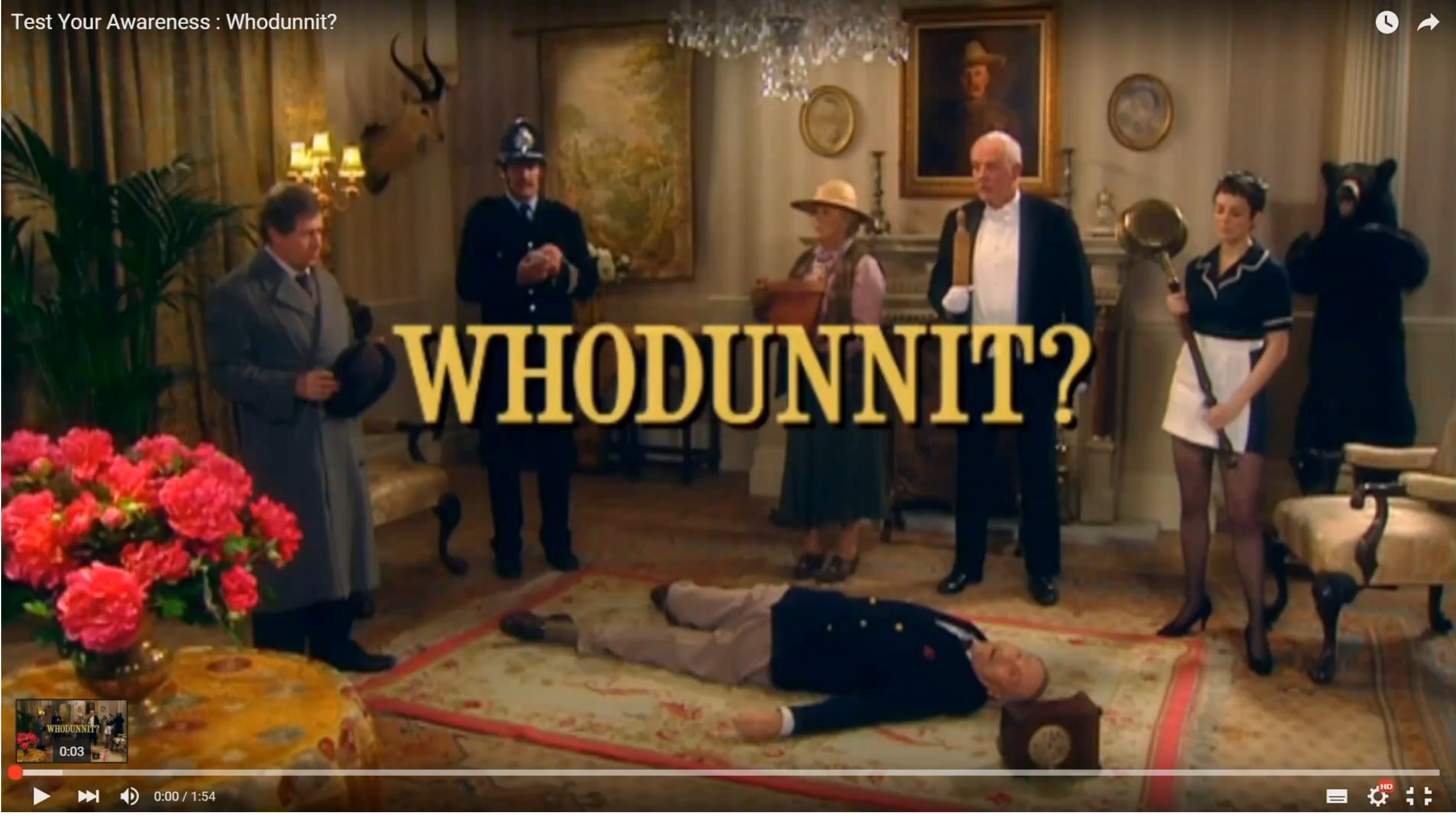
Avez-vous des questions?

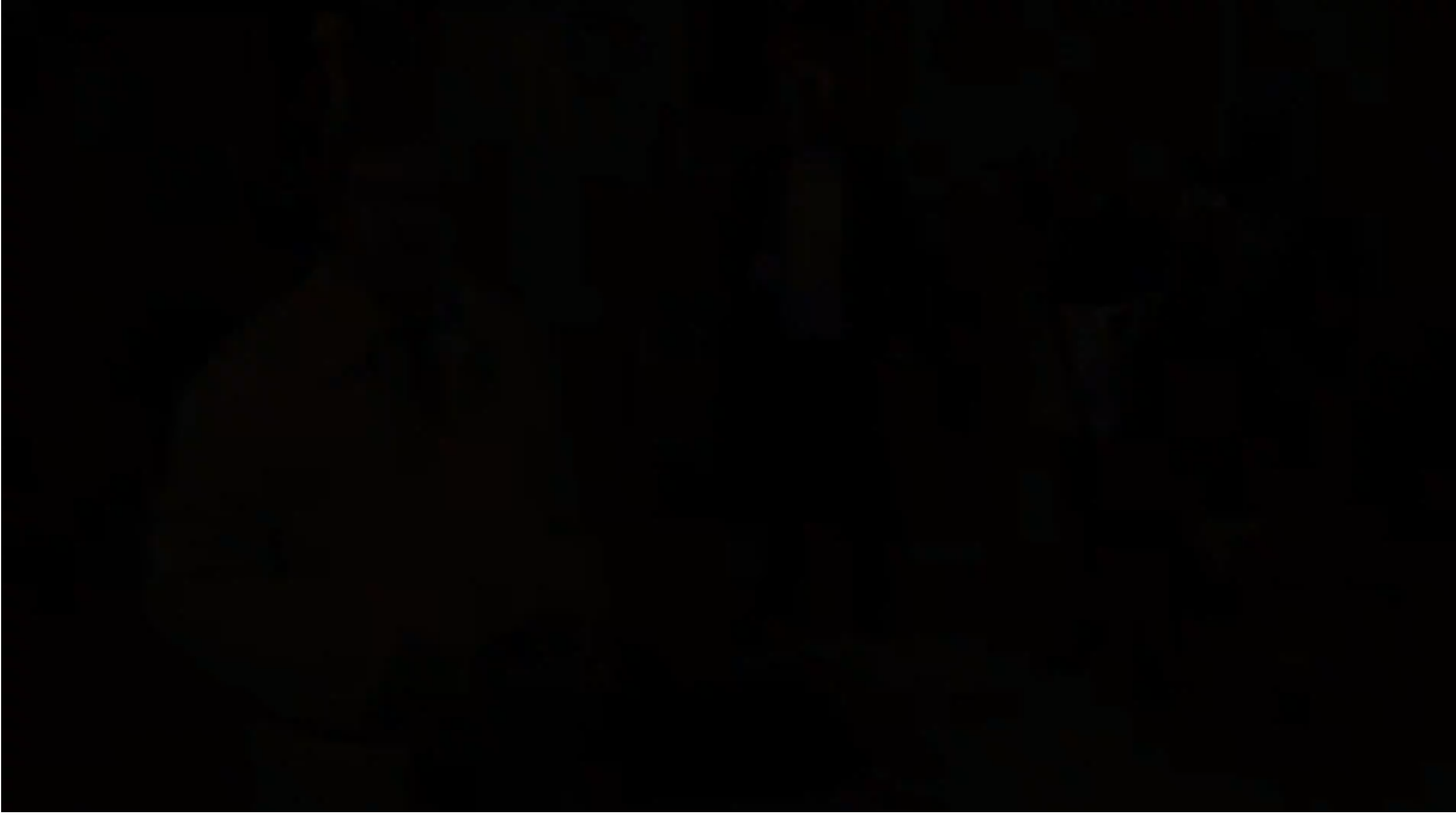
MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION



ATELIER FACTEURS HUMAINS

WHODUNNIT?





- Comment votre performance a-t-elle évolué ?
- Avez-vous donné un rôle à chacun lors du briefing ?
- Avez-vous osé exprimer vos idées ?
- Comment allez-vous faire évoluer vos pratiques professionnelles ?

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION



- Constituer des équipes de 5/6 personnes
- Montrer la vidéo Whodunnit (1ère partie) sans donner de consigne
- Qui a noté des changements dans la vidéo et combien ?
- « Vous êtes loin du compte »
- Les laisser s'organiser pour un nouveau visionnage avec prise en compte des menaces et stratégies (briefing)
- Montrer à nouveau la vidéo
- Quels changements ont-ils détectés / combien ?
- Que peuvent-ils apprendre de leur performance (débriefing en équipe) ?
- Nouveau briefing tenant compte du débriefing
- Montrer à nouveau la vidéo
- Quels changements ont-ils détectés / combien ?
- Montrer la 2ème partie de la vidéo
- Débriefing de l'atelier : que leur a-t-il apporté ? Briefing ? Débriefing ? Conséquence sur la performance ? Positionnement au sein de leur équipe ?