

Conseils d'utilisation pour bien mener votre campagne de communication

Optimiser le travail en équipe est fondamental pour délivrer des soins de qualité et en toute sécurité.

Ce kit d'outils de communication a pour objectif de sensibiliser les équipes de soins à la question du travail en équipe, et de leur permettre de se questionner sur leur fonctionnement d'équipe, afin de dégager des pistes d'amélioration. Il est composé de 13 flyers et de 2 affiches. L'univers choisi est volontairement décalé afin de pouvoir débattre du fonctionnement de l'équipe en amont d'une réflexion sur la sécurité des soins.

Les 13 flyers sont rassemblés au sein de la présente boîte. Ils comportent chacun deux illustrations humoristiques de principes fondamentaux du travail en équipe, en miroir (une situation qui dysfonctionne, et une situation idéale), entre lesquelles est intercalé un message pédagogique récapitulatif.

Les 2 affiches sont téléchargeables sur le site internet de QualiREL Santé <http://www.qualirel-sante.com>. Elles reprennent pour la première l'ensemble des situations qui dysfonctionnent et pour la seconde l'ensemble des situations idéales.

Cette campagne de communication permet d'aborder des principes fondamentaux du travail en équipe pour faciliter un premier questionnement, par exemple en amont de l'engagement dans un Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE). Tous les principes n'ont cependant pas fait l'objet d'illustrations : l'implication du patient dans sa prise en charge, le leadership, l'importance des briefings/debriefings et du no go, etc.

Les principes fondamentaux explorés dans chacun des flyers sont les suivants (selon leur n° de série) :

1	S'échanger des informations, communiquer de façon respectueuse, se mettre d'accord
2	S'alerter et écouter l'alerte
3	Oser alerter
4	Etre solidaire et s'entraider
5	Avoir des valeurs communes, connues et partagées ; Partager les connaissances et les compétences ; Savoir accueillir les nouveaux arrivants
6	Communiquer de façon claire et compréhensible, partager les informations pertinentes ; Savoir gérer son stress
7	Communiquer de façon claire et compréhensible, partager les informations pertinentes, ne pas noyer l'essentiel dans de l'anecdotique
8	Savoir accueillir les nouveaux arrivants ; Bien définir les rôles et responsabilités de chacun des membres de l'équipe
9	Communiquer de façon claire et compréhensible, ne pas noyer l'essentiel dans un vocabulaire incompréhensible
10	Oser dire, même au chef ; Faire confiance aux membres de son équipe, accepter d'apprendre des autres, même des personnes moins qualifiées que soi-même
11	Avoir des valeurs communes, connues et partagées : la sécurité, c'est l'affaire de tous
12	Partager des valeurs et des objectifs communs ; Partager les informations ; Se répartir les tâches ; Se respecter, se connaître : se dire bonjour
13	Se faire confiance ; S'alerter et écouter l'alerte ; Se respecter ; Communiquer de façon respectueuse ; Savoir gérer son stress

Le tableau suivant est conçu pour vous aider à sensibiliser votre équipe et/ou à animer le questionnement de votre équipe sur son fonctionnement à l'aide de ces outils.

QUOI	Flyers	Affiches
QUI	<p>Animateur : leader ou manager de l'équipe, impliqué/intéressé par la question du travail en équipe</p> <p>Cible : tous les membres de l'équipe toutes professions confondues</p>	
OU, QUAND et COMMENT	<p>Lors d'une réunion dédiée rassemblant des membres de l'équipe (pluriprofessionnelle), les différentes situations peuvent être discutées collectivement avec un animateur et des pistes d'action dégagées</p> <p>Et/ou : Chaque jour, déposer un ou deux flyers différents en salle de soin/ dans le bureau des internes/médecins/ en salle de pause - Au moment des transmissions, avant la visite - A la fin de la semaine ou de la quinzaine, afficher les affiches récapitulatives et organiser un temps de débriefing</p>	<p>Afficher la première affiche en début de semaine, laisser les professionnels s'interroger, afficher la seconde en fin de semaine, organiser un temps de débriefing collectif</p>
POURQUOI	<p>Permettre à l'équipe de se questionner sur son fonctionnement en se positionnant par rapport aux situations illustrées</p> <p>Dégager des pistes d'amélioration/ Engager une discussion</p>	

Ce kit a été élaboré par QualiREL Santé et Marie Duvoisin dans le cadre de l'accompagnement des équipes de soins de la région Pays de la Loire au Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe de la Haute Autorité de Santé. Il peut toutefois être également utilisé dans tout autre projet ayant pour finalité l'amélioration du travail en équipe.

Pour en savoir plus :

Site internet de la Haute Autorité de Santé : Accueil > Outils, Guides & Méthodes > Sécurité du patient > Travailler en équipe

Site internet de QualiREL Santé : Notre accompagnement > filtre axe thématique > travail en équipe

Staines A, Baralon C, Farin A. TeamSTEPPS : des outils de travail en équipe pour la sécurité des patients. Risques et Qualité 2016, vol XIII, n°3, p159-164.

Remerciements :

QualiREL Santé et Marie Duvoisin remercient pour leur relecture : Yasmine Sami et Laetitia May - Mission sécurité du patient, Haute Autorité de Santé ; Véronique Pozza - France Assos Santé Pays de la Loire, ainsi que l'ensemble des équipes accompagnées par QualiREL Santé dans le cadre des phases d'expérimentation et pilote de PACTE pour leurs contributions à la réflexion sur les travaux portant sur le travail en équipe.