

Écoutez la première intervention de la

15e Journée Régionale Qualité et Sécurité en Santé Auvergne-Rhône-Alpes

18 novembre 2019 - Lyon

Dr Lucille MAY-MICHELANGELO

Chef de service

Service Évaluation et Qualité pour la Qualité et la Sécurité des Soins
à la Haute Autorité de Santé

Dr Lucille May-Michelangelo introduit le sujet "Communiquer pour travailler en équipe"

avec une intervention vidéo :

"Mettre sur l'équipe pour structurer les actes"



Un sur dix. C'est le pourcentage de patients hospitalisés qui seraient victimes d'un événement indésirable lors des soins. Un dysfonctionnement du travail de l'équipe a été identifié comme la première cause d'un événement porteur de risque (27 % des cas). Dans la plupart des cas (70 %), il est lié à un défaut de communication au sein d'une équipe professionnelle ou avec le patient.

Le système de santé est tel qu'aujourd'hui, on ne peut plus uniquement se baser sur le respect des protocoles ou des bonnes pratiques. Il faut apprendre à gérer l'incertitude et à s'adapter à chaque instant du patient, les ressources, la complexité de la situation... Seule une équipe qui fonctionne bien et qui prend en compte les facteurs humains dans la pratique est le moyen de sécuriser les soins.