



RENDEZ-V'OUTIL

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

SAED : améliorer la communication en équipe

AVANT DE COMMENCER

Merci de ne pas activer vos caméras et micros

Vous pouvez dialoguer avec nous via le « chat »

A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

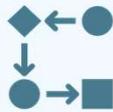
SOMMAIRE



① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

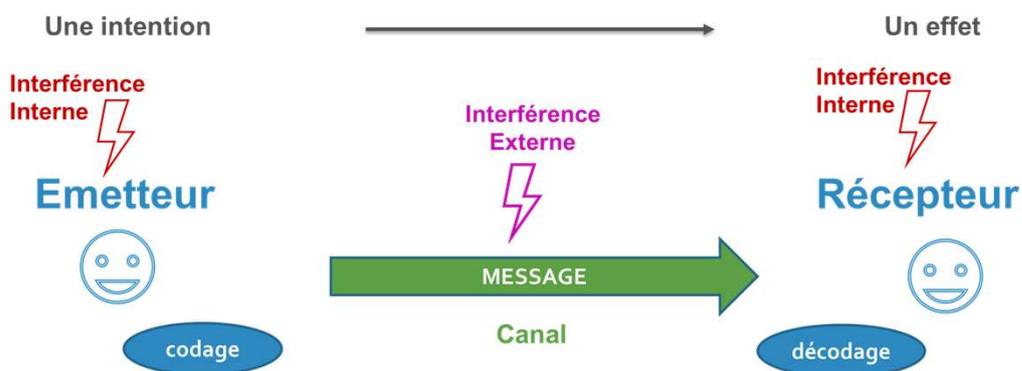
De quoi parle-t-ton ?



Qu'est ce que la communication ?

- **Verbale** : avec les mots
- **Para-verbale** : rythme de la parole, de sa force, de sa rapidité, du timbre de notre voix, de sa mélodie...
- **Non verbale** : avec le corps : les expressions du visage, la façon de se tenir, de parler, les mouvements de tête, des yeux, des mains, etc.

Comment communiquons nous ?



La communication est bonne si l'intention est égale à l'effet

Des difficultés de communication peuvent survenir

- Facteurs humains
- Inter individus, Inter métiers, Inter spécialités, débutant – senior ...

On a tous un point de vue différent de l'autre, un langage différent, une sensibilité différente...(culture)

Conséquences des difficultés de communication

- Altération de la **transmission d'informations essentielles à la prise en charge**
=> Qualité et sécurité des soins
- **Incompréhension ou insatisfaction**
=> Professionnels : la qualité de vie au travail



Qu'est-ce que le SAED ?

- Un outil pour faciliter la communication entre professionnels de santé
- Utilisé en santé depuis >10 ans et recommandé par l'OMS
- Utilisé dans toutes les spécialités

Un outil mnémotechnique pour structurer/standardiser la communication

Situation
Antécédents
Evaluation
Demande

A quoi ça sert?



La communication, élément essentiel du parcours

- Fragmentation des actes et parcours, sur-spécialisation médicale, nécessité d'une **coordination augmentée**
- Prise de risque augmentée pour inclure du patient à risques, temps d'hospitalisation réduits, fenêtres de décision raccourcies pour la récupération de problème; l'équipe est plus sollicitée dans **sa coordination**
- **Instabilité des équipes** : turn over
- Nouvelles organisations de soins à flux tendu, réduisant les opportunités de temps d'échange

Ce que nous savons

- Les défauts de communication et de coopération au sein de l'équipe sont responsables de 60% des EIG (Industrie et Santé)
- Les compétences techniques acquises à l'université dans nos métiers respectifs ne suffisent pas à s'améliorer sur ces domaines
- Il nous faut en plus maîtriser des compétences non techniques: compétences sociales, leadership, aide réciproque, gestion des conflits, du stress, de la fatigue, etc.
- L'aéronautique a développé et imposé des formations particulières pour réduire ce risque (Crew-Resource Management)

La (mauvaise) communication en équipe : une cause fréquente d'EIAS



- Equipe :**
- Communication 37 %
 - Transmission, Alerte 15%
- Tâches :**
- Protocoles 29%
 - Programmation Planification 19 %
- Patient :**
- Etat de santé 44%
 - Antécédents 21%

SAED : Objectifs ?

Objectif : structurer la communication orale auprès d'un autre professionnel afin de

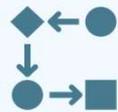
- ⇒ prévenir les événements indésirables pouvant résulter d'erreurs de compréhension lors d'une communication entre professionnels
- ⇒ éviter les oublis
- ⇒ réaliser une communication concise et claire

Quand utiliser le SAED ?

- Demande verbale d'avis (téléphonique ou non)
- Communications urgentes
- Transfert de personne accompagnée
- Staff pluriprofessionnel ou multidisciplinaire
- Echanges écrits
- ...

Quelle que soit votre catégorie professionnelle
et
l'étape du parcours de la personne accompagnée

Comment ça fonctionne?



Comment utiliser le Saed?

La clé : préparer sa communication à l'aide d'un support papier

S	<p>Je décris la Situation actuelle concernant le patient :</p> <p>Je suis : prénom, nom, fonction, service/unité Je vous appelle au sujet de : M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité Car actuellement il présente : motif de l'appel Ses constantes vitales/signes cliniques sont : fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.</p>	<hr/>
A	<p>J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :</p> <p>Le patient a été admis : date et motif de l'admission Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ... Il a eu pendant le séjour : opérations, investigations, etc. Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examens sont : labo, radio, etc. La situation habituelle du patient est : confort, douleurs, etc. La situation actuelle a évolué depuis : minutes, heures, jours</p>	<hr/>
E	<p>Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :</p> <p>Je pense que le problème est : ... J'ai fait : donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc. Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet</p>	<hr/>
D	<p>Je formule ma demande (d'avis, de décision, etc.) :</p> <p>Je souhaiterais que : ... par exemple : Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : quand ? ET Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : quoi et quand ?</p>	<hr/>
<p>RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR : il doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.</p>		

S	<p>Je décris la Situation actuelle concernant le patient :</p> <p>Je suis : prénom, nom, fonction, service/unité Je vous appelle au sujet de : M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité Car actuellement il présente : motif de l'appel Ses constantes vitales/signes cliniques sont : fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.</p>
---	--

Le motif de l'appel de manière concise



A

J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :

Le patient a été admis : *date et motif de l'admission*

Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ...

Il a eu pendant le séjour : *opérations, investigations, etc.*

Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examens sont : *labo, radio, etc.*

La situation habituelle du patient est : *confus, douloureux, etc.*

La situation actuelle a évolué depuis : *minutes, heures, jours*

Uniquement ce qui est important pour la demande
De manière concise et synthétique



E

Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :

Je pense que le problème est : ...

J'ai fait : *donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.*

Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave

Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet

interprétation de l'état du patient, des constantes vitales, des signes cliniques
raison essentielle de votre préoccupation



Je formule ma demande (d'avis, de décision, etc.) :

Je souhaiterais que : ...

par exemple :

Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : *quand ?*

ET

Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : *quoi et quand ?*

Exprimez de manière claire, précise et concise:
 - votre demande
 - les délais en termes de temps

RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR : il doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.

- Il doit confirmer qu'il a bien compris votre demande en reformulant brièvement
- Puis il conclut par sa prise de décision

Quelles perspectives?



Bénéfices du SAED

- Limite les pertes d'informations causées par le facteur humain (stress, mauvaises formulations, crainte à communiquer, etc.)
- En cas d'interruption pendant la communication
- Evite la « panne » de communication
- Nivèle les différences de langage inter-métiers
- Renforce la confiance en soi et la légitimité
- Permet de gagner du temps

La gestion du changement

- Modification de pratiques
 - Information de tous
 - Formation aux outils de tous
 - Utilisation du support
 - Diction claire et lente
 - Nécessité d'un accompagnement

Lien avec la certification

Objectif 2.2 : Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient de manière pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire tout au long de sa prise en charge

La coordination est essentielle pour garantir la qualité et la sécurité des soins. Il s'agit d'une part d'assurer l'articulation des professionnels impliqués dans la prise en charge du patient, qu'il s'agisse des professionnels médicaux (intervention parfois nécessaire de plusieurs disciplines médicales) ou plus globalement de professionnels de santé et d'accompagnement. D'autre part, **il s'agit d'assurer les échanges d'information** qui permettent que chaque professionnel intervenant pour le patient soit destinataire de l'ensemble des informations utiles à sa mission, en préservant la confidentialité des données personnelles

Lien avec la certification

Critère 3.2-03 : L'établissement a une communication centrée sur le patient

EE2 : Des formations à la communication avec le patient sont proposées dans le plan de formation (formation écoute active, reformulation, **outils ou supports d'aide à la communication...**)

Critère 3.4-03 : Les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes sont assurées

=> développement des compétences non techniques

Lien SAED et dispositif d'évaluation

- L'outil Saed s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la culture de sécurité et du travail en équipe.
- Transversal pour répondre à plusieurs exigences
- Valorisable sur les exigences portant sur les événements indésirables (Objectif 3.13)

VOS QUESTIONS



Merci de prendre quelques
minutes pour le questionnaire
de satisfaction



<https://forms.office.com/e/YG4V5bpadg>

Joindre l'équipe du CEPPRAAL

E-MAIL

contact@cepraal-sante.fr

TÉLÉPHONE

04 72 11 54 60

Site Internet

www.cepraal-sante.fr