

## **Messages clés sur les facteurs humains quand on travaille sous pression**

Source : Clinical Human Factors Group

Traduction : **Dr. Frédéric MARTIN**, Fondateur d'Anesthesia Safety Network

---

Un bon travail d'équipe, un bon leadership et une bonne communication (compétences non techniques) donneront à vos patients et à vous, de meilleures chances de rester en sécurité et en bonne santé.

### **1. Informer l'ensemble de l'équipe, même si c'est rapide et court**

Il est préférable de le faire au début d'une période de travail mais ce briefing peut avoir lieu à n'importe quel moment afin de partager le même modèle mental. Vous savez peut-être ce qu'il faut faire, mais vos collègues le savent-ils ?

- *Convenez de protocoles de communication clairs pour éviter toute ambiguïté et faciliter les réponses.*
- *Veillez à la clarté des rôles de chacun : Qui, comment et que fait-on si ?*
- *Convenez d'un moyen de partager les préoccupations ou inconforts.*
- *Faites un briefing idéalement avant de revêtir votre EPI (Équipement de protection individuel).*

### **2. Agir de façon consciente et délibérée en cas de stress**

L'anxiété et le stress poussent à agir rapidement dans des situations simples. La situation actuelle n'est pas simple. Prenez un instant afin de réfléchir à ce qu'il faut faire.

*Vous êtes armés pour agir rapidement en cas de stress*

- *Respirez profondément ou comptez jusqu'à 10.*
- *Demandez une pause de l'équipe grâce à une action ou un mot convenu au préalable.*
- *Utilisez un moyen mnémotechnique tel que « ABCDE » pour guider l'action initiale.*
- *Posez une question ouverte : Que se passe-t-il, selon vous ?*
- *Utilisez une tâche, telle que revêtir son EPI pour faire une pause.*

### **3. Diriger en étant ouvert et inclusif pour des scénarii en évolution rapide**

« Poser des questions d'abord et diriger ensuite ». Écoutez l'expertise basée sur : « qui sait ce qui se passe maintenant ». Pour en savoir plus, écoutez des informations provenant de différents soignants (paramédicaux et médicaux) pour évaluer les menaces et le risque d'erreurs.

- *Posez des questions ouvertes avant d'agir. Que pensons-nous qu'il se passe ? Que devons-nous faire ?*
- *Concentrez-vous sur ce qui est juste (vrai), et non sur ce qui ne l'est pas.*

### **4. Aider le personnel qui n'est pas familier avec ce type de situation**

Les nouveaux membres de l'équipe (retraités ou personnels venant de secteurs différents des Unités de Soins Intensifs (USI) ou des urgences), peuvent se sentir mal préparés ou en insécurité dans des environnements inhabituels. Assurez-vous que les protocoles sont clairs et que les pratiques et les équipements sont expliqués et compris. Si le temps le permet, donnez aux nouveaux membres du personnel la possibilité de s'entraîner en utilisant la simulation.

- *Soyez aimable et empathique. Anticipez les déclencheurs de stress.*
- *Expliquez pourquoi les choses sont faites de cette manière spécifique.*

## **5. Utiliser des check-lists et des aide cognitives pour réaliser des tâches**

Agir puis vérifier le résultat. Par exemple : mettre l'oxygène en marche et vérifier le débit généré et non la position de l'interrupteur. Ne continuez pas tant que vous n'avez pas vérifié le résultat de votre action (flux d'oxygène ou réponse à une demande par exemple). Essayez d'éviter les interruptions de tâche car elles facilitent considérablement les erreurs.

- *Faites-en sorte que chaque action soit délibérée et réfléchie.*
- *Si vous êtes interrompus, arrêtez-vous et demandez-vous s'il est plus sûr de recommencer toute l'action depuis le début.*

## **6. Encourager les membres de l'équipe à s'exprimer**

Encouragez tous les membres du personnel à faire part de leurs préoccupations (ainsi que les patients si possible). Ils éviteront peut-être une catastrophe évitable. Un faible degré d'autorité facilite la prise de parole des jeunes ou des nouveaux membres. Par exemple, s'assurer que tout le monde a été présenté par son prénom et garantir le contact visuel.

- *Remerciez et ne rabaissez pas quiconque pose une question ou soulève des problèmes.*
- *Donnez explicitement la permission à tout le personnel de faire part de ses préoccupations.*

## **7. Reconnaître les facteurs limitant les performances**

Les bons membres d'une équipe sont ceux qui ont conscience du stress de leurs collègues. Ils les soutiennent émotionnellement tout en partageant leur charge de travail. Soyez attentifs au stress qui affecte les performances (par exemple : la fatigue, les soucis, le comportement agressif des autres, la maladie, le bruit, les distractions et la faim).

- *Rappelez-vous de faire une pause (pour les membres de l'équipe et pour vous).*
- *Respectez les horaires de pause et assurez-vous que le personnel mange, boit et utilise les toilettes (surtout si vous portez un EPI pendant de longues périodes).*
- *Donnez explicitement la permission à tout le personnel de faire part de ses préoccupations.*

## **8. Débriefing en équipe pour tirer les leçons des expériences**

Vos expériences influencent votre état d'esprit, en particulier les erreurs que vous pensez avoir commises. À la fin d'une garde, faites un débriefing en équipe et partagez vos impressions, vos réflexions afin de permettre l'apprentissage et le maintien d'un bon bien-être mental. Affichez les mesures de soutien disponibles et consultez les moyens de diffusion.

- *Posez des questions ouvertes. De quoi étions-nous fiers ? Quels étaient les défis à relever ?*
- *Partagez les sentiments et les réflexions personnelles. Encouragez les autres.*

## **9. Pensez à l'équipe de soins de santé au sens large**

Tout le personnel sera sous pression, par exemple les administratifs, la pharmacie, les brancardiers. Il n'aura peut-être pas la formation et l'expérience pour cette situation. Ils peuvent se tourner vers vous pour obtenir des idées et un soutien. Et ils peuvent avoir des points de vue sur des problèmes que vous ne percevez pas.

- *Écoutez les questions et les problèmes qu'ils soulèvent à propos des patients. Ils peuvent disposer d'informations cruciales.*
- *Soutenez-les dans l'utilisation de leur EPI et écoutez leurs préoccupations concernant le contact avec les patients potentiellement infectés par le COVID.*