



**TRAVAIL
D'ÉQUIPE
DC 3**





350 000 à 460 000 évènements graves par an, dont 120 000 à 190 000 peuvent être considérés comme évitables

Le facteur humain apparaît fréquemment comme cause immédiate des évènements indésirables

L'erreur humaine est inévitable. « *Bien que nous ne puissions changer la condition humaine, nous pouvons modifier les conditions dans lesquelles les humains travaillent...*

"Les erreurs humaines sont perçues comme des conséquences plutôt que comme des causes..."

Source: HAS

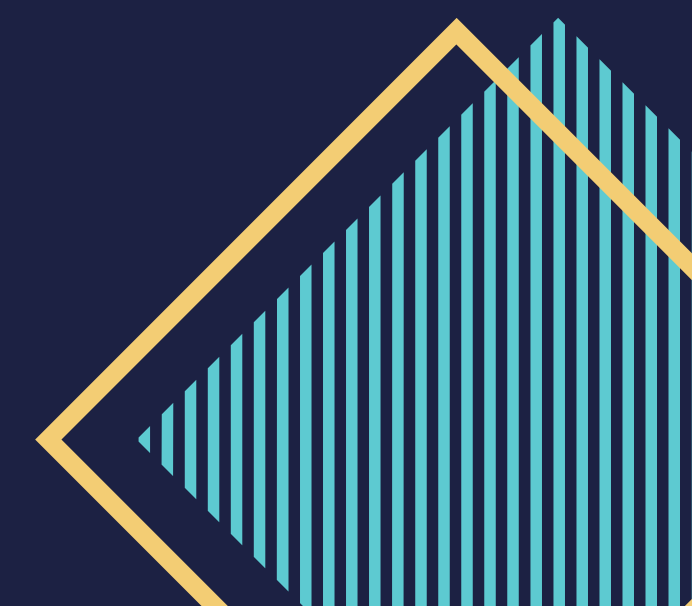


Les erreurs dans l'activité humaine

- **Trois types**
 - **ROUTINES** 80 à 90%
 - **ERREURS DE CONNAISSANCES**
 - Règles (mauvaise sélection) 15%
 - Modèles de connaissances (manque de) 2 à 5%
- **Fréquentes: 2 à 10 par heure en situation active (pilotage, conduite, tâches prenantes)**
- **Auto-récupération très élevée: moyenne 70 à 80%**
 - **DETECTION SUR RESULTAT BIZARRE**
 - **DETECTION SUR TRACES**
 - **CONTRÔLE SYSTEMATIQUE**



Le travail

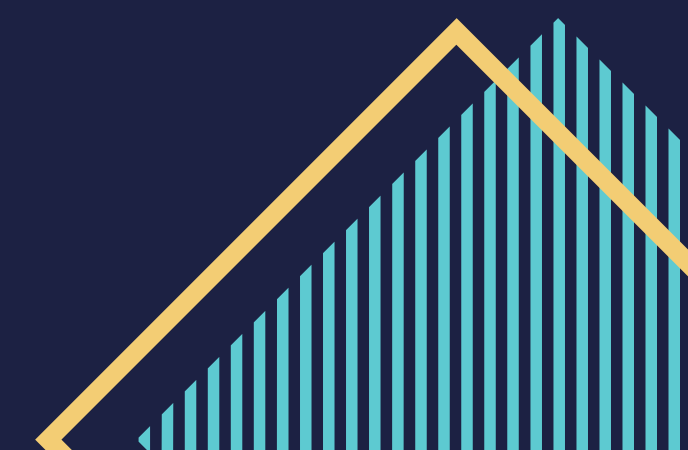
- Le travail est à la fois l'activité collective et le procédé psychique par lequel la personne cherche à résoudre le problème posé par la tâche
 - L'activité d'une personne est tournée vers l'objet de la tâche, mais tout autant vers l'activité des autres portant sur cette tâche et vers ses autres activités
 - Le travail est organisé par les concepteurs mais également réorganisé par les opérateurs
- 

L'équipe

- L'équipe est une structure où les interactions entre membres sont basées sur une fonction, avec des rapports de compétence parfois hiérarchisés
- Un ensemble de personnes travaillant ensemble. Liées par des interrelations, elles ont conscience d'une appartenance au groupe et poursuivent un but commun.
- Leur travail suppose un investissement collectif mais aussi une répartition des tâches entre les membres et la convergence de leurs efforts.

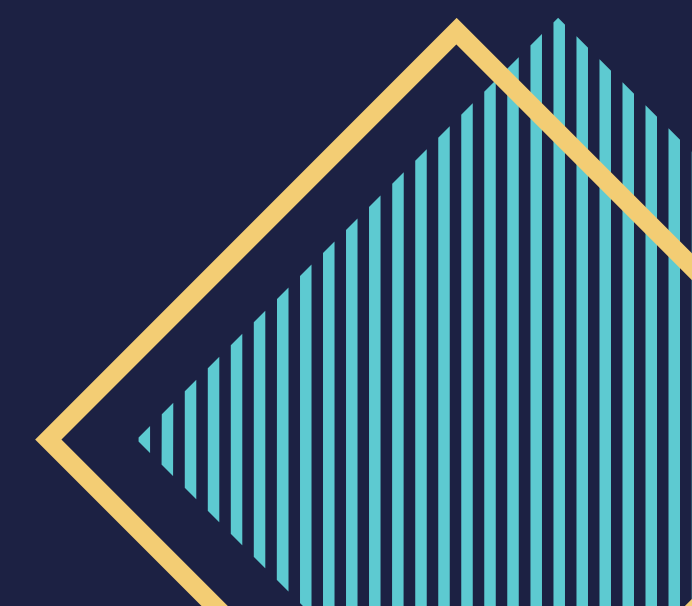


Le travail en équipe

- La répartition des tâches entre professionnels est un facteur essentiel de la qualité du travail de l'équipe
 - Il ne suffit pas de juxtaposer les tâches et de prévoir la communication entre les postes.
 - Ce ne sont pas les tâches, le travail prescrit, qu'il faut coordonner mais les «façons de travailler».
 - Une équipe ne peut vivre dans la spontanéité ou l'intuitif.
 - Il s'agit de prendre part, concourir à une œuvre commune, contribuer, participer c'est-à-dire de coopérer
- 

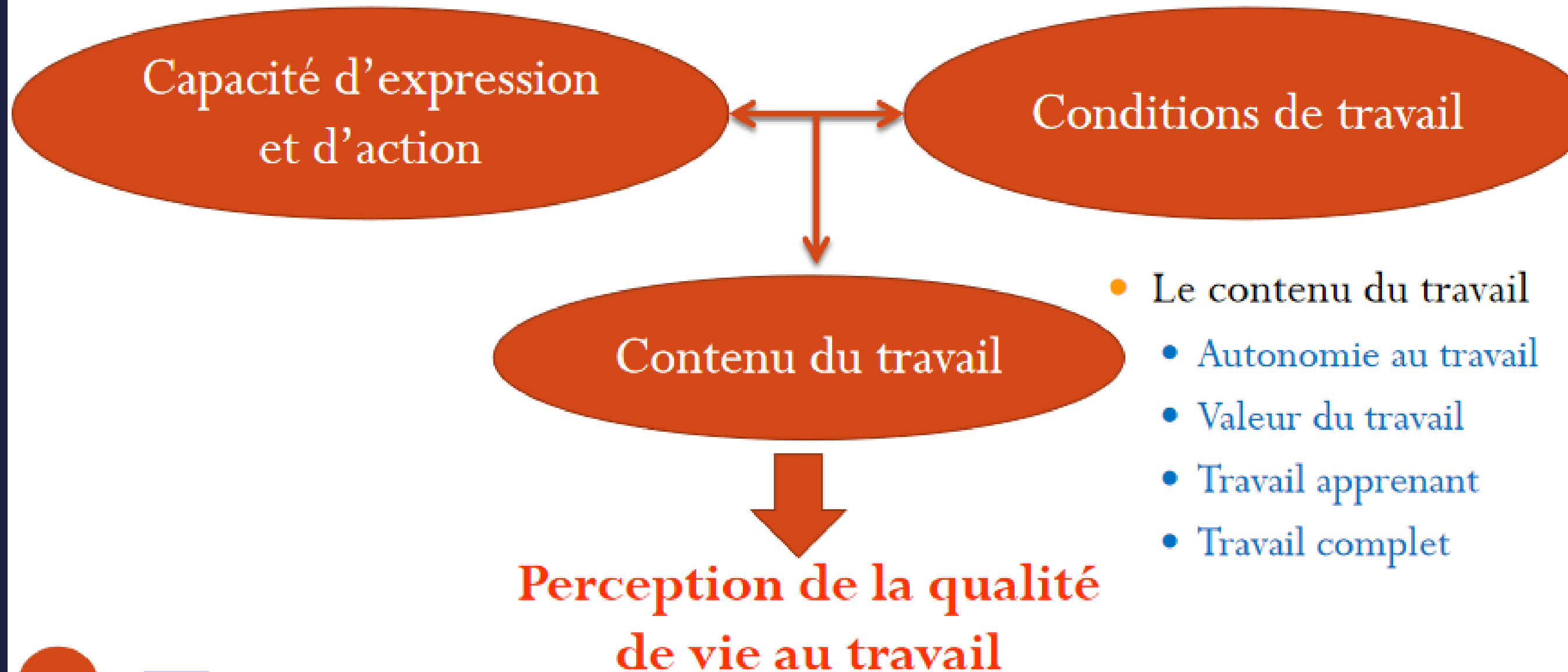


Enjeux du travail en équipe

- Qualité de l'accompagnement / usagers
 - Sécurité de l'accompagnement / usagers
 - Qualité de vie au travail / professionnels
 - Efficacité et efficience / institution
- 

- La capacité à s'exprimer et à agir
 - Approche participative
 - Partenariat social
 - Soutien managérial
 - Soutien des collectifs

- Les conditions de travail
 - Conditions de vie extraprofessionnelles en relation avec le travail
 - Environnement de travail
 - Conditions d'emploi



- Le contenu du travail
 - Autonomie au travail
 - Valeur du travail
 - Travail apprenant
 - Travail complet

Fonctionnement d'une équipe

Aspects structurels
(un chef + des membres)

Aspects fonctionnels
(des règles et contraintes)

Aspects émotifs
(expression des ressentis et soutien)


Aspects relationnels
(écoute, communication, régulation des tensions)

Travailler en interdisciplinarité

- L'interdisciplinarité permet la prise en compte de l'individu sous toutes ses dimensions (physique, psychique, humaine, sociale et spirituelle) dans une perspective globale
- Elle fait travailler ensemble des professionnels
 - de disciplines différentes
 - de formations différentes
 - de filières (soignante, éducative, administrative, technique, ...)
 - de métiers différents
 - transcendant le sanitaire, le médico-social et le social

Développement des compétences

- La prise en soin des personnes est de plus en plus complexe.
- Elle requiert que chaque professionnel soit un **niveau de compétences performant** par rapport à son métier, au public accompagné, à son lieu d'exercice, ...
- **L'évaluation des compétences doit être organisée** au niveau de l'institution → entretien annuel en professionnel/manager
- **L'acquisition et le développement des compétences des professionnels tout au long de leur vie professionnelle** sont indispensables pour assurer la qualité et la sécurité des soins, de l'accompagnement dû au patient-résident

- 
1. Prenez le temps d'établir un climat de confiance
 2. Faites preuve d'empathie
 3. Privilégiez la collaboration et non la rivalité
 4. Maintenez un état d'esprit de développement
 5. Établissez un plan de communication et une hiérarchie des outils
- 