

## SFAR 2020 : Analyse et gestion de situations de conflit entre professionnels au bloc opératoire

### Résumé

Neuf médecins sur dix ont déjà vécu un conflit au sein du bloc opératoire. Les données issues des démarches d'accréditation des spécialités à risque et les analyses des EIAS menées par la HAS montrent que 27% des causes profondes des EIAS relèvent de facteurs humains, et plus particulièrement de problématiques d'équipe. La question des relations de travail entre professionnels est majeure, car elle impacte la qualité des soins, et la santé des professionnels car risque de souffrance au travail. C'est dans ce contexte qu'une action DPC centrée autour de l'analyse et de la gestion du conflit est proposée aux médecins anesthésistes-réanimateurs lors du Congrès SFAR 2020.

Ce programme intégré se présente sous format mixte, et se divise en trois étapes.

La première étape consiste en la réalisation, en ligne depuis la plateforme elearning du CFAR, d'une pré-évaluation de l'expérience et des pratiques des participants concernant le(s) conflit(s) vécu(s) au sein de leur plateau technique, et leur rapport au risque que le conflit entre professionnel peut représenter pour le patient.

La deuxième étape du programme sera l'étape présentielle de l'action qui se déroulera lors du Congrès SFAR 2020. Cette session, d'une durée de trois heures consécutives, proposera une série d'échanges, d'apports cognitifs et pratiques autour de situations de conflits critiques au sein du bloc opératoire, entraînant un risque dans la prise en charge du patient. Les participants visionneront trois séquences filmées autour de trois situations de communications interprofessionnelles critiques au sein du bloc opératoire, et entamer une réflexion autour de ces séquences, en analysant les facteurs (immédiats et profonds) des conflits, et en travaillant à des méthodes de résolution ou à des solutions. Des éléments pédagogiques de communication et de gestion du conflit seront dispensés, mais aussi et surtout des outils pratiques, parmi lesquels des recommandations de la Haute Autorité de Santé et des outils proposés par le CFAR dans le cadre de sa campagne « 1 patient 1 équipe », mise en place avec près de 40 partenaires institutionnels.

La troisième étape de ce programme consiste en le déploiement des outils proposés lors de la session présentielle, au sein du plateau technique dans lequel exercent les participants. Ces derniers seront notamment amenés à évaluer l'impact du déploiement, au choix, de l'outil REACT - Réunion d'Équipe d'Analyse d'un Conflit au Travail, ou du document Point-clés et solution Coopération entre anesthésistes-réanimateurs et chirurgiens. L'outil choisi devra être mise en place au sein du plateau technique, et la synthèse devra faire l'objet d'un registre, à transmettre au CFAR de manière anonymisée, trois mois après la session présentielle. Le CFAR analysera les données et proposera un feed-back aux participants, avec des outils adaptés en fonction de leurs résultats.

L'objectif de cette formation est de permettre aux médecins anesthésistes-réanimateurs, d'analyser les situations de conflits et les facteurs favorisants, afin de renforcer et d'améliorer les relations interprofessionnelles, et plus généralement le travail et la gestion des risques en équipe au sein du bloc opératoire.

## Programme

### Étape non-présentielle :

#### **Avant la session présentielle :**

- Evaluation de l'expérience et des pratiques des participants par rapport au conflit au sein du bloc opératoire

#### **Après la session présentielle : Mise en place d'un registre des pratiques (méthode HAS)**

- Immédiatement après la session présentielle
  - o Déploiement des outils de gestion du conflit au sein de l'établissement, notamment l'outil REACT, Réunion d'Équipe d'Analyse d'un Conflit au Travail, qui est une technique de recherche approfondie par l'équipe des facteurs contributifs d'un conflit entre professionnels de santé basée sur un protocole d'analyse formalisé garantissant une enquête systématique, exhaustive et efficace, non culpabilisante et non stigmatisante, réduisant le risque d'explication simpliste et routinière. La méthodologie consiste en l'identification des facteurs contributifs au conflit, l'engagement d'une réflexion sur le plan d'action (identification du/des responsable(s) de chaque action et le calendrier de réalisation), et l'évaluation des actions correctrices.
- 3 mois après la session présentielle :
  - o Renvoi au CFAR des fiches REACT réalisées, de manière anonyme.
  - o Analyse par les experts CFAR des causes des conflits, retours auprès des participants (de manière groupée et individuelle), et proposition d'outils adéquats.

-----

### Étape présentielle : Jeudi 24 septembre 2020 de 14h30 à 17h30

*Intervenants : Ségolène ARZALIER-DARET, Patrick-Georges YAVORDIOS, Henri CUCHE*

Le principe de la session repose sur le visionnage et l'analyse de trois séquences filmées autour des relations de travail interprofessionnelles, susceptibles d'entraîner un risque pour la prise en charge d'un patient.

Les participants devront analyser les facteurs de ces conflits, et travailler à des solutions de gestion immédiate et de résolution profonde de ces facteurs.

#### **14h30-15h30 : Analyse et gestion d'un conflit interprofessionnel au bloc opératoire : Anesthésiste-réanimation / Chirurgien**

##### *Objectifs :*

- Analyse du risque lié au conflit sur la prise en charge du patient (données HAS, retours d'expérience, résultats de l'évaluation réalisée en ligne)
- Analyse de l'arbre des causes du conflit : organisation du bloc
- Présentation d'outils d'analyse des conflits (issus de la Campagne 1 patient 1 équipe) (SSP HAS Coopération entre anesthésiste-réanimateur et chirurgien au bloc opératoire)

#### **15h30-16h30 : Analyse et gestion d'un conflit interprofessionnel au bloc opératoire : Anesthésiste-réanimation / IADE**

##### *Objectifs :*

- Analyse de l'arbre des causes du conflit : multiplicité des tâches, hiérarchie
- Présentation d'outils d'analyse des conflits (issus de la Campagne 1 patient 1 équipe) (fiches de réaction au conflit)

#### **16h30-17h30 : Le gestion du conflit comme facteur d'amélioration du travail en équipe**

##### *Objectifs :*

- Savoir repérer et identifier les risques de conflit (et de potentiel événement indésirable auprès du patient) dans le processus de soins
- Comprendre la psychodynamique du travail en équipe, et ses conséquences sur l'individu et les équipes
- Outils d'accompagnement à l'amélioration du travail entre professionnels (outil REACT)