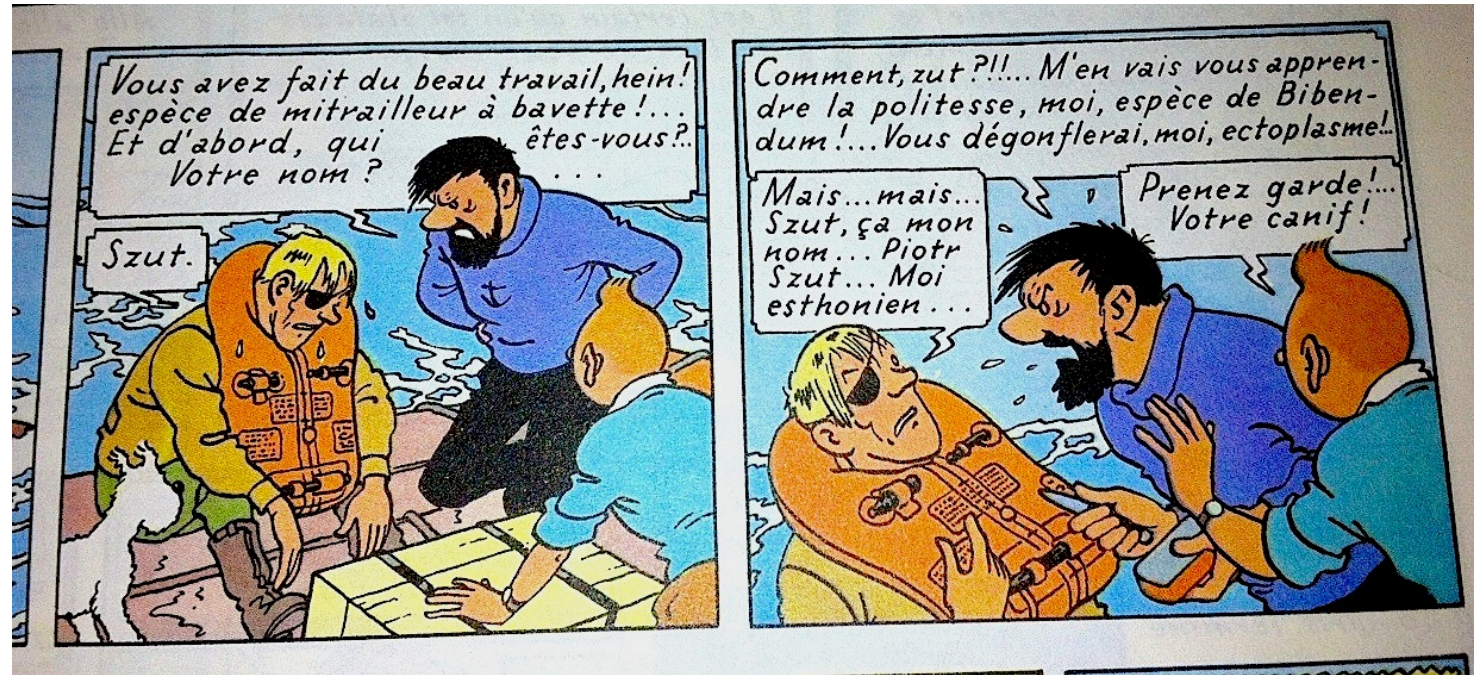


Communiquer en intervention



... ou quand un carré, un rond, un triangle et un pentagone parlent d'angles



▫ Tribute to: Les aventures de Tintin par Hergé, « Coke en Stock » Ed. Casterman

Impossible de ne pas communiquer
... on le fait soit bien, soit mal

- « Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a au moins dix possibilités (...) de ne pas se comprendre. Mais, essayons quand même »

Nouvelle Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu, Bernard Werber, éd. Albin Michel, 2009,

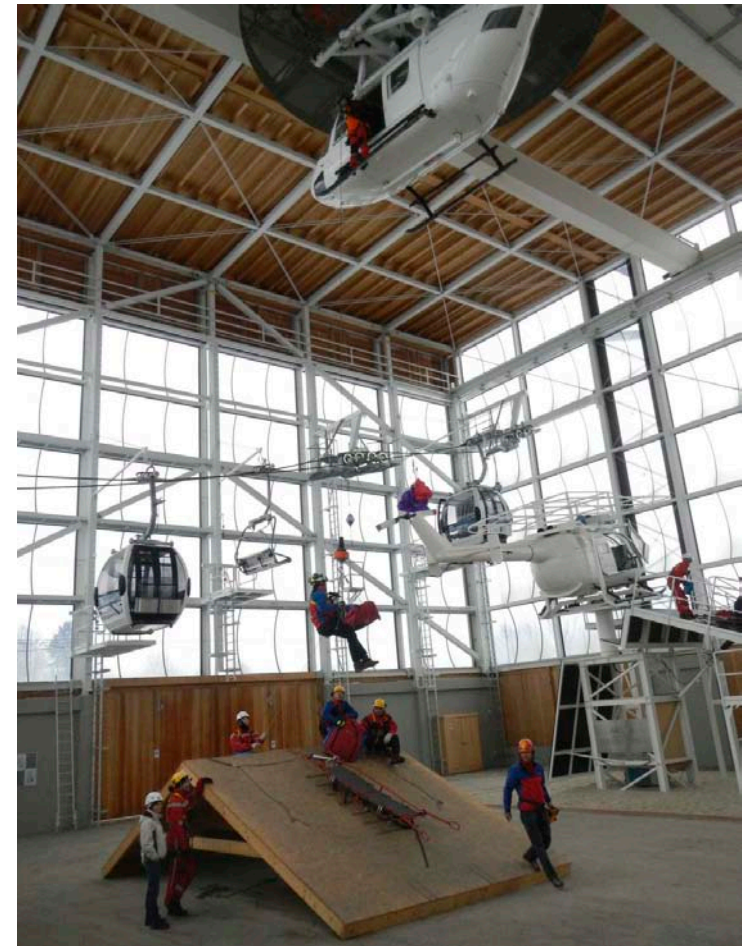
L'urgence et le stress **compliquent** le processus

Des **formations**, des **priorités** et des **points de vue** différents



ICAR Medical Commission MEDCOM

13-17 März 2013, Bad Tölz (D)



Un équipage Rega





**Pilote
Médecin
Paramedic
Spécialiste**



*HEMS: Helicopter Emergency Medical Service



ACRM

Aeromedical crew resource management

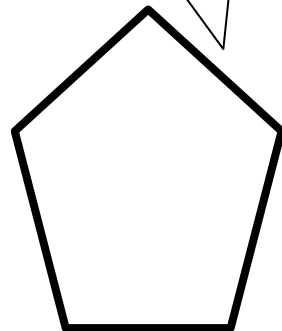
- 1979, Federal Aviation Administration - le **facteur humain** est responsable de 75% environ de tous les accidents d'aviation:
 - **mauvaise communication**
 - **aspects décisionnels**
 - **comportement leadership**
- 2000, Institutes of Medicine - 44'000 décès intarhosp en Amérique **liés à des erreurs médicales**



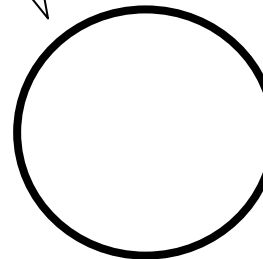
Langage commun
Closed loop (boucle)
Calls
Checklistes / algorithmes



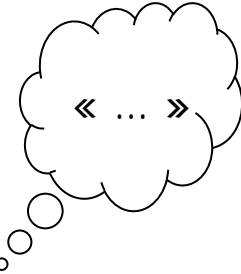
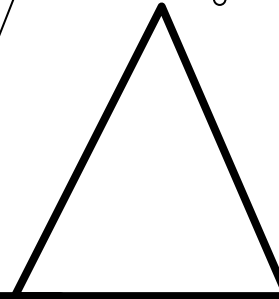
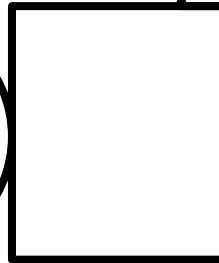
« Pas de problème, je creuse un trou pour le bivouac »



« On met une voie veineuse pour une antalgie »



« A 10 min de l'hôpital avec la météo qui se dégrade, on part, où **vous** dormez là »



FORDEC

- **Faits**

- Antalgie / réalignement nécessaires
- Météo impose un départ rapide

- **Options**

1. Priorité départ
2. Priorité antalgie
3. Une antalgie qui ne fait pas perdre de temps

FORDEC

0	Risques	Bénéfices
1	Péjorer l'état du patient	Sécurité équipage et patient
2	Chronophage = bloqué sur site	Amélioration état patient (momentané)
3	Complication médicale pot. Faible expérience	Amélioration état patient Sécurité équipage et patient

FORDEC

- **Décision: 3^{ème} option**

- IN



- **Exécution**

- Qui fait quoi, délégation

- **checkliste & leadership & closed loop**

- **Check**

- Exécution telle que prévue?

- Efficacité actions?



Il faut une communication ouverte, précise et dans un même langage pour permettre l'exploitation de toutes les compétences en présence



« Entre ce qu'on veut me dire et ce que je veux bien comprendre... »