

LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth

« La communication qualité(S/E) dans l'entreprise »

LES STRATEGIES ET OUTILS D'UNE COMMUNICATION DE QUALITE DANS LE SECTEUR SANTE.

Dr Maya EL MALLAT YASSINE.



- **Impact d'une communication sous optimale sur la qualité des soins et la sécurité des patients** (exemples d'erreurs médicales et autres)
- **La communication, un outil indispensable pour acquérir une véritable culture de qualité et de sécurité**
- **Les outils de communication courants dans le secteur santé**
 - o Canal de signalement des incidents informatiques
 - o Briefing et débriefing (pratiques de leadership pour agir sur la communication et le travail d'équipe)
 - o « Situation antécédents évaluation demande » (SAED - l'adaptation française de l'outil anglo-saxon « *Situation Background Assessment Recommendation* » (S.B.A.R.))
 - o Faire Dire (outil pour améliorer la communication inspiré des outils internationaux « Teach-back », « Show-me » ou « Closing-the loop »)
- **La communication dans les organisations à haute fiabilité**
 - o Les contours des organisations à haute fiabilité
 - Importance de l'environnement de travail
 - Le principe d'Attention Vigilante
 - o Les méthodes et pratiques opérationnelles à emprunter aux organisations à haute fiabilité
 - Le « leadership rounding »
 - Les « safety huddles »
 - TeamSTEPS »