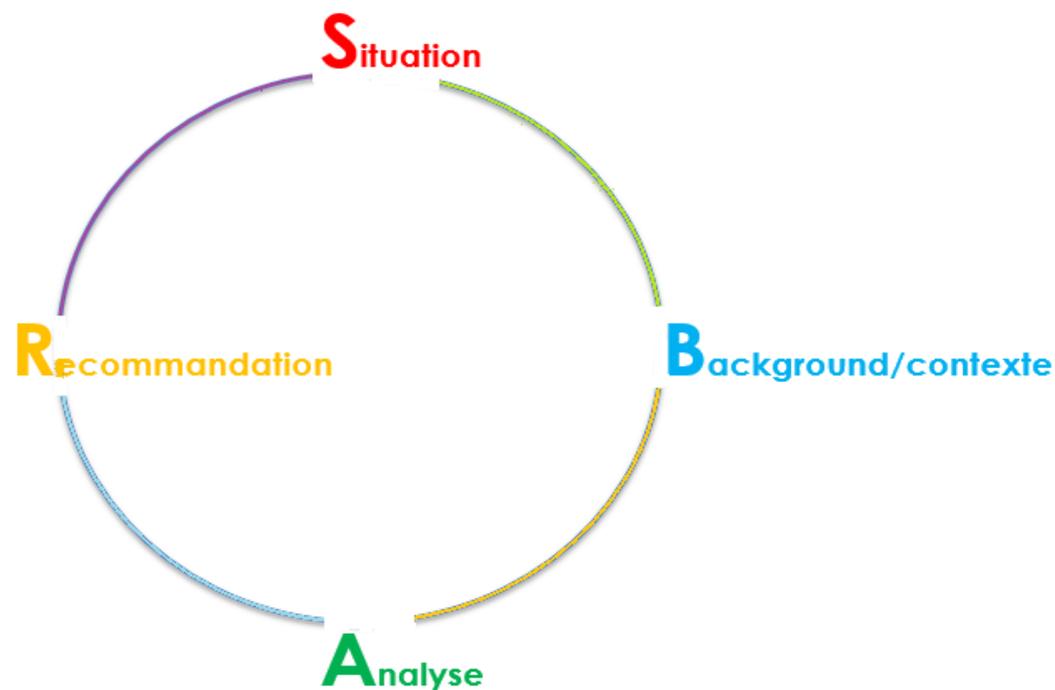

Implémentation d'un outil de communication : SBAR

Bocquet Quentin – **Urgences Horta**

Delcourt Stephanie – **Soins intensifs Brien**

SBAR ?

Il s'agit d'un outil de communication standardisé destiné à sécuriser la communication entre les professionnels de la santé.



Origine du SBAR ?

- Au départ, le SBAR a été développé par **US Navy**, (1)
- Technique utilisée depuis les **années 90** dans des hôpitaux (militaires) américains, (1)

Actuellement :

- Référence internationale ;
- Recommandé par l'OMS, le SPF Santé Publique
- **Evidence-based.**



Pourquoi utiliser le SBAR ?

- **Afin de prévenir les évènements indésirables (Adverse Events) : (2)**

(2/3 → dus à des erreurs de communication interprofessionnelle)

→ ↗ la sécurité + bien-être des patients.

- **Pour diminuer les plaintes des patients pour mauvaise pratique**

→ Majorité dû à des erreurs de communication

→ Absence d'infos ou incomplètes

→ Absence d'explications ou incomplètes

- **Afin d'améliorer la communication interdisciplinaire**

- **S'applique dans la communication**

Urgente et non urgente (2)



Objectifs SBAR :

- Permet une communication précise, complète et non ambiguë, indépendamment de : (2)
 - *l'assertivité/personnalité*
 - *du niveau de formation*
 - *style de communication*
- Standardise la communication inter professionnelles ;
- Structure les informations pour aller à l'essentiel.



Et plus précisément ...

Projet institutionnel

- S'inscrit dans la carte stratégique 2015-2020 « **care together** ».
- Objectif stratégique du DIP (3)
 - *Communication avec le patient et ses proches*
 - *Communication multidisciplinaire*
 - *Standardiser la communication pour diminuer les risques*
- **Tout le CHU Brugmann** participe à la mise en place du SBAR.
- Learning Award 2017 (30/03/2017)



Projet au sein du DMC

- Le département de médecine critique (DMC) est également impliqué.
- Présentation de deux projets visant une communication SBAR dans le service d'urgences (Horta) et de soins intensifs (Brien).

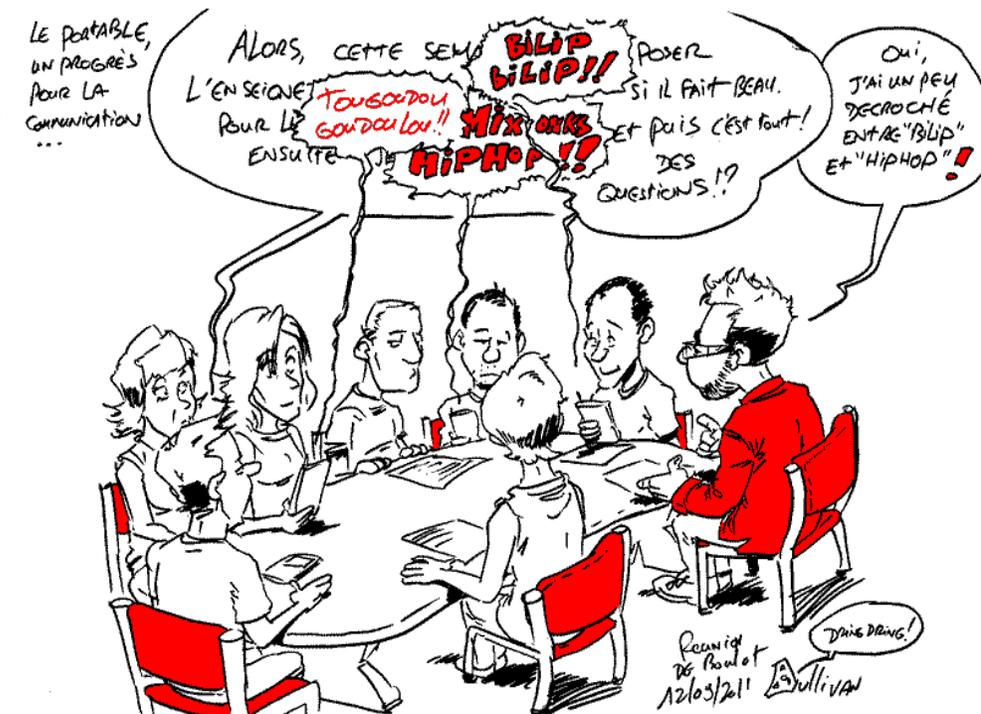
Préalablement : formation de tout le personnel à la méthodologie SBAR.



Situation urgences Horta :

→ Rapport infirmier déstructuré, long, pas toujours pertinent au niveau des infos reçues.

→ Accentuée lors du rapport de début d'après-midi.



Background :

- Rapport retranscrit à chaque shift infirmier dans le dossier patient informatisé
- Activité souvent soutenue → Flux de patient continu
- Beaucoup d'interruptions durant les rapports (Ambulances, nouveaux patients instables, examens, ...)
- Difficultés **accrues** durant le rapport du début d'après-midi



Analyse :

- ✓ Retard de prise en charge.
→ Accumulation de travail.
- ✓ Données superflues.
→ Perte d'informations.

Et surtout :

→ Quid de la **Sécurité** patient ?

Objectif :

« Elaborer une structure de rapport infirmier claire, concise et pertinente afin d'optimiser nos transmissions. »



Recommandation :

RAPPORT INTERSHIFT SBAR

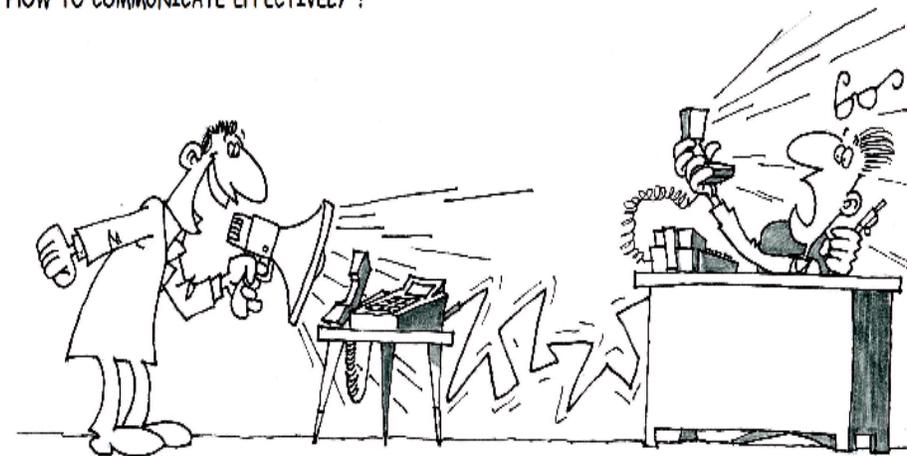
S	Diagnostic provisoire :
	Destination :
	Examens médicaux prévus :
B	Examens médicaux réalisés :
	Infos utiles / Remarques :
A	Evaluation de la suite de la prise en charge :
R	A faire dans l'heure :



Situation USI Brien :

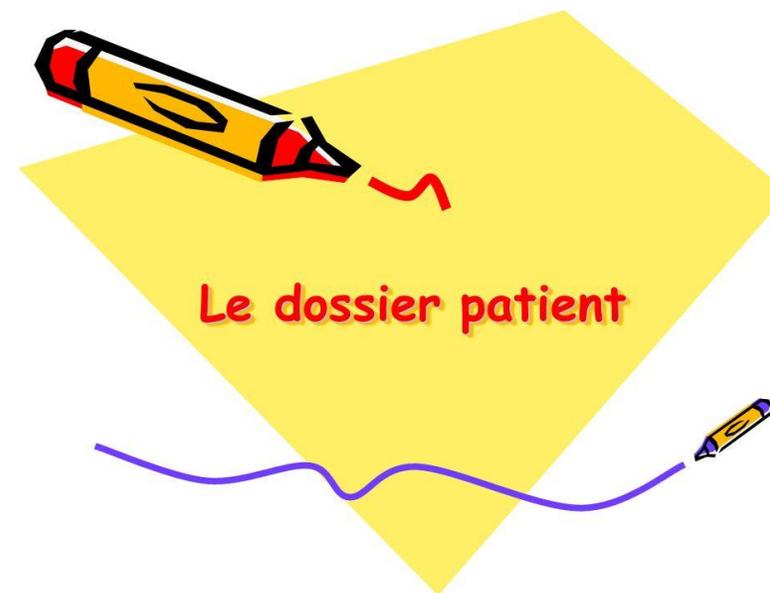
- Rapport fait par téléphone.
- Rapport non structuré.

HOW TO COMMUNICATE EFFECTIVELY ?



Background :

- Feuille de transfert non adaptée.
- Pas de structure concernant le rassemblement du dossier.



Analyse :

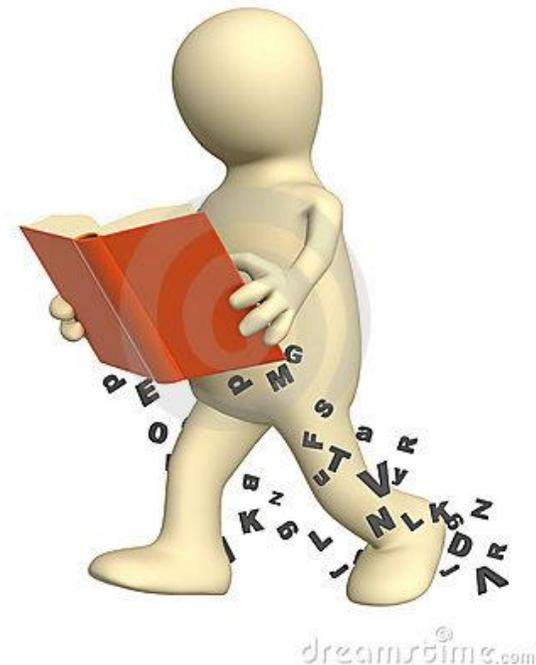
→ Perte d'informations

Risques :

- De rappel de l'unité de soins pour des info complémentaires (infirmier encore présent?).
- De diminution dans la **qualité** des soins.
- De dommage pour le patient (**sécurité** compromise).

Objectif :

- « **Amélioration du rapport infirmier lors des transferts vers les unités de soins** ».



Conclusion

- Projet institutionnel.
- Semblait difficile à implanter au sein du DMC < spécificité des services.

MAIS le SBAR est applicable dans beaucoup de situation
→ **ce qui en fait sa richesse.**

- De nombreux projets SBAR en cours au sein du DMC → **Perspective d'avenir +++**
- **DEUX** services, **UN** même département, **DES** approches différentes **MAIS** une finalité commune.

→ **Améliorer la transmission des infos patients.**



Bibliographie :

- (1) : Lardennois M., « SBAR : une méthode de communication infirmière-médecin qui sauve des vies », 2017, disponible sur <http://www.slbo.be/wp-content/uploads/2017/03/3la-communication-structuree-sassurer-que-lautre-comprend-ce-que-je-dis.-17.02.2017.pdf>
- (2) Haegdorens F., « Une communication efficace et effective entre les prestataires de soins : SBAR », 2016, disponible sur https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/presentation_sbar_2016-05.pdf
- (3) : Keppens K., Khadira Y., Velghe Y., « SBAR : Une méthode de communication professionnelle efficace et efficiente entre les soignants », Powerpoint créé par le CHU Brugmann.

Des questions ?

