

Entrée en matière

«Bonjour, tout le monde. Je m'appelle (prénom) et je suis (fonction). Aujourd'hui, je vais observer le processus de la check-list et l'évaluer à l'aide d'un instrument. J'aimerais vous donner un bref feedback tout de suite après mon observation.»

Feedback

«Je ne choisis qu'un seul aspect sur lequel je souhaite vous donner mon feedback. Nous pourrions volontiers discuter d'autres thématiques une autre fois.»

Observation

«J'ai vu que ...»
«Je n'ai pas entendu que ...»
«J'ai trouvé positif le fait que ...»
«Pour moi, ... n'était pas clair.»

Évaluation

«De mon point de vue, cela devrait ..., parce que ...»
«Selon les directives, il s'agit de ...»
«Le but de la check-list est de ...»

Question

«Quelle est votre opinion?»
«(Prénom), qu'est-ce que tu en penses?»

Consentement

«Êtes-vous d'accord pour que je vous fournisse maintenant un bref feedback de trois minutes au maximum?»

Conclusion

«Je vous remercie de m'avoir transmis vos avis/idées/remarques. J'en prends bonne note. Nous pourrions volontiers discuter d'autres thématiques une autre fois. Je vous souhaite une bonne opération. À bientôt.»

COM-Check

Mesurer et améliorer la compliance de la check-list

Déroulement: observation et feedback

Propositions de formulation au verso

1 Entrée en matière

- Présentez-vous
- Donnez de brèves informations sur l'observation et le feedback que vous allez donner

2 Observation du processus de la check-list

- Saisissez les informations générales au préalable
- Veillez à choisir une bonne place pour observer
- N'intervenez pas – contentez-vous d'observer! (sauf en cas de grave mise en danger)
- Remplissez l'instrument d'observation durant l'observation

3 Obtention du consentement pour le feedback auprès de l'équipe chirurgicale

4 Feedback selon les trois points suivants

- Observation
- Évaluation
- Question

5 Conclusion

- Signalez votre disposition à répondre à des questions plus tard
- Remerciez l'équipe et prenez congé

6 Saisie du feedback

- Envoyez les données dans l'instrument d'observation

Explications sur l'instrument d'observation: Traitement des points de la check-list

Cochez toutes les réponses qui conviennent par point de la check-list

Points de la check-list durant le Team time out (TTO)	Énoncé verbalement	Contrôlé visuellement	Réponse complète	Discordance découverte	Non traité
TTO Identité	☐	☐	☐	☐	☐
TTO Type d'intervention	☐	☐	☐	☐	☐
TTO Site opératoire (marquage)	☐	☐	☐	☐	☐

Le coordinateur de la check-list énonce le point de la check-list.

L'équipe procède aux contrôles selon les directives internes (p. ex. vérification de l'identité du patient, marquage).

L'équipe répond clairement, sans ambiguïté et de manière complète au point de la check-list.

Une discordance est découverte lors du traitement du point de la check-list (p. ex. mauvaise installation, matériel manquant).

Le point de la check-list n'a pas été appelé et on n'y a pas répondu.

Les trois éléments de la check-list mentionnés sont exemplaires.