



### Parcours Facteurs Humains

## Communication au sein de l'équipe, prise de décision, erreur : intégrer l'humain dans la gestion des risques

Parce que l'être humain est au cœur de la production de soins, la connaissance de ses performances et de ses limitations est essentielle à une démarche efficace de gestion des risques. Le champs des « facteurs humains » développé notamment dans l'aviation civile, offre dans le secteur de la santé des perspectives particulièrement riches pour améliorer la sécurité des patients. Cette formation aidera managers et professionnels à développer des compétences individuelles et collectives nouvelles.

**Vous êtes concernés** : dirigeants, managers, médecins, paramédicaux, responsables qualité, coordonnateurs des risques

### Programme pédagogique détaillé

#### Notion de « Facteurs Humains »

- Définition et champs d'application des Facteurs Humains
- Performance et limitations humaines
- Les soignants acteurs d'un système complexe

#### La communication au sein de l'équipe

- Formes, niveaux et dimensions de la communication
- Facteurs affectant la communication
- Communication au sein de l'équipe
- Echec de la communication et conflit

#### La prise de décision

- Comment s'élabore une décision ?
- Points forts et limites de la prise de décision humaine
- La prise de décision en équipe
- Améliorer la prise de décision

#### L'erreur humaine

- Définition de l'erreur humaine
- Typologie et mécanismes de génération de l'erreur
- Facteurs influençant la génération d'une erreur
- Identifier, analyser et gérer une erreur

#### Facteurs humains et gestion des risques

- Avantages et limites des procédures et formations
- Les bonnes pratiques de sécurité identifiées par la HAS
- L'apprentissage organisationnel
- Simulation et développement de compétences collectives

### **Vous apprendrez à**

- Analyser les échecs dans la communication
- Optimiser les prises de décision
- Distinguer les différentes formes d'erreur et leur génération
- Identifier la place des facteurs humains dans la gestion des risques

### **Moyens pédagogiques**

1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel

2 **Etudes de cas interactives DidactiVOTE ©**

Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.

3 **Simulation filmée avec co-vision**

3 séquences sont simulées en équipe devant une caméra. Le groupe analyse ensuite la vidéo à l'aide d'une grille d'observation.

### **Evaluation des acquis**

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).