

Facteurs humains et devenir du patient opéré : dernière étape ? : Human Factors and surgical patient outcomes : the last step ?

Julien PICARD

Résumé

Les actes de soins sont des processus complexes impliquant la collaboration et la coopération de nombreux professionnels spécialisés dans un environnement à haute technicité. Le « facteur humain » s'intéresse à la compréhension des interactions entre les humains et les autres éléments d'un système, afin d'optimiser la performance globale du système et le bien-être humain. L'analyse systémique des événements indésirables graves révèle le poids du facteur humain dans la réalisation de ces événements. Les performances techniques des opérateurs ne suffisent donc pas pour assurer le succès d'un soin complexe sans les compétences dites non techniques qui assurent la sécurité du patient. Ces compétences non techniques regroupent les aptitudes cognitives et sociales qui permettent de réaliser une tâche de façon efficace. Elles comportent la gestion de tâches, le travail d'équipe et le leadership, la communication entre professionnels et avec le patient, la conscience de la situation et la prise de décision.

Pr Julien PICARD

Mots clés : Facteurs Humains – Compétences non techniques – Sécurité du patient

Healthcare is a complex process involving the collaboration and cooperation of several specialized professionals in a highly technical environment. The "human factor" is concerned with understanding the interactions between humans and other elements of a system, in order to optimize overall system performance and human well-being. The systemic analysis of serious adverse events reveals the weight of the human factor in the occurrence of these events. The technical performance of operators is therefore not enough to ensure the success of complex procedures without the non-technical skills that ensure the safety of the patient. These non-technical skills include the cognitive and social skills that enable a task to be carried out effectively. They include task management, teamwork and leadership, communication between professionals and with the patient, situational awareness and decision making.

Pr Julien PICARD

Keywords : Human Factors – Non-technical skills – Patient Safety