La communication en mode pyramidal

Huddle

Foin de conjectures ni palabres inutiles! Et place au huddle! Cette réunion de 15 minutes maximum permet aux équipes aussi bien médicales que soignantes de faire un bref état des lieux de la situation liée au Covid-19.

Huddle? L'action d'une équipe de se grouper en cercle: le modèle proposé par la direction a été mis en œuvre en mars dernier, lorsqu'il a fallu affronter la première vague du covid-19 avec rapidité, concision et précision. L'adaptabilité des unités a été incroyable. Déjà utilisée dans d'autres établissements hospitaliers, cette forme de huddle est construite sur un mode pyramidal.

Comme avant les rencontres sportives, les participants se tiennent debout. Cette réunion express n'excède pas 15 minutes. Les huddles des unités HFR se déroulent en début de matinée, avec l'entier des équipes cliniques du jour. Ce bref survol permet de s'organiser en interprofessionnalité et de relayer les informations essentielles et soucis émanant « du terrain ». Centralisées sur une application, les informations et les questions remontent aux instances supérieures.

> « La communication part de la base, du terrain, et monte jusqu'à la direction. »

Ce premier niveau débouche ensuite sur un deuxième huddle, qui réunit, entre autres, la gestion flux de patients, les représentants médicaux des principaux services et des cadres de la direction des soins. Un état des lieux est ainsi réalisé et certaines décisions opérationnelles sont prises.

Enfin, le dernier niveau de cette pyramide de communication, appelé cellule médicale et groupe d'opération, réunit les directeurs (présentiels) et médecin-chefs (visio-conférence). Ils partagent les informations prioritaires et prennent les décisions finales nécessaires. Outre la rapidité d'action et l'efficacité, ce modèle recèle un autre avantage: tout le monde bénéficie des mêmes informations au même moment. Les huddles vont perdurer, tout en s'adaptant à la normalité attendue.

Gilles Liard

Étiquettes

Collaborations

Dans les murs de l’HFR

Covid