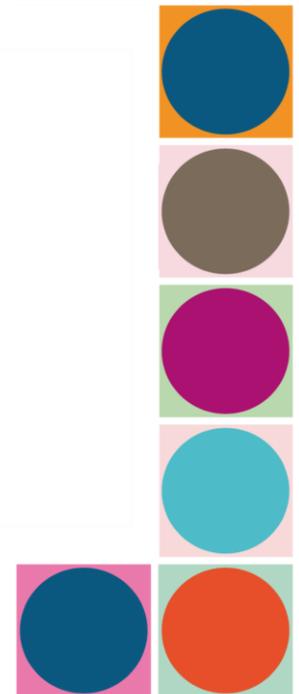
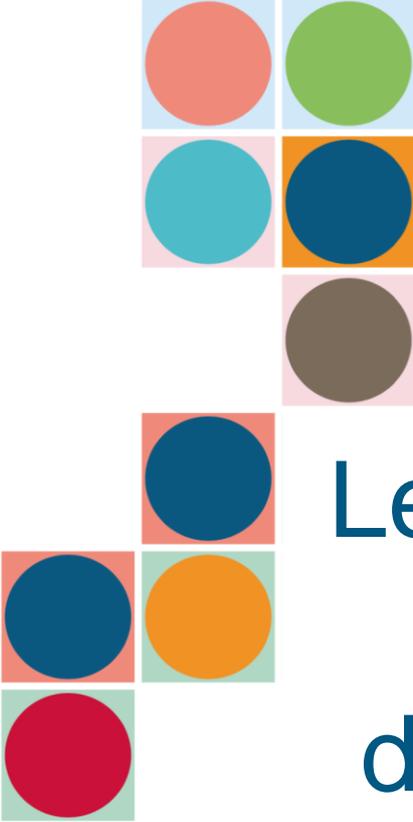


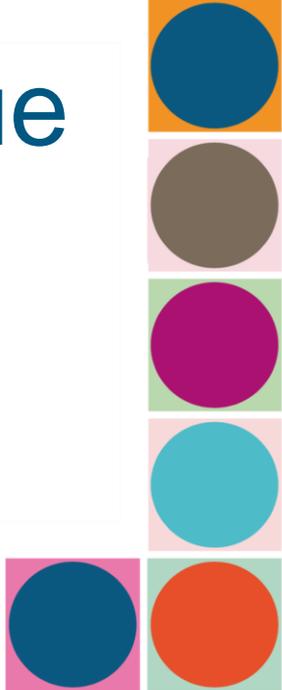
# Une histoire cognitive... et de collectif

Nathalie GREARD  
Psychologue du travail  
Coordonnateur équipe pluridisciplinaire  
Service santé travail  
CHU Bordeaux





Les erreurs en soin sont  
plus souvent le fait  
d'erreurs cognitives que  
du manque de  
connaissances ou  
d'informations



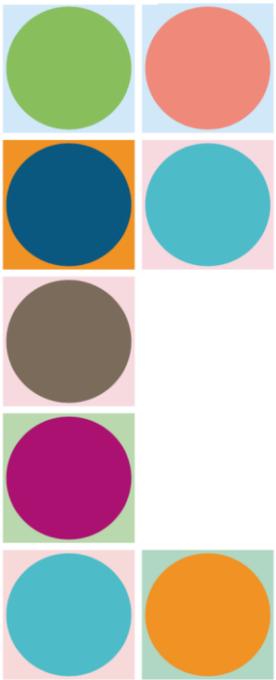
# Deux grandes catégories d'erreurs cognitives

- Une évaluation erronée de la probabilité
  - surestimer ou sous-estimer la probabilité du diagnostic
- Ne pas prendre en compte sérieusement toutes les possibilités pertinentes



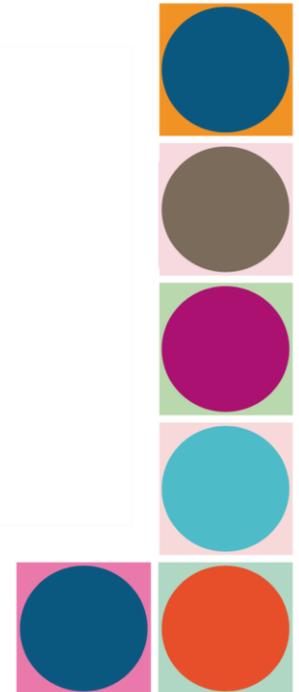
# Type d'erreurs cognitives

- **Ancrage**
- Focaliser sur un sujet/objet au détriment de la compréhension de la situation dans son ensemble
- **Biais de réminiscence**
- Choisir un diagnostic, car il est très présent à l'esprit en raison du souvenir d'une mauvaise expérience
- **Biais de confirmation**
- Chercher ou reconnaître les seuls renseignements qui confirment le diagnostic désiré ou suspecté
- **Effet de cadrage**
- Se laisser influencer par la présentation initiale pour les déductions ultérieures



# Focus sur l'effet tunnel

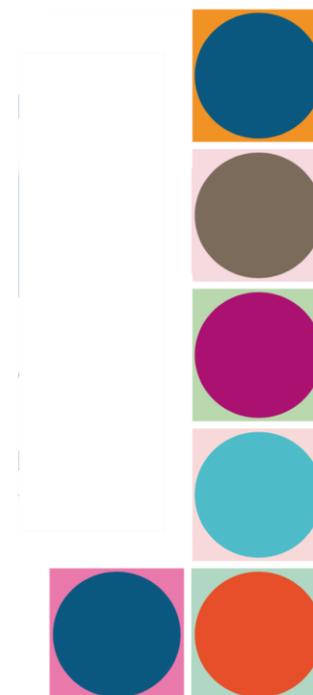
Source: *Facteurs humains en santé, Les cahiers du facteur, Pierre Raynal*



Une patiente arrive pour accoucher à terme. Alors que le col est à dilatation complète, le fœtus regarde vers le haut, ce qui est moins favorable pour l'accouchement que s'il regardait vers le bas. Une manœuvre de rotation manuelle de la tête fœtale se solde par un échec. Les efforts expulsifs sont débutés par la sage-femme pour tenter l'accouchement par voie basse. Après 15 minutes d'efforts, la tête fœtale semble s'engager dans le bassin, mais progresse mal. Le médecin sollicité décide alors de poser une ventouse pour aider à la naissance. Après plusieurs efforts de traction, la sage-femme demande au médecin quelle est la progression fœtale, **le médecin ne répond pas**. Devant la **poursuite des efforts de traction sans descente franche du fœtus**, la sage-femme suggère au médecin un passage en césarienne. **Il ne répond pas**. Lors de l'extraction instrumentale, le rythme cardiaque fœtal (RCF) présente des anomalies. **Après 20 minutes d'efforts de traction**, la ventouse lâche. Le médecin décide d'une pose de spatules. Une fille de 3 600 g naît, avec un score APGAR 1/6/7/7 : elle est prise en charge immédiatement par le pédiatre et une sage-femme pour une réanimation. Le bébé présente rapidement des signes d'encéphalopathie anoxo-ischémique et un scanner cérébral retrouve une hémorragie méningée. La durée d'hospitalisation dans le service de néonatalogie sera de 12 jours avec une évolution progressivement satisfaisante sur le plan neurologique.

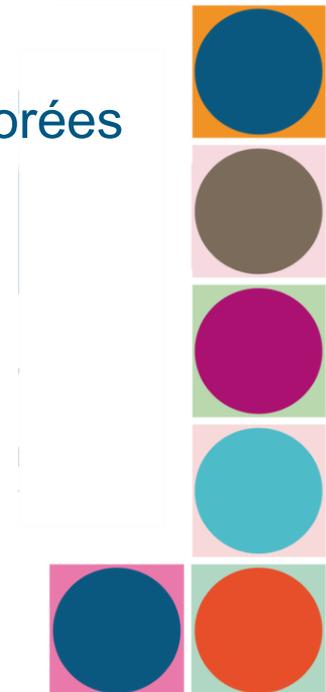
# Le phénomène

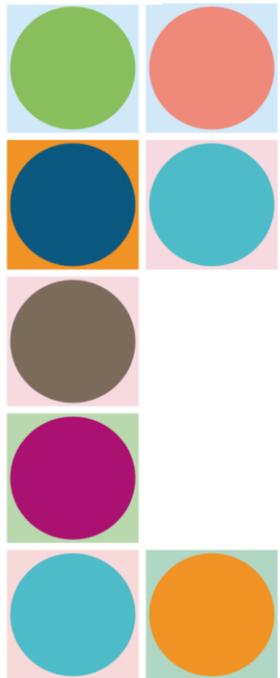
- Mobilisation de toute l'attention sur une tâche unique pendant une durée qui dépasse l'optimal
  - négligence des autres informations
  - échec d'autres tâches à effectuer
  - poursuite du but initialement adopté sans pouvoir le reconsidérer



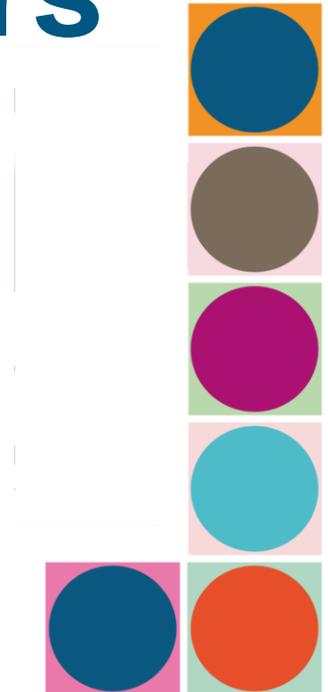
# Facteurs de risques d'erreurs cognitives

- Les facteurs internes
  - Fatigue /privation de sommeil
  - Stress
  - Niveau d'expertise
    - Connaissances en cours d'acquisition ou incorporées
- Les facteurs externes
  - Charge de travail
  - Distraction / interruptions de tâche
  - Pression des pairs
  - Environnement physique



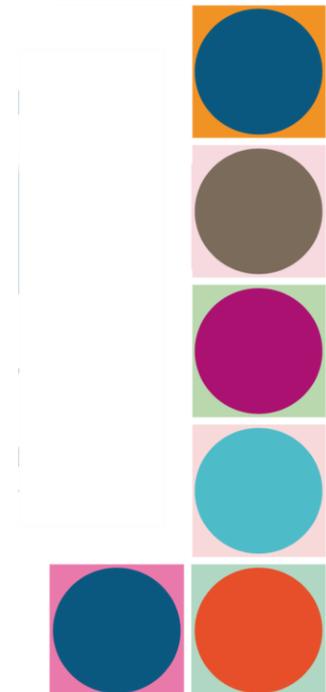


# Prévenir les erreurs cognitives



# L'action collective déterminante

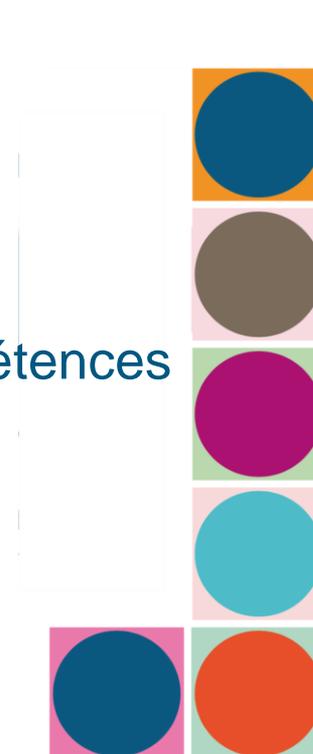
- Coopération
  - Coordination
  - Concertation
- Confiance
- Attention portée à l'autre



# La coopération

- Opérer de manière conjointe
- Trois conditions nécessaires
  - avoir la volonté de coopérer
  - avoir les moyens de communiquer
  - partager un objectif commun
- Construction qui relève
  - d'un référentiel commun
  - de la confiance et de la reconnaissance des compétences de l'autre

***La coopération suppose de la coordination  
et de la concertation***



# La coordination

- « La planification et l'organisation temporelle des activités ; elle implique un ordonnancement de comportements, d'actions et ou de décisions, qui se fait en termes d'unités temporelles » (De la Garza, 1998, p. 24).
- Plus les opérateurs coopèrent plus ils doivent coordonner leurs actions, les agencer dans un certain ordre afin d'atteindre le but final de façon efficace

Le « ballet professionnel »



# La concertation

- Confronter et ajuster les points de vue ou négocier des perspectives ou des choix
  - préalable à l'action
  - en amont de la coopération
  - peut conduire à une évolution des formes de coordination en construisant des règles sur les méthodes, les standards et l'organisation, mais aussi de la connaissance partagée.



**Merci pour  
votre attention**

