

## QUESTION OU PROBLÈME PÉDAGOGIQUE :

### Quel est l'impact de l'impolitesse sur la performance générale d'une équipe médicale ?

#### Référence

Riskin A, Erez A, Foulk TA, Kugelman A, Gover A, Shoris I, Riskin KS, Bamberger PA. The Impact of Rudeness on Medical Team Performance: A Randomized Trial. PEDIATRICS 2015; 136 (3).

DOI: 10.1542/peds.2015-1385

[www.pediatrics.org/cgi/doi/10.1542/peds.2015-1385](http://www.pediatrics.org/cgi/doi/10.1542/peds.2015-1385)

#### En quoi est-ce pertinent pour la formation en médecine d'urgence?

Les départements d'urgence (DU) s'appuient fortement sur les soins médicaux fondés sur le travail d'équipe. Ces environnements sont également touchés par des situations stressantes pouvant engendrer des comportements qui manquent de professionnalisme. Il a été démontré que l'impolitesse et l'incivilité légères ont un effet sur les tâches cognitives, qu'elles diminuent la créativité et la flexibilité et qu'elles occasionnent un comportement moins utile et moins prosocial.<sup>1</sup> La compréhension de l'impact d'un comportement humain négatif sur la performance générale d'équipes médicales est importante pour la sécurité des patients et la diminution d'évènements iatrogéniques.

#### Niveau de prevue 1B

#### Niveau d'apprentissage

Équipes médicales en centres hospitaliers

#### Sources de financement

Israel Science Foundation. Aucun conflit d'intérêts potentiel à déclarer.

#### Méthodologie

Essai randomisé et à double insu réalisé sur 72 professionnels de l'USIN (médecins et infirmières).

#### Cadre

4 hôpitaux urbains israéliens.

#### Résumé de l'étude

Les chercheurs ont examiné l'effet d'un comportement légèrement impoli sur la performance diagnostique et procédurale d'une équipe médicale. L'hypothèse retenue était qu'un comportement légèrement impoli aurait un impact négatif sur la performance générale de l'équipe.

Les mesures des résultats de cette étude comprenaient les facteurs suivants :

- La performance diagnostique (p. ex. les participants identifiaient la cause de la détérioration du patient) ;
- La performance procédurale (p. ex. les participants effectuaient les mesures de réanimation appropriées) ;
- Le partage de l'information (p. ex. les participants partageaient de l'information essentielle en temps opportun) ;
- La recherche d'aide (p. ex. les participants semblaient à l'aise pour demander de l'aide de collègues).

Pour étudier ces paramètres, 24 équipes de l'USIN (1 médecin et 2 infirmières par équipe) ont participé à une simulation de réanimation pédiatrique. Ces équipes ont été divisées aléatoirement en deux groupes :

- Groupe d'étude : Les participants ont été exposés à des commentaires standardisés légèrement impolis (indépendamment de la performance de l'équipe) par un observateur indépendant avec et pendant le scénario de simulation.

Groupe de contrôle : Les participants ont été exposés à des commentaires standardisés neutres. Les deux équipes ont été cotées indépendamment par un panel à l'insu, de trois personnes, composé de professionnels de l'USIN sur la performance diagnostique et procédurale, le partage de l'information et la recherche d'aide de leur équipe.

Les chercheurs ont conclu qu'un comportement légèrement impoli avait un effet considérablement négatif sur la performance procédurale ( $P=0.008$ ) et diagnostique ( $P=0.005$ ) d'une équipe médicale. Spécifiquement, lorsque les équipes étaient exposées à l'impolitesse, les tâches nécessitant le partage d'information avaient un effet négatif sur la performance diagnostique, et les tâches nécessitant la recherche d'aide avaient un effet négatif sur la performance procédurale.

À noter, les recherches sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité sont hautement axées sur l'amélioration de grands systèmes et de technologies.<sup>2,3</sup> Cette étude souligne le rôle potentiel du comportement humain négatif sur des événements iatrogéniques.

### Références

1. Engle RW, Kane MJ. Executive attention, working memory capacity, and a two-factor theory of cognitive control. In: Ross B, ed. *The Psychology of Learning and Motivation*. Vol. 44. New York, NY: Elsevier ; 2004:145-199
2. Ligi I, Millet V, Sartor C, et al. Iatrogenic events in neonates: beneficial effects of prevention strategies and continuous monitoring. *Pediatrics*. 2010;126 (6). Available at: [www.pediatrics.org/cgi/content/full/126/6/e1461](http://www.pediatrics.org/cgi/content/full/126/6/e1461)
3. Starmer AJ, Spector ND, Srivastava R, et al; I-PASS Study Group. Changes in medical errors after implementation of a handoff program. *N Engl J Med*. 2014; 371 (19):1803-1812