

# TeamSTEPPS® francophone



C. Baralon (organisateur) et Dr C. Graf (dir. med. adj. HUG) lors du Forum TeamSTEPPS

## 6<sup>ème</sup> Forum francophone TeamSTEPPS

Le Forum francophone TeamSTEPPS du 7 novembre 2025 a confirmé l'ancrage du programme comme un levier structurant de la qualité et de la sécurité des soins en Suisse. Désormais reconnu au niveau fédéral dans le cadre de la convention qualité LAMal 58a, TeamSTEPPS s'impose comme un standard pour renforcer la communication interprofessionnelle, la collaboration et la culture de sécurité au sein des équipes. Les retours d'expérience des institutions suisses (HUG, CHUV, HFR, HRC, PHEL) mettent en évidence des bénéfices concrets sur le terrain - transmissions plus fiables, meilleure coordination, vigilance partagée - tout en rappelant les conditions de réussite : un leadership fort, une adaptation locale des outils, un accompagnement de proximité et une dynamique de formation continue. Dans un contexte marqué par les futurs audits nationaux, TeamSTEPPS apparaît aujourd'hui comme un véritable indicateur de maturité organisationnelle et un pilier durable du système qualité hospitalier.

**Save the date !**

**7<sup>ème</sup> Forum TeamSTEPPS  
le 19 mars 2027  
Genève**

## Formation de formateurs TeamSTEPPS, déploiement en Suisse

Une nouvelle formation de formateurs TeamSTEPPS est organisée par la Fédération des hôpitaux vaudois et par l'Hôpital Riviera-Chablais les **11 et 12 juin 2026** au Casino de Morges.

Le premier jour présente l'approche et les outils TeamSTEPPS. Le 2<sup>e</sup> jour couvre les aspects pédagogiques, le coaching, la mise en œuvre et la gestion du changement.

Le site web [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch) montre qu'une quarantaine d'institutions de santé ont choisi de déployer la Mesure d'amélioration de la qualité TeamSTEPPS, entre les soins aigus, la réadaptation et la psychiatrie. Environ 30% de ces institutions ont terminé le déploiement et approximativement 80% du déploiement a lieu en Suisse Romande.

Un bulletin présenté par



## Sommaire

- 6<sup>ème</sup> Forum francophone
- Formation de formateurs
- Déploiement en Suisse
- Le teach-back, nouvel outil TeamSTEPPS® 3.0
- Le préhospitalier neuchâtelois implémente TeamSTEPPS®

**Formations TeamSTEPPS avancées pour formateurs AHA (anglais)**

<https://www.aha.org/team-training/programs-offerings/sustainment>

**Former au teach-back**

Vidéos et elearning pour former au teach-back

- <https://teachback.org/teach-back-standalone-videos/>
- <https://teachback.org/learn-about-teach-back/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=vZGlvYESTtY>



**Dre Claire Chabloz**, succède à Anthony Staines au poste de chargée du programme Sécurité des patients et qualité des soins (SPQS) de la FHV, et poursuivra le développement de TeamSTEPPS.

## Le teach-back, nouvel outil TeamSTEPS® 3.0

La nouvelle version 3.0 de TeamSTEPS inclut deux nouveaux outils. Le teach-back en est un.

Le teach-back est une intervention de littératie en santé fondée sur des données probantes qui favorise l'engagement du patient, sa sécurité, son adhésion et la qualité de ses soins. Il consiste à demander au patient ou à son proche aidant de reformuler, avec ses propres mots, les informations essentielles ou les actions à entreprendre. Cette méthode permet de vérifier si l'explication a été claire et si la compréhension est correcte.

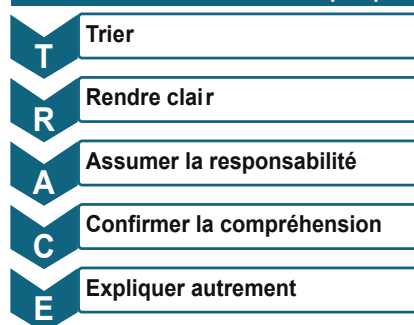
Demander aux patients s'ils ont compris une explication ne suffit pas : beaucoup répondent « oui », soit par politesse, soit parce qu'ils pensent avoir compris un diagnostic ou un plan de traitement, soit encore parce qu'ils sont gênés d'admettre qu'ils sont dans le flou. La seule manière de s'assurer d'une réelle compréhension est de leur faire reformuler les informations avec leurs propres mots. Cette reformulation favorise également la rétention.

Il s'agit d'un test de la clarté de l'explication donnée par le soignant, et non d'une évaluation des capacités du patient. Le teach-back peut être utilisé pour expliquer les médicaments, un diagnostic, un examen

à venir, les options de traitement ou les changements d'hygiène de vie nécessaires.

La méthode TRACE\* de teach-back vise à améliorer la compréhension du patient en structurant la communication : sélectionner quelques messages clés, les rendre clairs (notamment avec des supports visuels), vérifier activement la compréhension sans culpabiliser, puis reformuler si nécessaire. Elle favorise une information adaptée, comprise et applicable au quotidien.

### TRACE : le teach-back en cinq étapes



Le teach-back montre des résultats positifs dans de nombreux contextes cliniques, avec un impact particulièrement notable sur l'adhésion thérapeutique et la réduction des réadmissions hospitalières.

\*Anderson KM, Leister S, De Rego R. The 5Ts for teach back: an operational definition for teach-back training. HLRP: Health Literacy Research and Practice. 2020;4(2):e94-e103

## Le préhospitalier neuchâtelois implémente TeamSTEPS® Une étape de plus vers l'interprofessionnalité de la chaîne des secours.

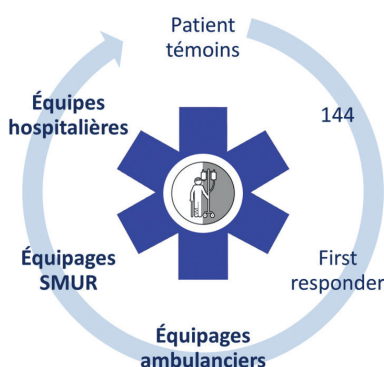
Le parcours de soins lors d'intervention préhospitalière mobilise de nombreux acteurs au sein de la chaîne des secours. Ambulancier·ère·s, infirmier·ère·s et médecins SMUR ou équipes hospitalières partagent un objectif commun : porter secours aux patient·e·s. Pourtant, la diversité des métiers, des contraintes et des enjeux peut générer des entraves à la performance d'équipe, accentuées par le stress et la charge cognitive propres aux situations d'urgence, là où chaque seconde compte...

Le projet a été conçu comme un processus progressif et collaboratif. Après la formation de mastertrainer dans chaque service, une formation commune a été mise en place, centrée notamment sur le soutien mutuel et la représentation partagée. L'objectif : "Changer de regard", permet à chacun·e de comprendre les réalités, contraintes et priorités de ses partenaires et rompre les silos corporatifs et institutionnels afin de mieux coordonner les actions autour d'un objectif partagé.

Concrètement, le déploiement s'appuie sur des formations ciblées et des expériences immersives : simulations avec inversion des rôles, journées "vis ma vie" entre services d'ambulances et urgences, mises en situation croisées dans le terrain ou encore serious game de régulation du flux aux urgences. Des outils structurants sont également introduits, comme un canevas commun d'appel au superviseur médical (SCAR) et des débriefings interservices, même pour les situations du quotidien.

Au final, ce sont des équipes plus soudées, une communication plus fluide... et une sécurité des patients renforcée. Bonus non négligeable : une qualité de vie au travail en hausse, grâce à la diminution des tensions et frustrations.

Une dynamique à entretenir, pour ancrer durablement ces progrès dans les pratiques.



En 2023, la Commission des urgences préhospitalières neuchâteloises (COMUP) a identifié, à travers des tendances de déclarations, des difficultés récurrentes de communication et de collaboration entre partenaires. Face à ce constat, le choix s'est porté sur TeamSTEPS® afin de développer une culture commune de sécurité et renforcer l'interprofessionnalité.