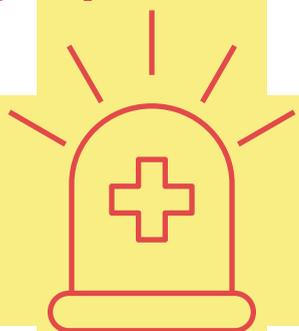




# DIS-MOI TOUT, C'EST URGENT!



74



**Janine Henrard**  
Enseignante,  
HELMo Sainte-Julienne.  
[j.henrard@helmo.be](mailto:j.henrard@helmo.be)

**Véronique Lorent**  
Enseignante,  
HELMo Sainte-Julienne.  
[v.lorent@helmo.be](mailto:v.lorent@helmo.be)

## Utiliser la simulation pour apprendre à communiquer efficacement en santé

*Dans le domaine médical en général et dans les situations d'urgence en particulier, la moindre erreur de communication peut être tragique. Comment apprendre aux futurs professionnels de la santé à communiquer de façon efficace et structurée ?*

## PARLEZ-VOUS ISBAR ?

Imaginez que vous ayez à résoudre un problème complexe. Pour ce faire, vous devez échanger des informations et dicter des instructions précises par téléphone. C'est déjà un challenge !

Imaginez en outre que vous ne disposez que d'un délai très court et que, par ailleurs, vous deviez affronter plusieurs problèmes complexes, selon les mêmes modalités et même temps. Imaginez la fatigue et le stress, imaginez enfin que la vie d'une personne soit en jeu.

Associez le tout et vous aurez une petite idée des défis auxquels est confrontée la médecine d'urgence. Typiquement, lors d'une situation aiguë d'un patient, les infirmiers(ère)s doivent donner toutes les informations utiles, et seulement elles, de manière claire et non ambiguë, au médecin. Avant toute intervention, cette étape servira au médecin à hiérarchiser les priorités. Chaque information manquante peut-être fatale. Responsabilité immense !



75

Dans ce contexte, les professionnels de la santé se sont dotés d'une grammaire et d'un cadre d'analyse commun à toutes les intervenantes et tous les intervenants : le modèle ISBAR (Identification, Background, Assessment, Recommendation).

Concrètement, le modèle ISBAR a la forme d'une liste de questions et de sous questions hiérarchisées. Mais Attention ! l'acquisition de cet outil ne signifie pas pour autant qu'on parle ISBAR, c'est-à-dire qu'on communique bien en situation d'urgence. Il ne suffit pas d'apprendre la syntaxe et le vocabulaire d'une langue pour communiquer dans cette langue : il faut pratiquer !

## L'INTÉRÊT DE LA SIMULATION

C'est bien connu, on apprend à pratiquer les langues par immersion, sinon elles restent mortes. Malheureusement, il est encore plus difficile d'organiser un stage d'immersion en ISBAR qu'en grec ou en latin. « On ne va quand même pas laisser de jeunes étudiants s'entraîner en conditions réelles dans de telles situations, la vie des patients est en jeu » et les apprenants, à la différence des professionnels, ont droit à l'erreur...

En revanche, en ayant recours à la simulation médicale et aux technologies numériques, il devient possible de faire « comme si » avec un très haut degré de vraisemblance.

De plus en plus souvent, l'apprentissage des disciplines médicales et paramédicales s'appuie sur des mannequins électroniques de très haute-fidélité qui permettent de reproduire de manière crédible un très large panel de situations et de réactions. Un laboratoire de simulation en santé est un outil pédagogique qui permet, à l'aide de tels mannequins, de s'entraîner à affronter des situations de soins complexes. Toutefois, ce dispositif de simulation est initialement conçu pour s'entraîner à construire des interventions, pas pour travailler la communication efficace et structurée en situation urgente. Comme tel, comment l'utiliser pour améliorer la maîtrise de l'ISBAR et les autres compétences non-techniques ?

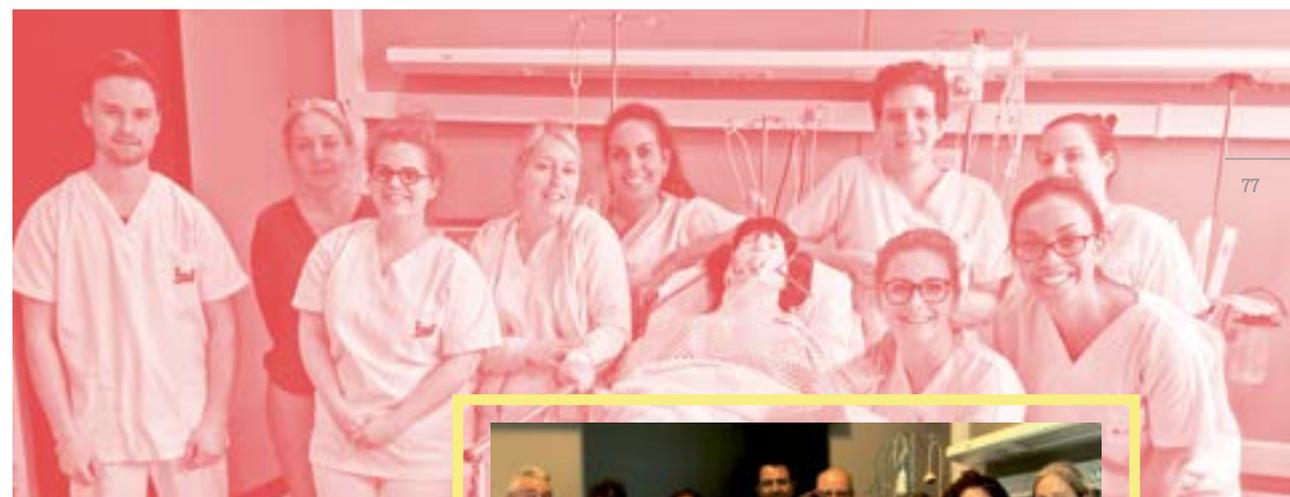
A HELMo Sainte-Julienne, en plus du centre de simulation, il existe également un autre dispositif, numérique, que l'on appelle l'Hôpital virtuel. Il s'agit d'une plateforme numérique qui permet aux étudiants de progresser dans leurs capacités à affronter les réalités d'un hôpital réel en proposant des ressources (photos, vidéos, images cliquables, dossiers infirmiers...), des scénarios pédagogiques, des activités.

En connectant le laboratoire de simulation et l'Hôpital virtuel, il a été possible de construire un dispositif didactique extrêmement performant pour apprendre aux étudiants à maîtriser l'ISBAR en situation réelle.



## COMMENT ÇA MARCHE ?

Le scénario pédagogique est organisé en deux temps. D'abord des activités en ligne dans l'Hôpital virtuel, ensuite une journée spécifique en groupe de 8 à 10 apprenants au laboratoire de simulation.



Dans l'Hôpital virtuel, chaque étudiant réalise une série d'exercices en ligne. Ces exercices sont composés de questions variées dont les réponses ne peuvent être trouvées qu'en visionnant les vidéos. A la fin d'une séance, un test autocorrigé permet à l'étudiant d'évaluer sa maîtrise du sujet. Il est possible de recommencer aussi souvent que nécessaire. Le but poursuivi est de prendre connaissance du modèle ISBAR et de mesurer son niveau d'intégration. Il s'agit, en quelque sorte, d'acquérir le vocabulaire et la logique de l'ISBAR.

Ensuite, quatre séances sont programmées au laboratoire de simulation. Lors de chaque séance, un objectif spécifique est poursuivi : identifier le risque vital engagé, décrire de façon adéquate la situation par téléphone, réagir de façon calme et structurée lors des recommandations, etc.

Les étudiants sont acteurs et observateurs à tour de rôle. Les acteurs, en binômes, sont aux prises avec le mannequin, lequel est « piloté » par les formateurs. L'évolution de la situation est observée par les autres étudiants via un écran. Après chaque intervention, un débriefing collectif est prévu. Vient ensuite un temps d'écriture au cours duquel les étudiants, par groupes de deux, essaient de construire la communication ISBAR « idéale » pour le scénario envisagé. Ces modèles de communication sont ensuite lus au groupe qui valident, ou pas, la venue immédiate du médecin...



78

**EN DÉCEMBRE 2017**, L'HÔPITAL VIRTUEL S'EST EXPORTÉ **EN SUISSE** (« LA HAUTE ÉCOLE DU VALAIS SUISSE (HEVS) A PRIS LA DÉCISION D'ACQUÉRIR CET OUTIL AFIN DE L'INTÉGRER EN TANT QU'OUTIL INNOVANT DE SOUTIEN À SES PÉDAGOGIES ACTIVES »);

[HTTPS://WWW.HELMO.BE/CMS/HELMO-CONNECT/ACTUALITES/ARTICLES/L%  
E2%80%99HOPITAL-VIRTUEL-DE-HELMO-S%  
E2%80%99EXPORTE-EN-  
SUISSE.ASPX#WMWBGNHKVZU](https://www.helmo.be/cms/helmo-connect/actualites/articles/l%e2%80%99hopital-virtuel-de-helmo-s%e2%80%99exporte-en-suisse.aspx#wmwbgnhkvzu)

**EN JANVIER 2018**, LES ASPECTS « SOINS INFIRMIERS ET COMMUNICATION ISBAR » SONT VALIDÉS PAR UNE PRÉSENTATION AU CONGRÈS RÉANIMATION 2018 DE LA SOCIÉTÉ DE RÉANIMATION DE LANGUE FRANÇAISE (SRLF) **À PARIS**

[HTTPS://WWW.SRLF.ORG/CONGRES/](https://www.srlf.org/congres/)

« PÉDAGOGIE ET NUMÉRIQUE » FERONT L'OBJET D'UNE COMMUNICATION LORS DU 5<sup>E</sup> COLLOQUE INTERNATIONAL EN ÉDUCATION ORGANISÉ PAR LE CENTRE DE RECHERCHE INTERUNIVERSITAIRE SUR LA FORMATION ET LA PROFESSION ENSEIGNANTE (CRIFPE) **EN MAI 2018 À MONTRÉAL**.

[HTTPS://COLLOQUE2018.CRIFPE.CA/FR/PAGES/HOME](https://colloque2018.crifpe.ca/fr/pages/home)