

Maximizing COVID-19 ICU team performance: Workflow, mindset training and resilience

[00:00:00.64] ANNONCEUR : Bienvenue dans Mayo Clinic COVID-19 Expert Insights and Strategies. L'activité suivante est soutenue en partie par une subvention indépendante de formation médicale de Pfizer Inc et elle est conforme aux directives de l'ACCME.

[00:00:17.00] ALEX NIVEN : Bienvenue à l'édition Mayo Clinic Critical Care Insights COVID. Je m'appelle Alex Niven. Je suis consultant au sein de la division des soins intensifs pulmonaires et de la médecine du sommeil de la clinique Mayo à Rochester dans le Minnesota, et je suis également responsable de l'enseignement pour notre division et pour la pratique indépendante des soins intensifs multi-spécialisés.

[00:00:35.01] La pandémie de COVID a changé probablement définitivement notre façon de pratiquer. Et toute la communauté des soins intensifs a été particulièrement touchée par cette pandémie. L'édition de Critical Care Insights COVID-19 est destinée aux professionnels de santé qui soignent les patients atteints de COVID-19 dans le monde entier en USI.

[00:00:56.76] Les meilleures pratiques pour soigner ces patients ont évolué rapidement et les soignants - je sais que c'est le cas - ont eu du mal à suivre le volume d'informations, d'autant plus que les sources d'information qui ont été fournies ne sont souvent pas soumises à un examen rigoureux par les pairs.

[00:01:15.55] En réponse, la Mayo Clinic a mis en place un groupe de travail COVID-19 d'experts Ask Mayo qui a recueilli et diffusé le contenu disponible sur un site Web public gratuit sous le navigateur Mayo Clinic Ask Mayo Expert COVID-19.

[00:01:37.64] Cette source fournit essentiellement un site de recommandations de bonnes pratiques pour les soins aux patients COVID-19, élaboré en collaboration par un groupe interprofessionnel de sous-spécialistes de la Clinique Mayo. Ces informations sont régulièrement alimentées par des revues rapides de la littérature effectuées par l'actuel Center for the Science of Health Care Delivery.

[00:02:07.25] Ce cours de FMC en ligne est conçu pour accélérer la diffusion et la mise en œuvre de ces directives fondées sur les meilleures preuves, l'innovation en matière de meilleures pratiques, et permettre une discussion sur les controverses cliniques actuelles auxquelles nous sommes confrontés en soins intensifs lorsque nous soignons ces patients.

[00:02:25.46] Ces discussions mettront l'accent sur les auteurs originaux du contenu disponible sur Ask Mayo Experts et leur permettront de discuter des preuves et des meilleures pratiques qu'ils ont utilisées pour fournir ces recommandations et le pourquoi des informations qu'ils ont partagées.

[00:02:45.26] Nous mettrons en permanence à jour ce contenu, avec les preuves disponibles de haute qualité grâce à nos examens exploratoires rapides et les innovations en constante évolution

et le progrès des pratiques cliniques au sein de notre propre plateforme de soins ici à la Mayo Clinic.

[00:03:06 .68] Cette offre initiale de FMC comprend sept conférences, sur des sujets tels que la sécurité de l'intubation, le contrôle des infections, des considérations de flux de travail, la gestion des pénuries de médicaments, l'optimisation des performances de l'équipe, la formation à l'état d'esprit pour la personne, l'humanisation des soins critiques, les innovations en thérapie respiratoire, entre autres.

[00:03:30.36] Nous continuerons à faire évoluer ce contenu au fil du temps, avec de nouvelles informations sur l'épidémiologie, la virologie, les caractéristiques cliniques des patients COVID-19, ainsi qu'avec des recommandations adaptées sur les tests et les soins et des considérations supplémentaires sur le contrôle des infections dans cette population difficile.

[00:03:50.85] Nous espérons que vous apprécierez ce travail. Ces informations ont été fournies sous la forme d'une série d'exposés à notre communauté de soins intensifs au cours des cinq dernières semaines et elles continueront d'évoluer au fil du temps. Bienvenue dans Critical Care Insights. J'espère que vous apprécierez notre travail.

[00:04:08.01] Bienvenue à tout le monde, dans cette édition de Critical Care Insights COVID-19. Je m'appelle Alex Niven. C'est pour moi un privilège de présenter aujourd'hui les personnes qui vont parler de l'optimisation des performances de l'équipe de soins intensifs COVID, du flux de travail, de la formation des esprits et de la résilience.

[00:04:29 .20] Je suis consultant en soins intensifs pulmonaires ici à la Mayo Clinic. Je vais faire le tour de notre cercle ici, notre cercle virtuel, pour que tous les autres membres de notre groupe se présentent. Et je vais commencer par Katie.

[00:04:41.40] KATIE JONES : Bonjour, je m'appelle Katie Jones. Je suis l'une des assistantes médicales en soins intensifs à l'hôpital [INAUDIBLE]. Merci de m'avoir reçue.

[00:04:49.05] ALEX NIVEN : Bienvenue, Katie. Lori ?

[00:04:51.25] LORI FAULHABER : Je m'appelle Lori Faulhaber. Je suis l'une des thérapeutes respiratoires de l'unité de soins intensifs. Soigner des patients, c'est ce que nous faisons tous les jours. Je suis donc heureuse d'être ici. Merci.

[00:05:02.58] ALEX NIVEN : Merci d'être avec nous, Lori. Chris.

[00:05:05.43] CHRIS KELM : Bonjour, je m'appelle Chris Kelm, je suis éducateur en thérapie respiratoire. Merci de m'avoir reçu.

[00:05:12.82] ALEX NIVEN : Roberto.

[00:05:13.56] ROBERTO BENZO : Bonjour, je suis Roberto Benzo, l'un des pneumologues ici à la Mayo Clinic. Je suis également un scientifique comportemental au laboratoire [INAUDIBLE]. Je vous remercie beaucoup de m'avoir reçu ici.

[00:05:26.01] ALEX NIVEN : Merci d'être avec nous, Roberto. Jenn ?

[00:05:28.05] JENN ELMER : Je suis Jenn Elmer. Je suis infirmière clinicienne en soins intensifs ici dans l'USI. J'assiste également notre équipe de lutte contre les maladies infectieuses à haut risque.

[00:05:37.73] ALEX NIVEN : Bienvenue, Jenn. Ben ?

[00:05:39.23] BENJAMIN DAXON : Bonjour, je m'appelle Ben Daxon. Je suis anesthésiste et intensiviste ici à la Mayo Clinic de Rochester, dans le Minnesota, et j'ai déjà passé sept ans en service actif, où les performances de l'équipe dans des environnements très stressants faisait partie intégrante du travail.

[00:05:52.80] ALEX NIVEN : Bienvenue à tout le monde, et merci beaucoup d'avoir pris le temps de parler d'une question vraiment importante, à mes yeux, à savoir la performance des équipes. Je vous avoue que j'ai vraiment eu envie d'en parler dès le début de la pandémie. Comme vous pourriez le voir derrière moi, j'ai un drapeau américain. Je suis retraité de l'armée, tout comme Ben.

[00:06:16.01] Nous avons tous vécu de nombreuses perturbations dans nos vies personnelles et professionnelles au cours des deux derniers mois. Et honnêtement, pour moi au début, cela ressemblait beaucoup à un déploiement, vu le nombre de changements, le degré de stress et la quantité de perturbations que je ressentais à la fois dans ma vie personnelle et professionnelle.

[00:06:41.00] Ce dont je me souviens de mes déploiements passés, c'est l'importance de se préparer à cette expérience, et de maintenir ce haut niveau de performance dont nous devons tous faire preuve tous les jours dans ce genre de situations difficiles.

[00:07:06.20] Pour ma part, j'ai été en soins intensifs médicaux au tout début de notre vague COVID et j'y suis revenu juste pour un jour la semaine dernière. J'ai été vraiment frappé de voir l'énorme différence qui s'est produite dans cet environnement de pratique en si peu de temps.

[00:07:27.27] Je pense que le fait d'être touché de cette manière en dit long, et quand je compare ce que je fais tous les jours avec ce que font les infirmières au chevet des malades, les thérapeutes de la respiration et les professionnels de santé spécialisés qui soignent régulièrement 10 fois plus que moi et dont les vies ont été encore plus touchées par ces changements, j'ai pensé qu'il était vraiment important de parler des moyens de gérer cela, de nos expériences, et de certaines approches pratiques pour maintenir un niveau élevé de performance pour ce qui, malheureusement, va probablement être un marathon, et non un sprint.

[00:08:11 .70] Je ne sais donc pas si d'autres personnes seraient prêtes dire un mot ou deux de leurs expériences ou de leurs réflexions pendant cette pandémie de COVID, mais je vais commencer par là pour voir si quelqu'un d'autre veut dire quelque chose.

[00:08:27.36] JENN ELMER : Merci. J'ajouterais même que grâce à nos cinq années d'expérience en matière de préparation aux maladies infectieuses émergentes, cela s'appuie vraiment sur des compétences auxquelles nous avons peut-être déjà pensé, ce qui, pour moi, a été un énorme avantage.

[00:08:45.89] Mais j'ai dit que, pour moi, se préparer à la COVID-19 revenait à s'occuper des gens sous stéroïdes. Nous pensions avoir mis en place de bons plans. Nous pensions avoir mis au point des flux de travail, mais jusqu'à que cela se produise vraiment et arrive jusqu'à nous, nous avons réalisé que c'étaient de bonnes bases, mais pas nécessairement concrétisées. C'était donc une sorte d'expérience, au moins pour moi et mon équipe, de développer ces compétences auxquelles nous avions peut-être déjà pensé.

[00:09:14.54] ALEX NIVEN : Oui, j'aime ça, Ebola sous stéroïdes. Je veux dire que le rythme de changement auquel nous avons tous dû faire face, de jour en jour, de minute en minute, a été fou. Lori, vous avez passé beaucoup de temps ces six dernières semaines dans l'unité. Puis-je vous prendre une minute ?

[00:09:29.63] LORI FAULHABER : Bien sûr, vous pouvez.

[00:09:32.46] ALEX NIVEN : Alors parlez-nous un peu de votre expérience de thérapeute respiratoire.

[00:09:36.36] LORI FAULHABER : Oui, concernant changement que vous aviez constaté en à peine une semaine, entre le début et maintenant, j'espère que vous vouliez dire un bon changement. Mais je pense que nous avons déjà parlé, c'est presque devenu normal pour nous, et nous avons transgressé cela, car nous en sommes maintenant au point où c'est normal pour nous dans l'USI.

[00:10:05.10] Je fais partie du comité de pratiques de l'entreprise en soins respiratoires, et nous avons parlé pendant des années de pandémie, et nous y sommes préparés. Je n'ai jamais pensé que cela ferait partie de ma carrière, et je suis ici depuis 17 ans maintenant. H1N1, Ebola, c'est tout du passé. Encore une fois, Ebola sous stéroïdes est un excellent terme à utiliser.

[00:10:31.86] Mais je pense que nous nous sommes regroupés en équipe. Et cela semble très bien fonctionner. Je pense que nous avons favorisé un plus grand travail d'équipe entre les différents groupes, les soins infirmiers, la thérapie respiratoire, nos soignants de niveau intermédiaire, et même jusqu'à nos consultants et internes ou autres. Pour moi, ce qui nous fait travailler le mieux, c'est de savoir que nous collaborons en équipe et que nous nous entraïdons pour y arriver.

[00:10:58.88] ALEX NIVEN : Oui, je ne pourrais pas être plus d'accord avec ça. Je me suis senti très bien soutenu en renfilant ma blouse après mes cinq ou six bonnes semaines d'expérience. Katie, puis-je vous demander de partager vos idées très rapidement ?

[00:11:14.58] KATIE JONES : Bien sûr. Oui, comme quelqu'un qui déteste le changement, quand tout a commencé, j'ai certainement eu du mal. Et c'était comme si vous aviez tous vu le déluge d'e-mails. Il y en a eu un à 22 h. Le lendemain, il y en a eu un à 4 h du matin, puis à 5 h du matin. Il y avait tellement d'e-mails pour vous informer.

[00:11:34.70] Mais je mes suis assise et j'ai essayé d'y réfléchir. Et suis encore reconnaissante pour tout le travail d'équipe que j'ai vu, mais aussi pour les directives qui ont été très proactives, plutôt que réactives. J'ai eu l'impression que nos changements et nos pratiques évoluaient en fonction de ce qui se passait.

[00:11:54.43] Cela ne me semblait pas simplement réactif, mais que nous attendions que quelque chose de mauvais arrive. Les gens continuaient à réfléchir aux politiques et aux processus que nous mettions en œuvre et en sont arrivés à un changement pour un mieux.

[00:12:11.34] Je pense donc que ce que je dois ajouter et répercuter, je suppose, c'est qu'il y a eu beaucoup de changements. Et j'ai été vraiment inspirée par tout le travail d'équipe que j'ai vu, mais aussi par la façon dont tout le monde a été proactif.

[00:12:26.03] ALEX NIVEN : Oui. Non, je suis très reconnaissant d'appartenir à une équipe vraiment, vraiment géniale. Ben, je voudrais vous demander aussi si vous voulez nous faire part de quelques réflexions. Ce que j'ai appris sur Ben Daxon au cours du peu de temps que nous avons travaillé ensemble, c'est que d'une façon ou d'une autre, il semble toujours être dans l'œil du cyclone. Il a donc connu beaucoup d'expérience dans de nombreuses situations différentes en très peu de temps ici.

[00:12:49.31] BENJAMIN DAXON : Oh, c'est vrai. Oui, je dirais que c'est l'œil du cyclone en ce moment parce que c'est très calme, car je suis chez moi en auto-quarantaine. Je suis revenu récemment après avoir fait du bénévolat par le SECM pour aider l'une des USI qui déborde à New York et j'y suis resté pendant une semaine.

[00:13:08.27] J'ai travaillé dans une USI avec des personnes venues de tout le pays pour aider. Et c'est tout le contraire de ce que nous faisons ici à Mayo où tout le monde travaille ensemble régulièrement, où nous avons des protocoles en place, et où les gens connaissent les noms des autres, et nous avons réfléchi à tout cela. Cela fait une grande différence par rapport à ce que nous faisons ici.

[00:13:30.74] J'ai ensuite beaucoup réfléchi à ce qui avait marché, ce qui n'avait pas marché, aux différences par rapport à nos pratiques à Mayo. Et deux des choses qui m'ont vraiment marqué sont l'importance des protocoles et des plans.

[00:13:44 .69] Comme je viens de l'armée et Dr. Niven, vous aussi, je vais citer Eisenhower. Il disait toujours, et c'est une citation que j'aime bien, qu'aucun plan ne survit au premier contact

avec l'ennemi. Mais vous devez toujours planifier. Je pense que c'est très vrai ici. Le Dr. Niven et moi avons beaucoup travaillé sur une directive concernant l'innovation pour tous à Mayo. Et j'étais bénévole dans cet hôpital.

[00:14:03.89] C'était génial. Cela nous amène au protocole de Mayo. Nous pourrions faire ce à quoi j'ai passé des semaines à me préparer. Notre premier patient n'allait du tout comme nous l'avions prévu. Mais comme nous avons un plan, que nous avons réfléchi à certaines choses, et nous pouvons en parler, cela s'est beaucoup mieux passé que si nous n'avions pas fait cela. C'est donc un processus évolutif. Nous avons des plans. Ils devront encore être ajustés, au fur et à mesure que nous découvrirons la maladie.

[00:14:25.24] Mais je pense que celui Mayo a une longueur d'avance sur beaucoup d'autres, parce que nous avons beaucoup réfléchi à ce que nous faisons. Et brièvement, la chose importante dont je me suis rendu compte ensuite était peut-être tout le contraire, à savoir que les gens, le fait d'être un leader et de devoir s'écarter du plan. Comme je l'ai dit, ça ne survivra jamais au premier contact avec l'ennemi.

[00:14:46.20] Je pense qu'une partie de la responsabilité de toutes les personnes impliquées, que vous soyez en haut ou en bas de la chaîne alimentaire, est de reconnaître où le plan ne fonctionne pas, et d'identifier les meilleurs soins pour le patient qui est en face de vous.

[00:15:00.35] Et le fait de savoir à quel moment et comment procéder pour le faire en groupe, est vraiment difficile. Il est facile d'en parler ici en réunion, mais il faut beaucoup de réflexion et d'humilité, et un peu de courtoisie, pour travailler avec le reste de l'équipe auprès du malade.

[00:15:14.82] ALEX NIVEN : Je pense que vous n'avez mis en évidence qu'une des nombreuses difficultés auxquelles nous sommes confrontés. Comme je l'ai déjà dit, j'en ai peur..., et je pense que c'est probablement valide..., c'est vraiment un marathon, pas un sprint. Nous avons réussi à aplanir la courbe, mais cela signifie également que nous allons avoir un bon nombre de nouveaux cas de COVID pendant un moment.

[00:15:42.80] Donc, en réalité, ce dont nous voulions parler aujourd'hui, c'était de la manière d'optimiser les performances de cette équipe, en utilisant les éléments importants ici réunis, et de parler de la façon dont nous avons travaillé ensemble pour essayer d'innover notre pratique et de nous permettre de faire ce qui est bien pour notre...