

# ORGANISER UNE DISCUSSION VISANT À REPENSER LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

## Activité

Pour rendre les soins plus sûrs, nous devons commencer par y réfléchir et en parler différemment, car de petits changements produisent de grands effets.

Comme première étape à votre parcours de réflexion sur la sécurité des patients, organisez des « discussions sur la sécurité » avec vos leaders, votre personnel, vos bénévoles, vos patients, vos résidents et vos clients, vos partenaires de soins et votre communauté.

## Qu'est-ce qu'une discussion sur la sécurité ?

Les discussions sur la sécurité sont une étape importante pour créer la sécurité, répondre aux préjudices et les gérer une fois qu'ils se sont produits, et mettre en place une culture proactive de la sécurité des patients.

Il s'agit de discussions respectueuses entre deux personnes ou plus qui organisent, dispensent, sollicitent et/ou reçoivent des soins.

Elles favorisent également un changement de culture qui permet de comprendre que la sécurité des patients, la sécurité du personnel et la sécurité culturelle vont de pair, en reconnaissant que tous les utilisateurs et prestataires de soins créent ensemble la sécurité.

Les discussions sur la sécurité nous aident à comprendre ce que les préjudices, ainsi que le fait de se sentir et d'être en sécurité signifient pour toutes et tous.

## Pourquoi organiser des discussions sur la sécurité ?

Les discussions sur la sécurité changent la manière dont nous pensons à la sécurité. Elles nous aident à passer des préjudices passés à une vision plus proactive et holistique de la sécurité — une « pratique du questionnement » qui place l'intelligence douce (écoute, observation et perception) au premier plan.

Grâce aux discussions, nous engendrons une responsabilité collective pour la sécurité — une culture de respect, de confiance, de collaboration et de communication ouverte où les patients, les résidents, les clients, les partenaires de soins, les prestataires de soins de santé et le personnel se sentent à l'aise d'explorer, de prendre la parole et d'agir<sup>1</sup>.

Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre pour planifier et mener à bien des discussions efficaces sur la sécurité.

## Comment organiser une discussion sur la sécurité...

### HEURE

Toute heure est bonne. À déterminer en fonction du public et du format.

### NOMBRE DE PERSONNES

Variable

### QUI INVITER

- Tous les membres du personnel clinique et non clinique, quels que soient leur rôle et leur poste
- Médecins
- Patients, résidents, clients et partenaires de soins
- Bénévoles
- Partenaires de la communauté et membres du public
- Membres du conseil d'administration

### VOS OUTILS

- Une brève présentation qui donne un aperçu d'une nouvelle approche de la sécurité
- Des copies de [Repenser la sécurité des patients](#), d'Excellence en santé Canada, en guise de contexte
- La [page Web](#) d'Excellence en santé Canada pour plus d'information
- Des outils d'animation tels que des notes autocollantes, un tableau à feuilles mobiles, des marqueurs, un tableau blanc, etc.
- Une méthode pour consigner les discussions et les actions à prendre

# Organiser une discussion visant à repenser la sécurité des patients

L'objectif est de présenter une nouvelle approche de la sécurité à tous les membres de votre organisation, incluant le personnel clinique, les autres prestataires de soins, le personnel non clinique, les patients, les résidents, les clients, les membres des familles, les partenaires de soins, les bénévoles, les leaders, les cadres et les membres du conseil d'administration. Le processus que vous utiliserez pour mener vos discussions dépendra de votre public, mais les étapes à suivre seront en grande partie les mêmes.

## 1. Planifiez l'événement.

- Désignez votre public cible — par ex. le personnel, les étudiants, les hauts gestionnaires, les membres du conseil d'administration, les patients, les résidents, les clients, les partenaires de soins, les bénévoles ou le public.
- Regroupez vos publics en fonction de votre organisation.
- Déterminez le format de l'événement — par ex. réunion du personnel, groupe de discussion, assemblée générale.
- Choisissez la date, l'heure et la durée de l'événement.
- Réservez une salle.
- Choisissez une personne pour animer ou modérer l'événement, ainsi que toute personne que vous aimeriez entendre.

## 2. Définissez vos objectifs et adaptez-les en fonction de votre public cible.

- Créer un sentiment d'urgence et inspirer l'action en matière de sécurité des patients.
- Favoriser une culture de curiosité, de communication ouverte, d'inclusion, de collaboration et de proactivité pour des soins plus sûrs.
- Démontrer l'engagement de l'organisation envers des soins plus sûrs.
- Présenter aux personnes participantes l'approche proposée par Excellence en santé Canada en matière de soins plus sûrs, telle que décrite dans le guide de discussion *Repenser la sécurité des patients*.
- Faire ressortir en quoi cette approche est différente de ce que votre organisation fait :
  - Des soins plus sûrs englobent toutes les formes de préjudices — physiques et psychologiques, y compris les soins non sécuritaires d'un point de vue culturel.
  - La sécurité concerne tout le monde, dans tous les contextes de soins.
  - Nous devons prévenir les préjudices **et** promouvoir la sécurité.
- Encourager la discussion.

## 3. Faites la promotion de votre événement en utilisant diverses méthodes pour aider à atteindre votre public cible.

## 4. Planifiez votre ordre du jour et adaptez-le en fonction de votre public, du format de la réunion et de la configuration de la salle.

- Utilisez diverses méthodes d'animation pour encourager la discussion et le dialogue entre toutes les personnes participantes.
- Visitez [liberatingstructures.com](http://liberatingstructures.com) (en anglais) pour découvrir un menu d'options innovantes qui aideront à libérer la créativité, l'ouverture et l'engagement.
- Partagez une vidéo ou invitez un patient/résident/client ou un partenaire de soins à s'exprimer sur les raisons pour lesquelles la sécurité en matière de soins est un sujet qui leur tient à cœur.
- Faites une brève présentation sur une nouvelle approche en matière de sécurité (visitez le site Web d'Excellence en santé Canada pour obtenir une suggestion de présentation).
- Animez la discussion. En utilisant diverses méthodes d'animation, discutez de 1 à 3 questions du guide de discussion *Repenser la sécurité des patients* :
  - Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous pensez aux préjudices subis dans le cadre des soins de santé ?
  - Que signifie pour vous la sécurité des patients ?
  - Comment la présence de sécurité diffère-t-elle de l'absence de préjudice ?
  - Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez en sécurité ?
  - À qui vous adressez-vous quand vous avez un problème de sécurité ou que vous voulez faire un compliment ? Comment pouvez-vous créer des espaces sûrs pour que les gens puissent parler de sécurité ?
  - Comment avez-vous abordé la sécurité dans le passé ? Comment pourriez-vous aborder la question différemment aujourd'hui ? Que pourriez-vous commencer à faire ? Que pourriez-vous arrêter de faire ?
  - Comment pouvez-vous encourager le partage du pouvoir entre les patients, les résidents, les clients, le personnel soignant, les communautés, les prestataires, le personnel et les leaders afin d'améliorer la sécurité des soins ?
  - Comment une action en faveur de la sécurité des patients peut-elle aider à réduire les inégalités en matière de santé ? Comment une action sur les inégalités en matière de santé peut-elle aider à améliorer la sécurité des patients ?

- Comment pourriez-vous utiliser ce document pour faire progresser la sécurité des patients dans votre travail ou votre vie personnelle ?
- Faites un compte rendu après chaque question :
  - Demandez à 2 ou 3 personnes de partager ce qu'elles ont discuté.
  - Résumez ce qui a été entendu et ajoutez les messages clés qui n'ont pas été abordés.
  - Mettez en lumière toute action résultant de la discussion.
- Proposez une activité :
  - Faites remplir aux personnes participantes une affiche intitulée [Qu'est-ce qui vous donne un sentiment de sécurité?](#)
  - Demandez aux personnes participantes d'inscrire sur des notes autocollantes ou sur un tableau à feuilles mobiles :
    - Une question que je poserai à mon patient/ résident/client...
    - Une question que je poserai à mon personnel...
    - Un changement que je peux mettre en œuvre...

- Concluez l'événement :
  - Résumez la séance, les principaux apprentissages et les actions identifiées.
  - Soulignez les prochaines étapes.

### 5. Évaluez la séance et servez-vous des apprentissages pour améliorer la prochaine séance :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Ce serait encore mieux si...
- Une chose que j'ai apprise...

### 6. Partagez les résultats avec vos collègues et intégrez les apprentissages et les discussions sur la sécurité à votre stratégie et à vos pratiques en matière de sécurité.

### 7. Choisissez votre prochain public et planifiez votre prochain événement.

## Conseils pour organiser une discussion sur la sécurité :

### FAITES EN SORTE QU'IL SOIT SÉCURITAIRE DE PARLER DE SÉCURITÉ

Une grande partie du succès des discussions sur la sécurité implique de les normaliser. Cependant, tout le monde ne se sentira pas à l'aise de parler de sécurité. Avant que les discussions sur la sécurité ne puissent se tenir, il convient de reconnaître les dynamiques de pouvoir qui peuvent exister et de travailler à créer un environnement qui encourage un dialogue ouvert et favorise l'exploration et la curiosité de toutes et tous.

### POSEZ DES QUESTIONS

Les discussions sur la sécurité s'articulent autour de la pratique consistant à poser des questions. En posant des questions, vous faites le premier pas et vous vous assurez que les autres ne ressentent pas de pression à prendre la parole.

### ÉCOUTEZ

Écoutez et apprenez des autres. Reconnaissez-les en tant que spécialistes. Respectez les différences culturelles. L'écoute active et la réflexion permettent de reconnaître que tous les points de vue sont valorisés et entendus.

#### Référence

1. Gilbert R, Asselbergs M, Davis D, et coll. Repenser la sécurité des patients : Guide de discussion pour les patients, les prestataires de soins et les leaders. Excellence en santé Canada ; 2023.

### RÉFLÉCHISSEZ

Sur ce que vous entendez et partagez ce que vous apprenez avec les autres.

### AGISSEZ

Donnez suite aux informations et aux idées que vous avez recueillies lors de vos événements. Préparez un plan clair et un échéancier des étapes à suivre afin que chaque personne sache à quoi s'attendre.

### CONTINUEZ À AVOIR DES DISCUSSIONS SUR LA SÉCURITÉ (N'EN AYEZ PAS QU'UNE SEULE)

Établissez un horaire pour organiser des discussions sur la sécurité afin de vous assurer que tout le monde a l'occasion de faire partie d'un programme de soins plus sûrs. Inclure des discussions dans le processus d'intégration des nouveaux membres du personnel (clinique et non clinique), des leaders, des membres du conseil d'administration et des bénévoles.

Pour de plus amples informations sur la promotion de soins plus sûrs au sein de votre organisation, visitez le site

[ExploronsDesSoinsPlusSurs.ca](https://ExploronsDesSoinsPlusSurs.ca)