

Repenser la sécurité des patients

Les nuages de sécurité et le cadre de mesure et de surveillance de la sécurité : activité d'autoréflexion et de discussion pour les leaders

L'activité

Les membres de la haute direction et du conseil d'administration sont les principaux piliers de l'approche [Repenser la sécurité des patients](#)¹. Cette activité encourage les responsables de tous les secteurs des soins de santé à mener une autoréflexion et des discussions sur les cinq domaines du [Cadre de mesure et de surveillance de la sécurité](#)² (CMSS), sur lequel repose cette approche. Si des progrès ont été réalisés pour ce qui est de signaler les préjudices et d'en tirer des enseignements, il est maintenant temps de maximiser les apprentissages provenant d'autres sources d'information relatives à la sécurité.

Que sont les nuages et les thèmes de sécurité?

L'exercice consiste à explorer les cinq domaines du CMSS (préjudices passés, fiabilité, sensibilité au déroulement des activités, anticipation et état de préparation, et intégration et apprentissage) à l'aide de nuages de sécurité. Chaque nuage comprend deux thèmes, sur lesquels les leaders sont invités à réfléchir individuellement, puis en groupe (figure 1).

Les thèmes abordés dans chaque nuage de sécurité représentent des défis souvent rencontrés par les organismes de santé qui adoptent l'approche *Repenser la sécurité des patients* et modifient leurs méthodes de mesure et de surveillance de la sécurité. Chaque thème de sécurité est détaillé dans la présentation PowerPoint et dans le guide de travail qui accompagne la fiche d'activité. Certains thèmes vous interpellent plus que d'autres. Votre organisme peut avoir des nuages plus denses pour un ou deux thèmes.

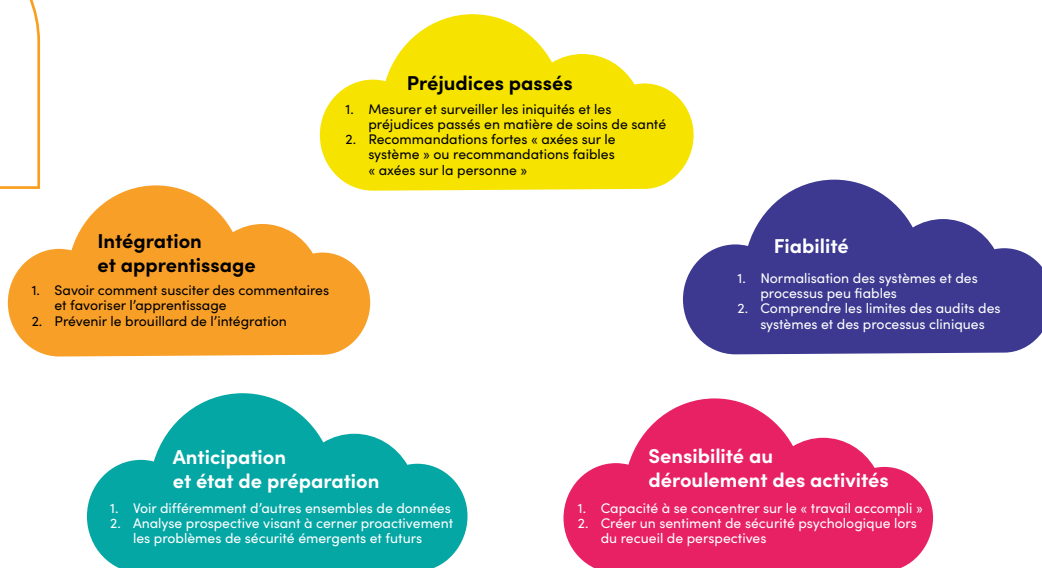


Figure 1 : Nuages et thèmes de sécurité liés au CMSS

Pourquoi organiser une activité d'autoréflexion et de discussion pour les leaders?

L'approche *Repenser la sécurité des patients* nous encourage à prendre conscience que nous avons toutes et tous un rôle à jouer dans la sécurité des patients. En tant que membres de la haute direction et du conseil d'administration de vos organismes, il est important que vous sachiez comment favoriser la création d'environnements sûrs, afin que les efforts d'amélioration soient fondés sur les leçons tirées des préjudices ainsi que d'autres sources de données sur la sécurité, pour que chaque personne ait l'occasion de contribuer à rendre les soins plus sûrs. L'autoréflexion sur votre rôle de leader et les questions que vous pouvez vous poser à vous-même et aux autres sont des points de départ importants pour accroître la sécurité des soins. Bien que nous ayons beaucoup appris sur la sécurité au cours des deux dernières décennies, nous n'avons pas progressé autant que nous l'espérions. Il est temps de repenser la sécurité des patients et d'amener le changement afin de favoriser des soins plus sûrs pour tout le monde.

Cette activité est une occasion de développement professionnel continu. Vous pouvez utiliser le guide de travail dans le cadre d'agréments et d'entretiens avec les organismes de réglementation afin de démontrer votre cheminement en tant que leader.

Comment organiser une activité d'autoréflexion pour les leaders?

Temps requis :

- 5 à 10 minutes de préparation et 20 à 30 minutes de discussion par thème de sécurité.
- Nous vous conseillons de diviser l'exercice en petits segments. Vous pouvez choisir de vous concentrer sur un nuage de sécurité (et les thèmes associés) lors de chaque discussion réflexive, ou bien explorer un seul thème d'un nuage de sécurité par séance, puis aborder le thème suivant lors de rencontres, retraites ou occasions de discussion

ultérieures. L'important est d'avoir une conversation honnête, ouverte et inclusive sur les défis liés à chaque thème de sécurité et à la question associée.

- **N'essayez pas** de couvrir les dix thèmes au cours d'une même séance. Privilégiez plutôt une série de discussions approfondies et constructives, réparties dans le temps, afin d'aborder chaque thème de manière exhaustive.

Qui devrait participer?

- L'activité vise à réunir les membres de la haute direction ou du conseil d'administration d'un organisme de santé et créer un espace et une occasion d'autoréflexion et de discussion sur la sécurité permettant d'échanger divers points de vue. Si elle peut être réalisée avec deux ou trois personnes, l'objectif est toutefois de faire en sorte que de nombreuses personnes partagent leurs perspectives uniques.

Comment planifier votre événement

- Désignez un animateur ou une animatrice. Son rôle consiste à créer un environnement chaleureux et bienveillant, qui encourage le partage et l'apprentissage.
- Cette personne doit être prête à offrir son soutien dans les discussions difficiles et délicates. Répertoriez les ressources disponibles pour aider les personnes participantes si nécessaire. Il peut être utile de consulter des ressources sur la formation tenant compte des traumatismes^{3,4} en prévision de cette activité.
- L'animateur ou l'animatrice présentera l'objectif de l'activité, les nuages de sécurité et les thèmes qui seront abordés, ainsi que le domaine du CMSS auquel ils se rapportent (se référer au document PowerPoint fourni).

- Déterminez le format de cette activité. Pensez aux forums existants qui peuvent être exploités pour organiser cette activité, par exemple une réunion de la direction ou du conseil d'administration. Vous pouvez également inclure cette activité lors d'une retraite des membres de la haute direction.
- Déterminez quand mener les discussions réflexives.

Outils requis

- Le guide de travail qui accompagne l'activité, pour orienter la discussion et recueillir les réflexions individuelles et les échanges du groupe.
- La présentation ou les diapositives PowerPoint qui accompagnent la fiche d'activité. Nous vous conseillons d'espacer les discussions au fil du temps. Vous n'aurez alors besoin que des diapositives PowerPoint relatives aux nuages et aux thèmes de sécurité que vous aborderez.
- Du matériel d'animation (notes autocollantes, tableau à feuilles, marqueurs, tableau blanc, etc.).
- Un support de prise de notes pour consigner les discussions et les mesures à prendre.
- Votre guide de travail vous sera utile pour consigner ce que vous avez appris et ce qui vous a surpris pendant la discussion réflexive, et ce que vous en avez retiré.

Animation de l'activité

- Nous vous conseillons d'ouvrir la séance en soulignant l'importance de créer un espace sûr, bienveillant et inclusif, au sein duquel chaque personne aura la certitude que ses points de vue seront entendus et ses expériences prises en considération.

- Cette activité peut être menée sous la forme d'un caucus ou d'un exercice de table. La séance peut également être organisée virtuellement, sur une plateforme telle que Zoom ou MS Teams.
- Expliquez aux personnes participantes que pour repenser la sécurité des patients, il est important de réfléchir aux défis courants des organismes de santé en matière de mesure et de surveillance de la sécurité. Discuter, c'est apprendre!
- Décidez du nuage et du thème de sécurité sur lesquels vous vous focaliserez. Pour déterminer l'ordre dans lequel les sujets seront abordés, vous pouvez donner aux personnes participantes la possibilité de voter pour les thèmes et les points de sécurité à aborder en premier lieu.
- À l'aide des diapositives PowerPoint appropriées, donnez des détails sur le domaine du CMSS, le nuage et le thème de sécurité et la question connexe que vous aborderez.
- Donnez cinq minutes aux personnes participantes pour réfléchir individuellement et consigner leurs réflexions dans leur guide de travail.
- Une fois que tout le monde est prêt, ouvrez la discussion de groupe.
 - Répondez collectivement à la question relative au domaine du CMSS (par exemple, « Les soins sont-ils sécuritaires aujourd'hui? »).
 - Demandez aux personnes participantes de faire part de leurs idées et de leurs réflexions concernant la ou les questions abordées.
 - Discutez en groupe pour déterminer comment mieux répondre demain à la question relative au domaine du CMSS (par exemple, « Les soins sont-ils sécuritaires aujourd'hui? »).

- En tant que leaders, réfléchissez aux mesures que vous pourriez prendre pour faire progresser votre organisme sur le thème de sécurité abordé. Rappelez-vous que les nuages de sécurité mettent en lumière les défis auxquels tous les organismes sont confrontés lorsqu'ils mesurent et surveillent la sécurité (vous n'êtes pas dans le tort). En prenant part à cette discussion, vous tracez le chemin, à travers les nuages de sécurité, vers une approche reflétant le nouvel énoncé *Repenser la sécurité des patients* et le CMSS.
- Discutez de la manière dont les idées échangées peuvent nourrir et faire évoluer votre approche de la mesure et de la surveillance de la sécurité.
- Décidez qui sera responsable des mesures à prendre et consignez-le. Le guide de travail est utile à cette fin.

Astuces gagnantes

1. Instaurez un environnement accueillant et psychologiquement sûr, en créant un espace ouvert et inclusif, propice aux partages et aux apprentissages.
2. Assurez-vous d'avoir le matériel approprié (par exemple, une présentation PowerPoint liée à cette activité et une salle ou un espace virtuel où l'afficher).
3. Réfléchissez à des exemples tirés de votre organisme pour orienter la discussion. Des exemples concrets permettent de mieux comprendre le contexte et d'ouvrir la discussion.
4. Rappelez qu'il est normal que des lacunes soient cernées au cours de la discussion. L'important est que les leaders prennent le temps de réfléchir individuellement à leur approche de gestion de la sécurité et engagent une discussion avec d'autres pour recueillir différentes perspectives sur chacun des défis présentés dans les nuages de sécurité. La perfection n'est pas attendue.

Débriefage

Au terme de l'activité, nous vous invitons à débriefer avec les personnes participantes afin d'évaluer le succès de la réunion et de repérer d'éventuelles occasions d'amélioration.

Par exemple :

- Qu'est-ce qui a bien été?
- Que pourrait-on mieux faire?
- Que pourrait-on essayer la prochaine fois?

Références

- 1 Vincent C., S. Burnett et J. Carthey. The measurement and monitoring of safety. (en anglais) *The Health Foundation*; 2013. Consulté le 12 juillet 2024 à l'adresse : <https://www.health.org.uk/publications/the-measurement-and-monitoring-of-safety>
- 2 Gilbert R., et coll. Repenser la sécurité des patients : guide de discussion à l'intention des patients, des prestataires de soins et des leaders. *Excellence en santé Canada*, 2023. Consulté le 12 juillet 2024 à l'adresse : <https://www.healthcareexcellence.ca/media/aivgoxf/repenser-la-se-curite-des-patients.pdf>
- 3 [Trauma Training Initiative | Services de santé Alberta](#) (en anglais)
- 4 [Trauma- and Violence-Informed Care Foundations Curriculum - EQUIP Health Care | Research to Improve Health Equity](#) (en anglais)