

Améliorer la sécurité : caucus, tableaux et tickets de sécurité

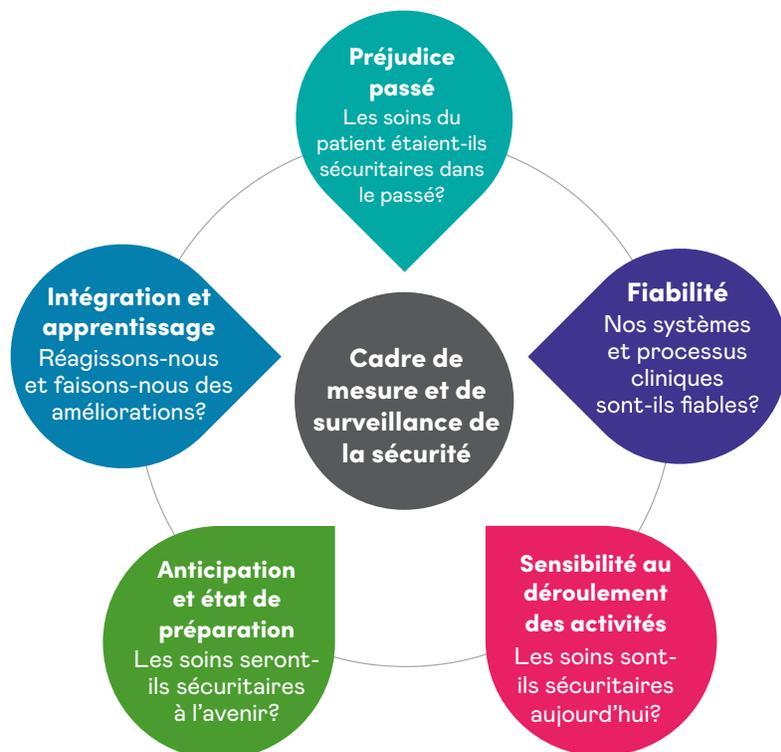
Activité

Nous avons toutes et tous un rôle à jouer dans la sécurité des patients. Ensemble, nous devons tirer des enseignements et agir pour rendre les soins plus sûrs et diminuer toutes les formes de préjudices liées aux services de santé. Toute personne qui dispense, facilite, organise ou finance des services de santé a un devoir envers la sécurité des patients. D'autre part, toute personne qui cherche à obtenir ou reçoit des services de santé doit avoir la possibilité de contribuer à sa propre sécurité. Elle doit connaître le niveau de risque auquel elle est exposée, et savoir de quelle façon elle peut influencer sur les conditions de sécurité qui sont les siennes¹. Les **caucus de sécurité** reposant sur un **tableau de sécurité** et des **tickets de sécurité** pour repérer et résoudre les problèmes de sécurité sont un excellent moyen de faire participer tout le monde à la sécurité des soins.

En quoi consistent les caucus de sécurité?

Les **caucus de sécurité** sont des séances régulières d'échange d'information, notamment sur les problèmes existants ou potentiels relatifs à la sécurité des patients et du personnel, les incidents évités à temps et les apprentissages en matière de sécurité. Ils aident à sensibiliser davantage le personnel, les patients et patientes et les partenaires de soins à la sécurité, à assurer une compréhension commune des priorités et des risques, à établir des plans pour régler les problèmes de sécurité repérés et à favoriser une culture de la sécurité. Bien que vous organisiez peut-être déjà des caucus, le caucus de sécurité décrit ici a une visée précise : permettre au personnel, aux patients et patientes et aux partenaires de soins de faire ressortir et d'échanger de l'information sur la sécurité à l'aide d'un « tableau de sécurité » et de « tickets de sécurité ».

L'approche pour les caucus de sécurité décrite dans le cadre de cette activité est basée sur le [Cadre de mesure et de surveillance de la sécurité \(CMSS\)](#) (en anglais uniquement). Le CMSS comprend cinq domaines, chacun associé à une question que la direction, les prestataires, les patients et patientes et les partenaires de soins peuvent poser pour dresser un portrait juste et complet en temps réel de la sécurité des patients.



Pourquoi organiser des caucus de sécurité?

Les caucus de sécurité permettent de mettre en pratique le domaine « sensibilité au déroulement des activités » en réfléchissant à la question : « Nos soins sont-ils sécuritaires en ce moment? » Ils aident à créer un espace sûr où les personnes qui prodiguent et reçoivent des soins peuvent communiquer, entendre et percevoir des données sur la sécurité et guider collectivement leurs actions. Grâce aux conversations collaboratives, la communication des points de vue et de l'information se fait dans un espace inclusif. La voix de chaque personne est entendue, peu importe son rôle et son niveau d'ancienneté.

Bien que les caucus de sécurité relèvent principalement du domaine « Sensibilité au déroulement des activités », les conversations peuvent aborder les quatre autres domaines du CMSS (préjudice passé, fiabilité, anticipation et état de préparation, et intégration et apprentissage).

En quoi consistent les tableaux de sécurité?

Un **tableau de sécurité** est un outil utilisé dans le cadre d'un caucus de sécurité pour normaliser le processus d'échange d'information sur la sécurité. Il n'a aucun format standard. De nombreux organismes adaptent le tableau d'amélioration continue de la méthode Lean en y incluant le CMSS, tandis que d'autres utilisent un modèle du CMSS. Le tableau de la méthode Lean comprend six sections : Nouvelles idées; Matrice impact-effort; Initiatives immédiates; Travail en cours; Idées mises en œuvre; et Réussites. Il est courant d'ajouter les cinq domaines du CMSS au haut du tableau pour qu'ils servent à lancer la discussion. Durant le caucus de sécurité, les personnes participantes se réunissent autour du tableau. Certaines commencent par discuter des nouvelles idées, d'autres des réussites. L'image ci-dessous montre un exemple de tableau de sécurité intégrant le tableau d'amélioration continue de la méthode Lean et le CMSS :

Tableau de sécurité

Tickets de sécurité

Fiches vierges
Tickets de sécurité
Date
Problème
Solution potentielle
Dimension du CMSS

Préjudice passé	Fiabilité	Sensibilité aux opérations	Anticipation et état de préparation	Intégration et apprentissage
Les soins étaient-ils sécuritaires dans le passé?	Nos systèmes et processus cliniques sont-ils fiables?	Les soins sont-ils sécuritaires maintenant?	Les soins seront-ils sécuritaires à l'avenir?	Est-ce que nous répondons de mieux en mieux aux besoins?

Nouvelles idées

Collecte de fiches de sécurité

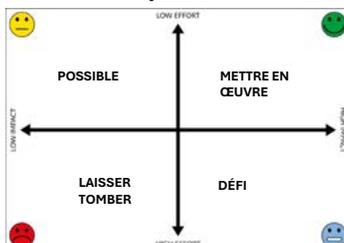
Initiatives immédiates

Initiatives immédiates

Idées mises en œuvre

Actions terminées

Matrice impact-effort



Travail en cours

Résolution de problèmes à long terme

Réussites

Réussites

En quoi consistent les tickets de sécurité?

Les tickets de sécurité contiennent de l'information sur les problèmes existants ou potentiels en matière de sécurité. Le personnel clinique et non clinique, les patients et patientes et les partenaires de soins décrivent leurs préoccupations sur les tickets, qu'ils placent dans la section « Nouvelles idées » du tableau. Chaque ticket est ensuite présenté lors du caucus de sécurité suivant. L'image ci-dessous montre un exemple de ticket de sécurité :

Problème de sécurité	
Nom	
Date	
Quel est le problème?	
Pourquoi survient-il?	
Solution potentielle :	
Dimensions du CMSS (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :	<input type="checkbox"/> Fiabilité <input type="checkbox"/> Préjudice passé <input type="checkbox"/> Sensibilité au déroulement des activités <input type="checkbox"/> Anticipation et état de préparation <input type="checkbox"/> Intégration et apprentissage
Date de suivi :	
Que faut-il faire?	
Date limite :	
Qui doit le faire :	
Date d'achèvement :	

Comment organiser un caucus de sécurité à l'aide d'un tableau et de tickets de sécurité?

Temps requis :

- De 15 à 30 minutes par jour (ou minimum une fois par semaine)

Nombre de personnes :

- Autant de personnes que possible de votre aire de soins

Qui devrait participer :

- Équipe soignante pluridisciplinaire (personnel clinique et non clinique et bénévoles)

- Envisager d'inviter des patients et patientes et des partenaires de soins à votre caucus de sécurité ou d'organiser un autre caucus avec eux pour qu'ils puissent exprimer leurs points de vue en toute confidentialité.

Ce qu'il vous faut :

- Tableau de sécurité :
 - Tableau provisoire – carton bristol, ruban adhésif, titres des sections du tableau d'amélioration continue de la méthode Lean et domaines du CMSS
 - Tableau définitif – tableau blanc (ou électronique) contenant les titres des sections du tableau d'amélioration continue de la méthode Lean et les domaines du CMSS
- Ticket de sécurité :
 - Stylo et papier
- Scénario sur la sécurité (facultatif)

Planification du caucus de sécurité : par où commencer

Conception et essai du tableau de sécurité

1. Trouver de trois à cinq pionniers et pionnières (notamment des patients et patientes et leurs partenaires de soins) dans votre aire de soins qui peuvent collaborer à la conception de votre tableau de sécurité. Certaines personnes ont trouvé utile de placer les cinq dimensions du CMSS (préjudice passé, fiabilité, sensibilité au déroulement des activités, anticipation et état de préparation, et intégration et apprentissage) au haut du tableau pour qu'elles servent à lancer la discussion. N'oubliez pas que votre modèle de tableau de sécurité n'est qu'un prototype; il n'a pas à être parfait.
2. Après avoir conçu votre tableau de sécurité, vous devriez le soumettre à des tests du changement suivant le cycle [Planifier – Exécuter – Étudier – Agir \(PEEA\)](#) du modèle d'amélioration² (voir la page 8 du document en hyperlien). Chaque test vous aidera à décider si vous devez adapter, adopter ou abandonner votre modèle actuel.

3. Les tests du changement suivant le cycle PEEA devraient commencer par la collecte des commentaires du personnel, des patients et patientes et des partenaires de soins sur le modèle du prototype. Ensuite, vous pourrez passer à une mise à l'essai « en contexte réel » : par exemple, placez votre tableau sur un mur et utilisez des tickets de sécurité durant un caucus de sécurité.

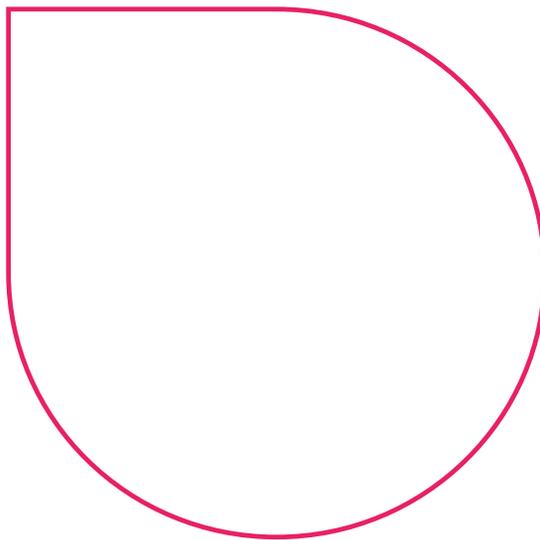
Conception et essai des tickets de sécurité

1. Essayez d'inclure certains ou l'ensemble des éléments suivants dans votre modèle de ticket de sécurité :

- Nom :
- Date :
- Quel est le problème de sécurité?
- Pourquoi survient-il?
- Solutions potentielles :
- Domaines du CMSS (encerclez tous ceux qui s'appliquent) : préjudice passé, fiabilité, sensibilité au déroulement des activités, anticipation et état de préparation, et intégration et apprentissage.
- Date de suivi :
- Que faut-il faire?
- Date limite :
- Qui doit le faire :
- Date d'achèvement :

2. Il peut être utile d'adopter un code de couleurs pour vos tickets de sécurité, par exemple en utilisant une couleur différente pour les tickets relatifs à la sécurité des patients et des partenaires de soins.
3. Mettez à l'essai et améliorez plusieurs fois votre prototype de ticket de sécurité en réalisant des tests du changement suivant le cycle PEEA du modèle d'amélioration² (consulter le processus PEEA décrit plus haut pour le tableau de sécurité). Faites participer le plus grand nombre possible de membres du personnel, de proches et de partenaires de soins aux tests de votre prototype de ticket; vous ferez ainsi mieux connaître le but des tickets.

4. Une fois vos tickets de sécurité finalisés, vous devrez en expliquer l'objectif au personnel n'ayant pas participé aux tests.
5. Concevez un plan pour présenter les tickets de sécurité aux patients et patientes et aux partenaires de soins. Comme expliqué plus haut, vous pouvez inclure ces personnes dans vos caucus de sécurité ou organiser un autre caucus où elles pourront exprimer leurs préoccupations en matière de sécurité.
6. Imprimez vos tickets de sécurité et placez-les à côté de votre tableau de sécurité.



Préparation aux caucus de sécurité

1. Décidez quand (jour, heure, durée), où et à quelle fréquence vous souhaitez tenir vos caucus de sécurité. Certaines personnes organisent un caucus de sécurité lors de chaque changement de quart, tandis que d'autres se rassemblent une fois par jour ou jusqu'à trois fois par semaine. La fréquence de vos caucus dépendra de votre contexte local; il n'y a pas de bonne ou de mauvaise fréquence. N'hésitez pas à expérimenter en organisant des caucus à différents moments. De plus, vous pourriez commencer par tenir un caucus par semaine, puis augmenter la fréquence selon les résultats des tests relatifs à l'heure et à la fréquence du caucus.

2. Nommez un ou plusieurs leaders de caucus. Préparez-vous à partager l'animation du caucus avec d'autres membres du personnel. Les personnes menant le caucus doivent avoir de bonnes compétences d'animation; elles doivent pouvoir créer un espace sûr et inclusif où les personnes participantes savent que leurs points de vue seront entendus et pris en compte.
3. Il est utile pour la ou les personnes menant le caucus de créer certains énoncés ouverts pour guider la conversation, par exemple :
 - J'aimerais entendre vos préoccupations en matière de sécurité.
 - Dites-moi quels problèmes de sécurité vous avez indiqués sur les tickets de sécurité.
 - Parlez-moi des problèmes de sécurité qui ont un effet considérable sur votre bien-être général.
 - J'aimerais savoir comment vous vous adaptez à l'évolution de la demande tout en veillant à la sécurité des patients et patientes et du personnel.

Organiser un caucus de sécurité à l'aide d'un tableau et de tickets de sécurité

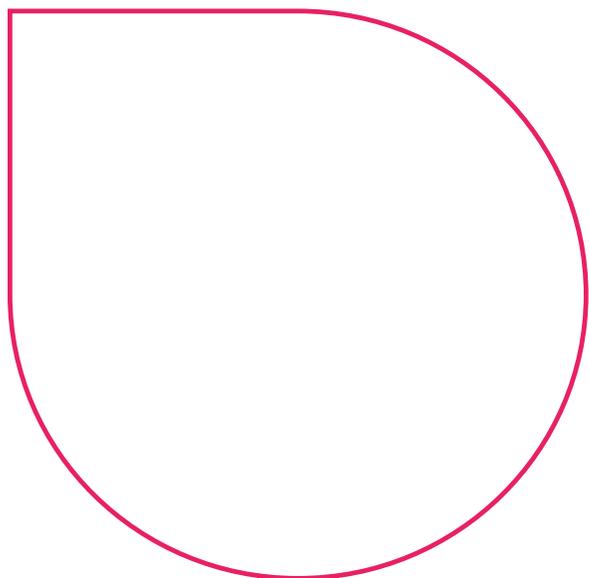
Étapes

1. Dans les jours précédant le caucus, le personnel inscrit ses préoccupations en matière de sécurité sur les tickets de sécurité, qu'il place ensuite sur le tableau de sécurité.
2. Le ou la leader du caucus annonce le début imminent de la rencontre (quelques minutes avant l'heure de début prévue pour que le personnel puisse se préparer).
3. Les personnes participantes se rassemblent autour du tableau.
4. Le ou la leader accueille les personnes participantes et présente les règles de base du caucus, par exemple : « Toutes les observations sur la sécurité sont valorisées. Nous nous exprimons et écoutons dans le respect. »; « Peu importe votre parcours professionnel ou votre niveau d'ancienneté, vos commentaires sont importants. »; « Comme membres d'une même équipe, nous voyons, entendons et percevons toutes et tous différentes choses; en mettant en commun nos connaissances, nous favorisons un climat de sécurité. »
5. Le ou la leader du caucus examine les nouveaux tickets affichés au cours des jours précédant le caucus.
6. S'il reste suffisamment de temps, il ou elle présente les nouveaux tickets et tout le monde en discute en se basant sur les questions du CMSS. Au fil de l'évolution du processus, les personnes ayant rempli des tickets peuvent vouloir mener la discussion.
7. Utilisez la matrice impact-effort sur le tableau pour déterminer les efforts nécessaires à la mise en œuvre ainsi que l'ampleur des effets des mesures de sécurité potentielles indiquées sur chaque ticket de sécurité par les personnes participantes.
8. Après les étapes 6 et 7, les tickets sont placés dans la section pertinente du tableau (par exemple, « Initiatives immédiates », « Travail en cours » ou « Idées mises en œuvre »). Les tickets « Initiatives immédiates » peuvent être résolus par le personnel. Les tickets « Travail en cours » nécessitent de nommer un membre du personnel qui signalera les problèmes de sécurité à la direction, s'il y a lieu. Les tickets « Idées mises en œuvre » concernent les problèmes pour lesquels des solutions ont été trouvées et appliquées.
9. Il faut répéter les étapes 6, 7 et 8 pour que les personnes participantes traitent systématiquement de chaque nouveau ticket au fil du caucus.
10. Il est important de célébrer les réussites durant le caucus. Félicitez les personnes ayant contribué à trouver des solutions aux problèmes de sécurité. Remerciez les personnes participantes pour leurs contributions.

11. Lors des prochains caucus de sécurité, n'oubliez pas d'informer les personnes participantes des progrès accomplis quant aux tickets en suspens.
12. Il est recommandé de consigner les tickets résolus pour garder une trace des problèmes de sécurité soulevés et réglés. Le personnel peut ainsi consulter les tickets résolus et être fier des améliorations qu'il a apportées à la sécurité.
13. Mettez en œuvre un processus de suivi pour les tickets de sécurité remplis par les patients et patientes et leurs partenaires de soins.

Organisation de caucus à l'échelle de l'organisme

Envisagez de créer une structure de communication quotidienne à l'échelon supérieur des données liées à la sécurité (incidents graves, incidents évités à temps, etc.) tirées des caucus tenus dans les aires de soins. Un caucus organisé à l'échelle de l'organisme sert à répondre à la question : « Nos soins sont-ils sécuritaires en ce moment? » Il fournit une structure et un processus à suivre pour diffuser l'information sur la sécurité dans l'organisme dans le but d'agir en temps réel.



Astuces gagnantes pour concevoir des tableaux et des tickets de sécurité et organiser des caucus

1. **Se souvenir des bases de l'amélioration de la qualité** : Appliquez les principes essentiels de [l'amélioration de la qualité](#) dans la conception de vos caucus, tableaux et tickets de sécurité.
2. **Mobiliser des patients et patientes et des partenaires de soins** :
 - Faites participer les patients et patientes et leurs partenaires de soins au processus de conception pour favoriser une approche centrée sur la personne.
 - Invitez-les à prendre part aux caucus de sécurité en soulignant le rôle qu'ils peuvent jouer dans la sécurité de leurs soins.
3. **Optimiser la visibilité de votre tableau de sécurité** : Placez votre tableau de sécurité dans un endroit visible et accessible pour maximiser son effet.
4. **Promouvoir la participation grâce à l'influence** : Facilitez et encouragez la participation non obligatoire en misant sur l'influence et les relations des champions et championnes de la sécurité. Ce processus peut être long; la patience est de mise.
5. **Célébrer les réussites** : Soulignez les réussites du personnel chargé de la conception et de la mise en œuvre.
6. **Créer un environnement de caucus psychologiquement sûr** : Instaurez un climat bienveillant lors des caucus de sécurité, en mettant l'accent sur la valeur et les contributions collectives plutôt que sur les torts individuels.
7. **Accueillir les silences et favoriser la prise de parole** : N'ayez pas peur du silence; donnez aux personnes participantes le temps de s'exprimer.

Débriefage

Après vos premiers caucus de sécurité, il peut être utile de faire le point avec certains membres du personnel pour évaluer les réussites et les possibilités d'amélioration.

- Déterminez avec des collègues de confiance ayant pris part au caucus si l'information recueillie et transmise était pertinente, importante et utile pour cibler et résoudre les problèmes de sécurité.
- Demandez au personnel et aux patients et patientes ayant rempli les tickets de sécurité de communiquer leurs réflexions sur les discussions tenues lors du caucus.
- Voici quelques questions que vous pouvez poser :
 - Qu'est-ce qui a bien été?
 - Que pourrait-on mieux faire?
 - Que pourrait-on essayer la prochaine fois?

Références

1. 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.

2. Langley G. L., et coll. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance. 2^e édition. San Francisco : Jossey-Bass Publishers; 2009.

- 8. Posez des questions réfléchies :** Facilitez les discussions en posant des questions qui favorisent des contributions concrètes.
- 9. Solliciter l'avis de chaque personne :** Veillez à ce que toutes les personnes participantes puissent s'exprimer durant les caucus de sécurité.
- 10. Planifier un leadership partagé :** Favorisez un leadership partagé entre les membres du personnel pour améliorer la collaboration et l'efficacité.
- 11. Faire preuve de flexibilité quant à l'évolution des processus :** Laissez le processus de caucus de sécurité évoluer naturellement pour qu'il réponde davantage aux besoins de votre équipe.
- 12. Inclure les patients et patientes et les partenaires de soins :** Invitez les patients et patientes et leurs partenaires de soins à prendre part aux caucus de sécurité en soulignant le rôle qu'ils peuvent jouer dans la sécurité de leurs soins.
- 13. Préserver la confidentialité et miser sur la clarté :** Si vous incluez des patients et patientes aux caucus, protégez la confidentialité de leurs renseignements personnels en évitant de les divulguer. Faites preuve de clarté dans vos communications en évitant d'employer des termes du jargon médical ou des acronymes.

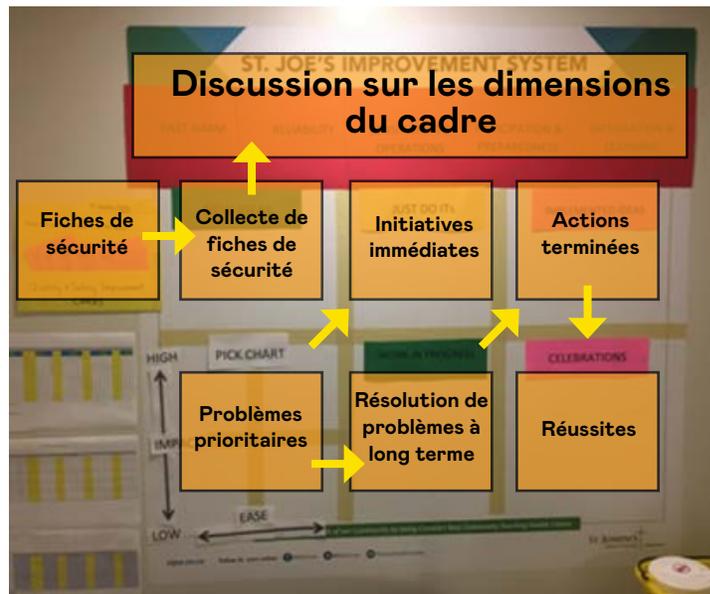
Exemple de tableau de sécurité :

Unité familiale des naissances, St. Joseph's Health Centre, Unity Health Toronto

A) Prototype initial du tableau d'un caucus de sécurité



B) Processus du caucus de sécurité



C) Tableau d'un caucus de sécurité après 6 semaines, 3 mois et 9 mois

6 semaines



3 mois



9 mois



Exemple de ticket de sécurité :

D) Exemple de ticket de sécurité

Safety Improvement Opportunity

Name: Rosanne Date: May 31

What is the Problem? Running out of infusions, drugs in pyxis

Why is it happening? Not enough stock, acuity goes up & down.

Potential Solution: Working with pharmacy - too much stock deemed as waste.

MMSF Dimension: (circle) Past Harm Reliability
Sensitivity to Operations Anticipation & Preparedness Integration & Learning

Owner: Rosanne & Chris

What: Pharmacy has increased our queries added more paper to pyxis

By When: _____

Done Date: June 12/19

Follow Up Date: July 31



Exemple de tableau de sécurité pour les patients et patientes et les partenaires de soins :

E) Tableau de caucus de sécurité pour les patients et patientes et les partenaires de soins

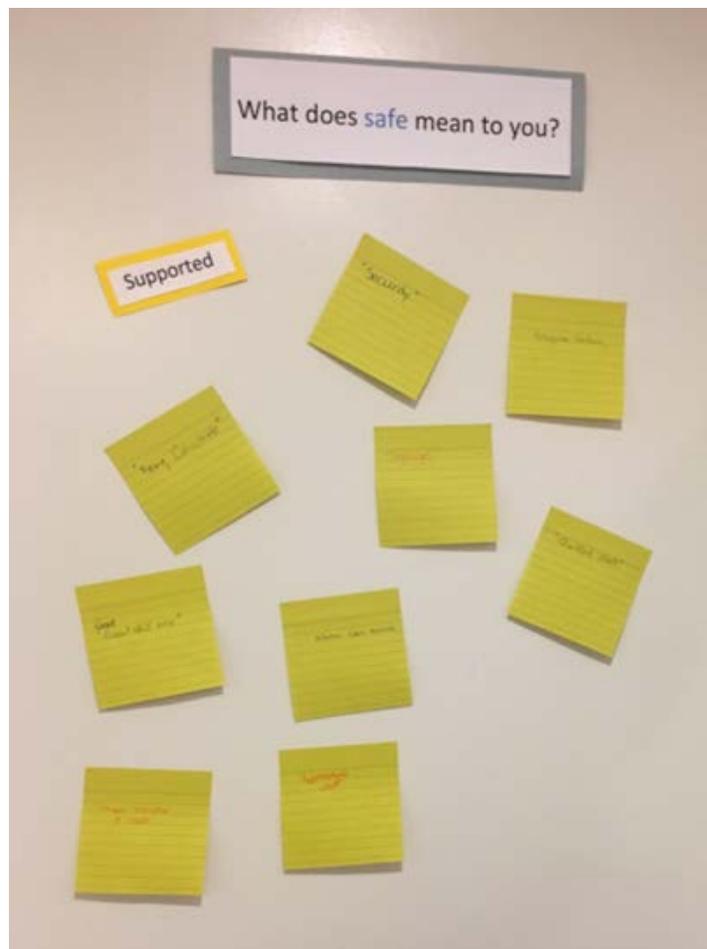


Tableau de sécurité

Tickets de sécurité

Fiches vierges
Tickets de sécurité
Date
Problème
Solution potentielle
Dimension du CMSS

Préjudice passé	Fiabilité	Sensibilité aux opérations	Anticipation et état de préparation	Intégration et apprentissage
Les soins étaient-ils sécuritaires dans le passé?	Nos systèmes et processus cliniques sont-ils fiables?	Les soins sont-ils sécuritaires maintenant?	Les soins seront-ils sécuritaires à l'avenir?	Est-ce que nous répondons de mieux en mieux aux besoins?

Nouvelles idées

Collecte de fiches de sécurité

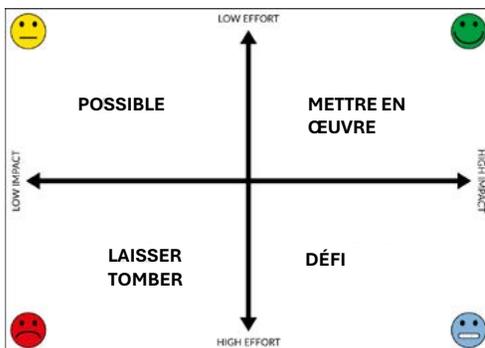
Initiatives immédiates

Initiatives immédiates

Idées mises en œuvre

Actions terminées

Matrice impact-effort



Travail en cours

Résolution de problèmes à long terme

Réussites

Réussites

Problème de sécurité	
Nom	
Date	
Quel est le problème?	
Pourquoi survient-il?	
Solution potentielle :	
Dimensions du CMSS (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :	<input type="checkbox"/> Fiabilité <input type="checkbox"/> Préjudice passé <input type="checkbox"/> Sensibilité au déroulement des activités <input type="checkbox"/> Anticipation et état de préparation <input type="checkbox"/> Intégration et apprentissage
Date de suivi :	
Que faut-il faire?	
Date limite :	
Qui doit le faire :	
Date d'achèvement :	

Problème de sécurité	
Nom	
Date	
Quel est le problème?	
Pourquoi survient-il?	
Solution potentielle :	
Dimensions du CMSS (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :	<input type="checkbox"/> Fiabilité <input type="checkbox"/> Préjudice passé <input type="checkbox"/> Sensibilité au déroulement des activités <input type="checkbox"/> Anticipation et état de préparation <input type="checkbox"/> Intégration et apprentissage
Date de suivi :	
Que faut-il faire?	
Date limite :	
Qui doit le faire :	
Date d'achèvement :	