

# Comment avoir des discussions sur la sécurité

Ressource pour les patients et les proches aidants



Cette ressource s'adresse aux personnes qui reçoivent des services sociaux ou de santé (patients, résidents ou clients)<sup>1</sup> ainsi qu'à leurs proches aidants, aussi nommés « partenaires de soins essentiels », pour les aider à se préparer aux discussions sur la sécurité avec les prestataires de soins. Consultez également la [ressource destinée aux prestataires](#).



## Qu'entend-on par « discussions sur la sécurité »?

Tout le monde s'attend à recevoir des soins de santé sécuritaires. Cela dit, un faible pourcentage de la population subit des préjudices non intentionnels découlant des services reçus. Les prestataires de soins de santé veulent collaborer avec vous pour assurer votre sécurité. Vous êtes une source d'information précieuse : personne ne connaît mieux votre prise en charge que vous. Et vous pouvez contribuer à assurer la sécurité et à prévenir les préjudices en détectant les risques, les dangers et les incidents de sécurité qui passeraient peut-être inaperçus autrement.

Si vous pensez ou constatez que quelque chose ne va pas, il est important de le dire. Tenues dans le respect, les discussions sur la sécurité sont un excellent moyen de réunir patients, prestataires et proches pour améliorer la sécurité des patients.

## Pourquoi avoir des discussions sur la sécurité?

Ces discussions contribuent à votre sécurité et à celle de vos proches. Elles vous permettent d'en savoir plus sur tout aspect des soins qui vous sont prodigués ou qui sont envisagés. Les personnes qui posent des questions et jouent un rôle actif dans leurs soins voient leur état de santé s'améliorer davantage que celles qui ne le font pas<sup>2</sup>.

# Comment se préparer aux discussions sur la sécurité?

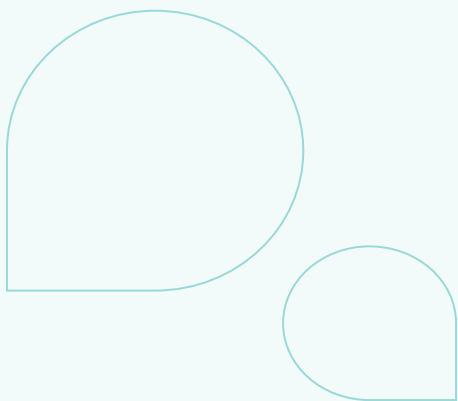
Nous vous proposons une série d'étapes pour vous préparer à avoir des discussions sur la sécurité avec vos prestataires et vos partenaires de soins.

## Étape 1

### Se sentir en confiance pour parler sécurité

Tout le monde n'est pas forcément à l'aise pour parler sécurité. Si vous ou un de vos proches avez déjà subi un préjudice découlant des soins, vous pourriez ressentir de l'hésitation ou de l'inconfort à l'idée d'exprimer ce que vous ressentez ouvertement et honnêtement, par peur d'être de nouveau jugés, discriminés, ignorés ou réprimandés.

Avant toute discussion sur la sécurité, les personnes vous prodiguant des soins devraient vous proposer un lieu et une heure de rencontre qui vous conviennent, à vous et à votre proche, au moment où vous êtes prêts à le faire. Vous pouvez aussi demander qu'un partenaire de soins essentiel participe aux échanges.



## Étape 2

### Poser des questions

Une étape importante quand on commence une discussion sur la sécurité, c'est de poser des questions. Vos prestataires de soins devraient prendre les devants pour vous éviter, à vous et à votre proche, d'avoir à briser la glace. Voici quelques exemples de questions :

- Qu'est-ce qui vous donne un sentiment de sécurité?
- Qu'est-ce qui vous donnerait davantage le sentiment d'être en sécurité?
- Qu'est-ce qui vous donne un sentiment d'insécurité?
- Quelles sont vos préférences de soins? (Qu'est-ce qui est important pour vous, par exemple?)
- Y a-t-il quelque chose qui vous a alarmé ou inquiété au cours des dernières 24 heures?
- Pouvez-vous me dire si vous avez subi un préjudice ou en avez été témoin au cours des dernières 24 heures?
- Qu'est-ce qui aurait pu vous faire croire que vous n'étiez pas en sécurité au cours des dernières 24 heures (ou depuis notre dernière conversation)?

En réfléchissant à ces questions au préalable, vous vous sentirez mieux préparés à parler des gestes à poser pour améliorer la sécurité de vos soins. Essayez aussi de vous tenir au courant, de parler des nouvelles informations, inquiétudes ou suggestions, et de travailler étroitement avec les prestataires de soins tout au long de votre parcours de soins<sup>3</sup>.

Si vous ne savez pas exactement comment communiquer vos inquiétudes à l'équipe soignante, vous pourriez dire<sup>4</sup> :

- Je m'inquiète de mon état de santé ou de celui de mon proche.
- Je ressens de l'inconfort par rapport à mon état de santé ou à celui de mon proche.
- Je crois que mon proche ou moi-même sommes en danger.

## Étape 3

### Écouter

L'écoute fait partie intégrante des discussions sur la sécurité. Durant ces discussions, vous pouvez demander aux prestataires de soins d'écouter ce que vous ou votre proche pouvez leur apprendre et de reconnaître votre statut d'experts de vos soins. Vous êtes une paire d'yeux et d'oreilles qui devrait être mise à contribution. Vous connaissez vos symptômes et votre réaction aux traitements mieux que quiconque. Votre bien-être et l'évolution de votre état vous tiennent à cœur. Vous êtes la personne toujours présente dans vos soins et la première à ressentir un changement des symptômes ou les répercussions d'un traitement. Vous êtes un **membre important** de l'équipe.

<sup>1</sup>Dans ce document, le terme « patients » fait référence à toutes les personnes recevant des soins, peu importe le contexte, et inclut les résidents et les clients.

<sup>2</sup>Équipe d'action pour l'engagement des patients (2017). Le Guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité, ESC. Dernière mise à jour : décembre 2019. Consulté le 10 janvier 2022 à partir de [www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients](http://www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients)

<sup>3</sup>Institut canadien pour la sécurité des patients (2017). Les patients et les familles en tant que partenaires pour déceler la détérioration de l'état de santé du patient. Quand les choses vont de mal en pis, tous et chacun ont un rôle à jouer pour assurer la sécurité des patients. Consulté le 13 janvier 2022 sur [Public : Détérioration de l'état de santé du patient \(patientsafetyinstitute.ca\)](http://Public:Détérioration de l'état de santé du patient (patientsafetyinstitute.ca))

<sup>4</sup>Équipe d'action pour l'engagement des patients (2017). Le Guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité, ESC. Dernière mise à jour : décembre 2019. Consulté le 10 janvier 2022 à partir de [www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients](http://www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients)

## Étape 4

### Agir

Après la discussion sur la sécurité, demandez aux prestataires de soins de :

- travailler avec vous à définir et à mettre en œuvre des solutions aux enjeux de sécurité dont vous avez parlé;
- vous fournir l'information nécessaire pour anticiper les choses, évaluer les risques et les avantages de la situation, et prendre des décisions de soins éclairées;
- dresser une liste d'étapes précises à suivre, pour que vous sachiez à quoi vous attendre et à quel moment;
- discuter à nouveau avec vous pour vous expliquer ce qui a été fait pour répondre à vos inquiétudes;
- vous communiquer un plan et l'approuver à l'avance pour vous donner le temps de planifier et de vous préparer.

#### Pour en savoir plus sur les discussions sur la sécurité et la sécurité des patients,

visitez le [ParlonsSecurite.ca](http://ParlonsSecurite.ca).

Pour communiquer avec un membre de l'équipe Sécurité d'ESC, veuillez écrire à [safety-securite@hec-esc.ca](mailto:safety-securite@hec-esc.ca).

#### Abonnez-vous à notre infolettre

Façonnons l'avenir de la qualité et de la sécurité. Ensemble.

[Abonnez-vous](#) pour recevoir les dernières nouvelles sur les sujets et les opportunités qui vous tiennent à cœur.