

# Repenser la sécurité des patients : Les nuages de sécurité et le cadre de mesure et de surveillance de la sécurité. Une activité d'autoréflexion et de discussion pour les leaders.

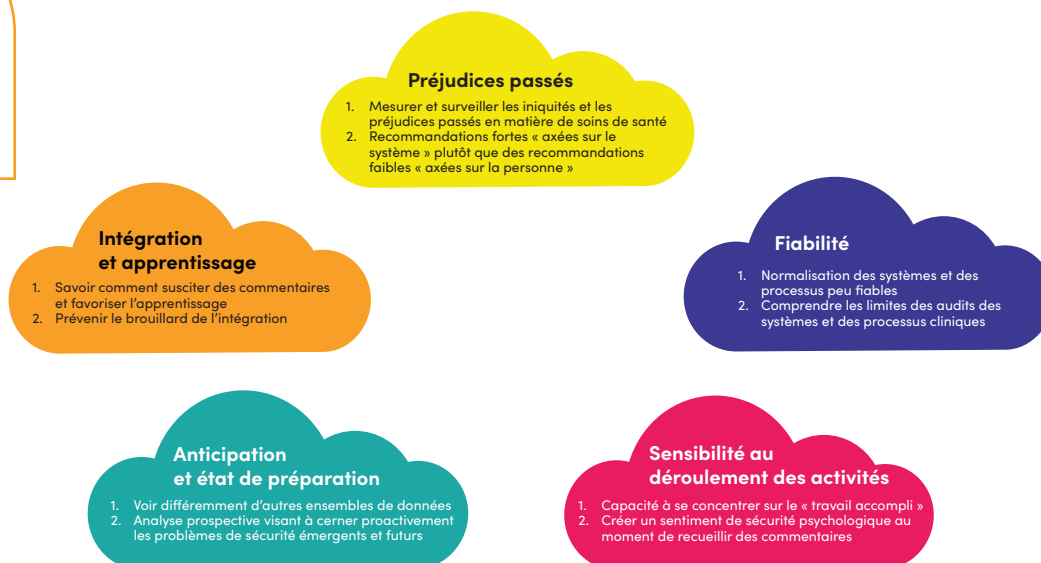
## L'activité

Les membres de la haute direction et du conseil d'administration sont les principaux défenseurs de l'approche [Repenser la sécurité des patients](#)<sup>1</sup>. 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](#)<sup>2</sup> (CMSS), sur lequel repose l'approche *Repenser la sécurité des patients*. 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.

## Quels sont les thèmes des nuages de sécurité?

L'exercice consiste à explorer les cinq domaines du CMSS (préjudice passé, 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 entre 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 sécuritaires, afin que les efforts d'amélioration soient fondés sur les leçons tirées des préjudices et sur d'autres sources de données sur la sécurité, et que chaque personne ait l'occasion de contribuer à rendre les soins plus sûrs. Votre autoréflexion sur le rôle de leader et les questions pour vous-même et les autres sont des points de départ importants pour assurer 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'espérons. 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 sur les nuages de sécurité 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 décomposer l'exercice en petits segments. Vous pourriez choisir de vous concentrer sur un nuage de sécurité et ses thèmes clés lors de chaque discussion réfléchie sur le leadership, ou bien explorer un seul thème tiré d'un nuage de sécurité par séance, puis passer au thème suivant lors de rencontres, retraites ou moments de discussion ultérieurs.

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** d'avoir des discussions réfléchies sur les dix thèmes au cours d'une même séance. Pour bien aborder chaque thème, privilégiez une série de conversations profondes et espacées.

### Qui devrait participer :

- L'objectif est de réunir les membres de la haute direction ou du conseil d'administration d'un organisme de santé afin de créer un espace et une occasion d'autoréflexion et de discussion sur la sécurité permettant d'échanger divers points de vue. L'exercice peut être réalisé avec deux ou trois personnes, mais l'objectif est de s'assurer que de nombreuses personnes partagent leur point de vue en fonction de leur situation.

## 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 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<sup>3,4</sup> 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 (ceci est inclus dans les documents PowerPoint fournis).

- Déterminez le format de cette activité. Pensez aux forums existants qui peuvent être exploités pour organiser cette activité, par exemple une réunion ou une retraite des membres de la haute direction ou du conseil d'administration.
- Déterminez quand mener les discussions réfléchies.
- Cette activité peut être menée sous la forme d'un caucus ou d'un exercice de table. La séance peut également être organisée virtuellement par l'entremise d'une plateforme comme Zoom ou MS Teams.
- Expliquez aux personnes participantes l'importance de réfléchir aux défis communs auxquels les organismes de santé sont confrontés en matière de mesure et de surveillance de la sécurité, alors qu'ils repensent la sécurité des patients. Discuter, c'est apprendre!

## Outils requis

- Le guide de travail qui accompagne l'activité, pour orienter la discussion et recueillir les réflexions individuelles et les discussions de groupe.
- La présentation ou les diapositives PowerPoint qui accompagnent la fiche d'activité. Nous vous conseillons d'espacer les discussions réfléchies. Dans ce cas, vous n'aurez 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 réfléchie, et ce que vous en avez retiré.
- Décidez du nuage et du thème de sécurité sur lesquels vous vous focaliserez. Afin de déterminer l'ordre dans lequel les sujets seront abordés, vous pouvez donner aux personnes participantes la possibilité de voter pour choisir 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 qu'elles sont prêtes, ouvrez la discussion de groupe.
  - Répondez collectivement à la question relative au domaine du CMSS (par exemple, les soins actuels sont-ils sûrs?).
  - Demandez aux personnes participantes de faire part de leurs idées et de leurs réflexions concernant la ou les questions réfléchies.
  - Discutez en groupe de la manière d'avoir une réponse plus positive dans le futur (par exemple, les soins actuels sont-ils sûrs?).

## 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.

- En tant que leaders, réfléchissez aux mesures que vous pourriez prendre pour faire avancer 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 nouvelle approche reflétant le nouvel énoncé *Repenser la sécurité des patients* et le CMSS.
- Discutez de la manière dont vous pouvez utiliser la conversation pour faire progresser 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, psychologiquement sûr, qui crée 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, etc.).
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 l'exercice et de repérer d'éventuelles occasions d'amélioration.

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 Vincent C., S. Burnett et J. Carthey. The measurement and monitoring of safety. 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](#)
- 4 [Trauma- and Violence-Informed Care Foundations Curriculum - EQUIP Health Care | Research to Improve Health Equity](#)