

Activité

Dans le cadre de notre nouvelle approche de sécurité, nous faisons la promotion d'approches proactives qui emploient tous les sens (ouïe, vue, perception et recherche de sens) pour orienter notre compréhension de la sécurité des soins d'aujourd'hui. Cet exercice aide les personnes qui fournissent ou reçoivent des soins à affiner leurs capacités d'observation. Il met en évidence l'importance de reconnaître que les données sur la sécurité que nous recueillons en regardant, en écoutant et en observant sont tout aussi importantes que les mesures quantifiables.

L'activité d'observation est flexible. Vous pouvez choisir d'observer un milieu du quotidien (arrêt d'autobus, café, réception d'hôtel, etc.) ou un environnement de services de santé où vous ne travaillez pas, voire votre propre environnement de travail. Vous pouvez aussi choisir d'observer un processus de soins de santé précis, comme l'administration de médicaments, l'application d'une liste de vérification chirurgicale, l'admission d'un patient ou d'une patiente, un rendez-vous en clinique, etc.

Comment mener une observation

Durée

- Préparation : 5 minutes
- Observation : 5 à 30 minutes, selon le lieu
- Débriefage : 10 à 30 minutes, selon la taille du groupe

Nombre de personnes

- Une ou plusieurs – la présence d'autres personnes observatrices enrichit l'apprentissage en vous permettant de recueillir plusieurs points de vue

Personnes participantes

- Personnel de soins de santé, membres multidisciplinaires de l'équipe soignante (cliniques et non cliniques), membres de la direction de l'organisme, patientes et patients, familles et partenaires de soins

Outils

- Téléphone pour prendre des photos d'exemples de risques et de bonnes pratiques en matière de sécurité, en veillant à ne recueillir aucune information personnelle, à respecter la vie privée et à suivre la politique en matière de confidentialité de l'établissement
- Carnet et stylo pour consigner les observations
- Minuterie

Se lancer

- Décidez si vous observerez un milieu ou un processus.
- Si vous observez un **milieu**, décidez où l'observation aura lieu :
 - Environnement du quotidien : arrêts d'autobus, intersections, entrées de centre commercial, cafés, etc.
 - Environnement de soins où vous ne travaillez habituellement pas : entrée d'établissement, aire clinique, salle d'attente, cafétéria, etc.
 - Votre propre environnement de travail : unité de soins infirmiers, salle d'opération, service ou établissement d'imagerie médicale, pharmacie, clinique de soins de santé, milieu de soins à domicile, etc.
- Si vous observez un **processus**, sélectionnez les processus précis à observer : administration de médicaments, transport de patients, patientes, clients ou clientes, admission, visite en clinique, etc.

Planification de l'observation

- Si vous observez un milieu autre que celui où vous travaillez habituellement, avisez un ou une responsable de votre intention. Expliquez l'objectif de l'observation et indiquez le temps que vous passerez sur place. Énoncez clairement que les personnes observatrices se feront discrètes et que l'observation se fait dans un esprit d'apprentissage et d'amélioration, et non de vérification et de jugement.
- Préparez les personnes observatrices; elles doivent être humbles, aimables, curieuses, conscientes d'elles-mêmes et capables de mettre les gens à l'aise. La conscience de soi et la capacité de mettre les gens à l'aise sont des aptitudes importantes, car elles réduisent le risque que le personnel observé change son comportement en raison de l'observation.

Tenue de l'activité d'observation

- Rassemblez les personnes observatrices. Ensemble, décrivez l'exercice en mettant notamment l'accent sur un large éventail de pratiques favorisant ou non la sécurité, et en soulignant comment celles-ci sont influencées par l'environnement de travail, l'équipement et la technologie, les dynamiques d'équipe, les influences externes, les demandes liées aux tâches et d'autres facteurs organisationnels.
- Selon la taille du groupe, séparez les personnes en petits groupes et attribuez à chacun une zone précise à observer. Par exemple, l'extérieur de l'établissement, une autre unité de soins infirmiers ou unité locale, une clinique de soins de santé ou une pharmacie, etc.
- Les personnes observatrices devraient consigner leurs observations dans un carnet, prendre des photos ou les deux.
- Déterminez la durée de l'exercice.
- Informez les personnes observatrices qu'elles doivent revenir dans la salle de réunion pour le débriefage.

Astuces gagnantes

- Faire l'exercice en groupe multidisciplinaire (par exemple, un ou une membre du personnel infirmier, du personnel de physiothérapie, du personnel des services d'entretien, un ou une gestionnaire, un patient ou une patiente, un ou une partenaire de soins, etc.) peut élargir le champ des observations sur la sécurité.
- Lors du choix d'un milieu d'observation, il peut être utile de choisir un lieu différent de celui où vous travaillez. Pour obtenir plus d'information, invitez d'autres personnes à venir mener une observation dans votre milieu.
- Quand vous assignez les personnes observatrices, rappelez-vous qu'elles doivent se faire discrètes et être capables de mettre les gens à l'aise. Tenez compte des contraintes d'espace lorsque vous décidez du nombre de personnes à envoyer à chaque endroit.
- Rappelez aux personnes observatrices que les personnes observées pourraient sembler nerveuses. C'est normal et cela ne signifie pas qu'elles font quelque chose de mal.
- Lorsque vous préparez les personnes observatrices à l'exercice, discutez de stratégies pour favoriser la réussite et encouragez-les à :
 - utiliser tous leurs sens durant l'observation (c'est-à-dire écouter en plus de regarder) et à faire preuve d'humilité et de curiosité;
 - se faire discrètes et à ne pas agir comme si elles faisaient une vérification (« Je suis ici pour apprendre sur le travail quotidien dans ce milieu », « Pourriez-vous me parler de... », « J'ai remarqué que... et ça m'a donné envie d'en savoir plus sur... »).
- L'inclusion de patientes, de patients, de familles et de partenaires de soins en tant que personnes observatrices améliorera l'activité et aidera à élargir leur rôle relatif à la sécurité. Cela met également en évidence l'importance de leurs perceptions pour la sécurité.

Débriefage

Le rôle de la personne animatrice est de créer un environnement chaleureux et bienveillant, qui encourage le partage et l'apprentissage. Commencez le débriefage en insistant sur l'importance de créer un espace sans jugement et psychologiquement sûr. La personne animatrice devrait reconnaître que les personnes observatrices peuvent avoir divers points de vue, mais que ceux-ci ont tous la même valeur et la même importance.

1. J'aimerais beaucoup savoir ce que vous avez remarqué.
2. Montrez-moi ce que vous avez observé (invitez les personnes participantes à montrer les photos prises).
3. Dites-moi ce que vous avez appris.
4. Décrivez certains des comportements et pratiques de sécurité que vous avez observés et dont on vous a parlé (qui améliorent la sécurité ou qui posent un risque potentiel).
5. J'aimerais savoir si quelqu'un a de l'information sur la façon dont l'environnement de travail, l'équipement, l'organisme en général, les demandes liées aux tâches et d'autres aspects ont influencé les comportements de sécurité.
6. Parlez-nous de ce que vous avez tiré de l'observation qui changera ce que vous faites actuellement dans votre milieu de travail.
7. Qu'ont à dire les patientes, les patients, les familles et les partenaires de soins (qu'ont-ils vu, entendu ou perçu)?
8. Comment pourrions-nous travailler dans un esprit de collégialité avec le milieu, l'équipe ou les personnes observés afin de célébrer les forces constatées et d'offrir de l'aide pour résoudre les problèmes de sécurité repérés?

Exemple d'observation d'un processus

Processus d'administration de médicaments

- Les personnes observatrices devraient se placer près de la salle ou du chariot de médicaments. Essayez de ne pas vous faire remarquer pour éviter que le personnel change son comportement.
- Risques de sécurité potentiels (liste non exhaustive) :
 - Distractions fréquentes causées par les résidentes, les résidents et le personnel
 - Chariot de médicaments laissé sans surveillance

- Absence de vérification de l'identité du patient ou de la patiente
- Méthode de consignation de la prise de médicaments avec le dossier – avant l'administration
- Non-respect de la vie privée par l'administration de médicaments dans un espace public

Exemples de photos prises durant l'observation

Observation d'un arrêt d'autobus à Toronto :



Observation d'un établissement de soins en hébergement :

- a. Porte réservée au personnel laissée ouverte
- b. Clés laissées sur un classeur verrouillable et chariot laissé sans surveillance
- c. Chariot d'entretien laissé sans surveillance

