

Comment avoir des discussions sur la sécurité

Ressource pour les prestataires de soins de santé



Cette ressource a pour but d'aider les prestataires de soins de santé à avoir des discussions efficaces sur la sécurité avec les patients, les résidents ou les clients¹ et leurs proches aidants, aussi nommés « partenaires de soins essentiels ». Consultez également la [ressource destinée aux patients/résidents/clients et aux partenaires de soins essentiels](#).

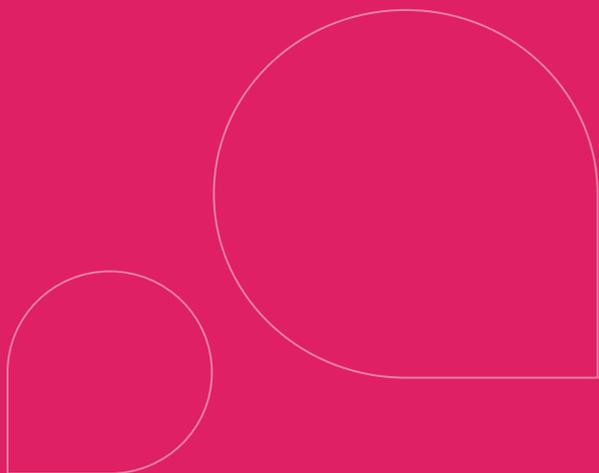


Qu'entend-on par « discussions sur la sécurité »?

Les discussions sur la sécurité font partie d'une approche proactive visant à créer un climat de sécurité et à gérer les préjudices et à y remédier une fois qu'ils sont survenus. Il s'agit d'échanges respectueux entre au moins deux personnes qui organisent, prodiguent, cherchent ou reçoivent des soins : travailleurs de la santé, patients et partenaires de soins essentiels.

Pourquoi avoir des discussions sur la sécurité?

Ces discussions peuvent vous aider à en savoir plus sur les soins envisagés ou prodigués. Parler avec les patients et les partenaires de soins essentiels donne une meilleure idée de leur vision et de leur expérience de la sécurité, et de la manière dont ils y contribuent. On reconnaît par là même que la sécurité du personnel va de pair avec celle des patients et que la collaboration dans le processus a une grande valeur. Les données montrent qu'il y a moins de préjudices dans les organismes ayant une culture de sécurité positive, et que les discussions sur la sécurité contribuent à la renforcer.



Comment avoir des discussions sur la sécurité

Les discussions sur la sécurité changent notre façon de penser la sécurité. Elles nous aident à déplacer notre intérêt des préjugés passés vers une vision plus holistique de la sécurité. En nous faisant passer de l'assurance et de la responsabilisation à une « pratique du questionnement » qui valorise l'intelligence émotionnelle ou les compétences « douces » (par ex. les capacités d'écoute, d'observation et de perception), nous ouvrons la porte à une culture où la sécurité est la responsabilité de tous. Les étapes ci-dessous peuvent vous aider à planifier et à mener des discussions efficaces.

Étape 1

Créer un climat de confiance pour parler sécurité

Le succès des discussions sur la sécurité repose en grande partie sur leur normalisation, mais tout le monde n'est pas forcément à l'aise pour parler du sujet. L'équité est essentielle à la sécurité. Chacun doit être conscient des inégalités potentielles dans le système de santé, reconnaître leur présence et comprendre comment les expériences vécues influencent la capacité à se sentir en sécurité et à s'exprimer de manière authentique.

Avant d'avoir discussion sur la sécurité, vous devez créer un environnement où tous se sentent à l'aise pour dire ce qu'ils pensent. Voici quelques suggestions :

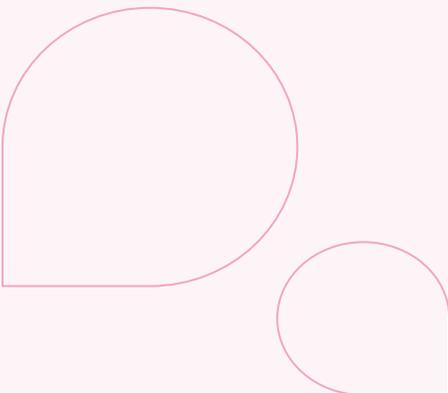
- Utilisez l'affiche « Qu'est-ce qui vous donne un sentiment de sécurité? » (ou créez la vôtre) et affichez les résultats dans votre établissement.
- Faites preuve de créativité! Créez votre propre boîte à suggestions anonymes.
- Organisez des caucus sur la sécurité des patients avec des patients et des partenaires de soins essentiels.
- Cherchez à en [savoir plus](#) et écoutez des personnes qui ont trouvé des solutions novatrices pour normaliser les discussions sur la sécurité ici.

Étape 2

Poser des questions

Les questions sont au cœur des discussions sur la sécurité. En faisant ce premier pas, vous brisez la glace, ce qui évite au patient ou à ses proches d'avoir à lancer la conversation. Voici des exemples de questions à poser :

- 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)?
- 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?)
- Voudriez-vous obtenir plus d'information sur un aspect des soins?
- Y a-t-il quelque chose que nous faisons qui vous empêche d'obtenir les meilleurs résultats possible pour votre santé?



Étape 3

Écouter

- Sachez observer, percevoir, entendre et reconnaître tous les types de préjugés : préjugés psychologiques, déshumanisation, traitements retardés, insuffisants ou excessifs, préjugés physiques et facteurs d'influence sous-jacents.
- Écoutez et apprenez des patients et de leurs proches; reconnaissez-les en tant qu'experts de leurs soins.
- Utilisez des outils de communication tels que des brochures, des affiches et des bulletins électroniques pour encourager les partenariats patients-prestataires et faire connaître les processus essentiels à la sécurité.
- Soyez à l'écoute de l'expression de différences culturelles, qu'il s'agisse de croyances, de normes familiales ou autres, et respectez-les.

Étape 4

Agir

À partir de l'information recueillie et de vos observations :

- Faites régulièrement appel aux patients, aux partenaires de soins essentiels et aux proches en tant que membres essentiels de l'équipe soignante.
- Soutenez les patients, les partenaires de soins essentiels et les proches en leur fournissant l'information nécessaire pour anticiper les choses, évaluer les risques et les avantages, et prendre des décisions de santé éclairées.
- Dressez une liste d'étapes précises à suivre, pour que tout le monde sache à quoi s'attendre et à quel moment.
- Tenez les patients et les partenaires de soins essentiels informés des mesures prises pour remédier à leurs inquiétudes.

Étape 5

Avoir plus d'une discussion sur la sécurité

Indiquez aux patients et aux partenaires de soins essentiels à qui s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations.

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

visitez le ParlonsSecurite.ca.

Pour communiquer avec un membre de l'équipe Sécurité d'ESC, veuillez écrire à 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.

¹Dans 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.