



CADRE CANADIEN D'ANALYSE DES INCIDENTS

Liste de vérification pour mener des rencontres efficaces avec patients et les familles

© 2012 Institut canadien pour la sécurité des patients

Tous droits réservés. Une permission est accordée par les présentes pour redistribuer ce document, en partie ou en totalité, à des fins pédagogiques non commerciales, sous réserve que son contenu ne soit pas modifié, que l'Institut canadien pour la sécurité des patients soit dûment reconnu pour ce travail et qu'il soit mentionné clairement que l'Institut canadien pour la sécurité des patients ne soutient pas cette redistribution du document. Une permission écrite de l'Institut canadien pour la sécurité des patients doit être obtenue pour faire usage de ce document à toute autre fin, y compris pour en utiliser les illustrations dans un but commercial.

Citation entière :

Partenaires collaborant à l'analyse des incidents. Cadre canadien d'analyse des incidents. Edmonton, Alberta : Institut canadien pour la sécurité des patients, 2012. Les partenaires collaborant à l'analyse des incidents sont l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada, Saskatchewan Health, Patients pour la sécurité des patients du Canada (un programme de l'ICSP dirigé par les patients), Paula Beard, Carolyn E. Hoffman et Micheline Ste-Marie.

Cette publication est téléchargeable gratuitement à : www.securitedespateurs.ca

Pour obtenir des renseignements supplémentaires ou pour faire des commentaires, veuillez utiliser

l'adresse suivante : analysis@cpsi-icsp.ca

Ce document a été créé par l'Institut canadien pour la sécurité des patients, qui a fusionné avec la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé sous le nom d'Excellence en santé Canada. Il peut encore contenir des références aux anciens organismes ainsi que leurs logos et leurs identités visuelles.



**CADRE CANADIEN
D'ANALYSE DES INCIDENTS**

F. LISTE DE VÉRIFICATION POUR MENER DES RENCONTRES EFFICACES AVEC LES PATIENTS ET LES FAMILLES

(Rédigé par Patients pour la sécurité des patients du Canada, un programme dirigé par les patients de l'Institut canadien pour la sécurité des patients)

Cette liste a été élaborée pour aider à préparer les dirigeants en soins de santé et les prestataires pour des réunions avec les patients et les familles quand un incident lié à la sécurité des patients est en train d'être discuté.

Les éléments clés de l'entregent que les dirigeants et les prestataires peuvent apporter à ces réunions sont la compassion, une volonté d'écouter et de comprendre et la capacité de soutenir.



Lorsque l'inattendu se produit :

- » Reconnaître tout de suite l'événement devant le patient ou sa famille et présenter des excuses.
- » Poser des questions sur les besoins immédiats du patient ou de sa famille résultant de la situation inattendue : p. ex. une aide temporaire pour le logement, le transport, la garde d'enfants, le deuil ou le soutien psychologique, etc. Offrir de l'aide si possible.
- » S'engager à découvrir ce qui s'est passé, le comment et le pourquoi c'est arrivé.
- » Expliquer la prochaine étape du processus d'analyse.
- » Aider le patient ou sa famille à accéder aux informations qu'ils demandent, p. ex., les résultats de tests, les dossiers médicaux, etc

Garder les lignes de communication ouvertes :

- » Donner au patient ou à sa famille le nom d'une personne-ressource qui pourra répondre à leurs questions ou leur donner des mises à jour.
- » Communiquer avec le patient ou sa famille à des intervalles convenus s'ils le souhaitent.
- » Informer le patient ou sa famille s'il y a des changements ou des retards dans le processus.

Permettre la participation au processus d'analyse :

- » Demander au patient ou à sa famille s'ils souhaiteraient rencontrer l'équipe d'analyse ou d'enquête.
- » Organiser une entrevue avec les enquêteurs et le patient ou sa famille à un moment et à un endroit qui est agréable et confortable pour le patient ou sa famille. Essayer de planifier cela dès le début du processus d'analyse.

Se préparer pour les réunions avec les patients et les familles :

Général :

- » Demander au patient ou à sa famille, à quel endroit ils seraient le plus à l'aise et leur disponibilité pour une réunion.
- » Demander au patient ou à sa famille qui ils aimeraient voir assister à la réunion. Communiquer à l'avance la liste des participants et leurs titres.
- » Confirmer les détails de la réunion. Aider à la planification, par ex. le stationnement, le lieu de rencontre, le plan pour les aider à trouver la salle, etc.
- » Fournir les coordonnées, numéros du téléphone portable et autre téléphone à utiliser en cas de changement.

- » Demander s'il y a d'autres éléments qui pourraient leur être utiles pour cette réunion, par exemple, commander un taxi, avoir un laissez-passer de stationnement, prévoir la garde des enfants, identifier les entrées accessibles, etc.
- » S'assurer que la salle de réunion et l'emplacement sont appropriés, pas dans l'unité ou l'établissement où l'incident s'est produit, et que la pièce est assez grande pour accueillir tous les participants.
- » Penser à tenir les réunions avec l'équipe de prestataires dans un endroit différent ou après la réunion avec le patient ou sa famille afin d'éviter la perception que la réunion est déjà commencée sans eux. Obtenir de l'eau, du café ou du thé, des serviettes et un endroit confortable où le patient ou sa famille peuvent s'asseoir et qui est facilement accessible à partir de la porte d'entrée de l'établissement.

Pour l'examen des conclusions de l'analyse :

- » Informer le patient/la famille que l'examen a été complété et le cas échéant, leur envoyer des copies des rapports.
- » Demandez-leur s'ils souhaiteraient avoir une rencontre en personne pour discuter du rapport.

Préparer l'équipe pour des réunions avec les patients et les familles :

- » S'assurer que l'équipe connaît le lieu, l'heure et la date de la réunion.
- » S'assurer que l'équipe qui assiste est capable de rester pour la réunion entière.
- » S'assurer que chaque membre de l'équipe connaît son rôle et ce qu'on attend de lui.
- » Nommer un facilitateur pour ouvrir la réunion, soutenir le patient ou sa famille, veiller à ce qu'il y ait possibilité de poser des questions et clore la réunion.

Lors de la réunion avec les patients et les familles :

- » Ne pas commencer la réunion avant l'arrivée du patient ou de sa famille. Arriver tôt pour accueillir le patient ou sa famille au moment et au lieu de rencontre convenus et les escorter jusqu'à la salle de réunion.
- » Fournir des indications à propos du bâtiment, par exemple, le lieu pour les toilettes, le café, la cafétéria, le cas échéant.
- » Commencer la réunion en remerciant le patient ou sa famille d'assister à la réunion et faire des déclarations de soutien, par exemple, présenter des excuses, manifester de la compassion, etc.
- » Présenter l'équipe et tous les membres de la famille présents.
- » Discuter de la façon dont la réunion sera structurée.
- » Encourager le patient ou sa famille à poser des questions et à faire préciser l'information.
- » Demander au patient ou à sa famille leur point de vue ou leurs observations lors de la réunion.
- » Faire preuve de compassion et de compréhension vis-à-vis de la situation du patient ou de sa famille, surtout s'ils réagissent avec émotion au cours de la réunion.
- » À la fin de la réunion, si approprié, demander si le patient ou sa famille souhaitent rester en contact avec l'établissement et tenus à jour sur les progrès de l'une des améliorations recommandées.
- » Résumer la discussion qui a eu lieu durant la réunion. Indiquer les principaux points soulevés ou demandés par le patient ou sa famille.

- » Offrir un plan et un calendrier pour tout autre suivi, si nécessaire.
- » Remercier le patient ou sa famille d'avoir assisté à la réunion, pour leurs questions, leur patience, leur perspicacité et les renseignements fournis.
- » Escorter le patient ou sa famille depuis la salle de réunion jusqu'à leurs moyens de transport. Répéter les indications à propos du bâtiment (toilettes, café, stationnement, etc.). Fournir un jeton de stationnement ou effectuer le remboursement.

Suivi :

- » À moins d'indication contraire de la part du patient ou de sa famille, faire un suivi téléphonique quelques jours plus tard pour voir s'il y a d'autres questions, des commentaires ou des renseignements.
- » Suivi avec le patient ou sa famille à propos des questions en suspens.
- » Suivi avec le patient ou sa famille, le cas échéant concernant les leçons apprises, la mise en œuvre d'améliorations et d'autres moyens de contribuer à la qualité et la sécurité des soins.