

MISE À JOUR TRIMESTRIELLE QUARTERLY UPDATE

Accroître la sécurité du système de santé • Building a safer health system

Janvier à avril 2010

Message de Hugh MacLeod, directeur général :

Le système de santé canadien traverse actuellement une période difficile. On doit trouver un équilibre entre les enjeux liés à la sécurité des patients ainsi qu'à la qualité de la prestation des soins et les restrictions financières et autres irritants quotidiens, qui compliquent le processus de prise de décision axée sur la sécurité des patients.

Je comprends ces difficultés. Avant de me joindre à l'Institut canadien pour la sécurité des patients, ma carrière et mes expériences personnelles m'ont enseigné combien il est difficile d'établir la sécurité des patients comme une priorité numéro un et d'obtenir un soutien continu de la part de la direction, des cadres et des professionnels de la santé. En tant qu'ancien directeur principal des opérations de soins de santé, ancien sous-ministre adjoint de la santé et, récemment, patient du système, je crois que pour bâtir un système de soins de santé plus sécuritaire, nous devons agir collectivement et nous serrer les coudes, non pas dans le but de gérer le changement et d'y faire face, mais plutôt d'utiliser ce changement pour apporter des améliorations durables à la sécurité des patients.

Notre objectif est de devenir « l'intégrateur » canadien des pratiques exemplaires en matière de sécurité des patients, notamment en mobilisant des leaders, en favorisant l'apprentissage par les pairs, en sensibilisant les intervenants aux pratiques exemplaires en matière de sécurité des patients, en réclamant de bonnes politiques publiques sur la sécurité des patients et en bâtissant des réseaux d'apprentissage nationaux et internationaux.

Cette mise à jour trimestrielle peut devenir l'un des outils capables de nous aider à construire cet important partenariat. Dans ce numéro inaugural, nous nous pencherons sur les activités interreliées qui soutiennent le progrès en matière de sécurité des patients, réduisent les coûts et jettent les fondations qui serviront à satisfaire les normes d'agrément.

1. Un nouveau programme pour les directeurs généraux et les conseils d'administration : une trousse d'outils composée de perspectives et de recommandations concernant l'intégration de la **gouvernance de la sécurité des patients**.
2. Les efforts actuels de mise en œuvre de la **liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire** et les ressources disponibles.
3. Le pouls de la campagne **Soins de santé plus sécuritaires maintenant!**

Bien que ce soit *l'Institut canadien pour la sécurité des patients* (ICSP) qui produise le présent rapport, il s'agit véritablement d'une mise à jour sur le travail du système de soins de santé du Canada.

À l'ICSP, nous recevons des témoignages d'excellentes initiatives en matière de sécurité des patients et assistons à de tels événements orchestrés par des professionnels de la santé et des leaders passionnés qui souhaitent réellement faire une différence. À la lumière de ces événements, l'ICSP explore de nouvelles approches en vue de recueillir les pratiques exemplaires en matière de sécurité des patients et de créer des points de transfert du savoir.

1. Une gouvernance efficace pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients

Les conclusions de l'Étude canadienne sur les événements indésirables (Baker, Norton et coll.) et des rapports de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) et d'autres ont révélé des lacunes au chapitre de la qualité des services de santé. Nous savons qu'entre 9 000 et 24 000 Canadiens meurent chaque année à la suite d'événements indésirables évitables; un pépin

survient lors d'une visite sur 13 à l'hôpital. En d'autres mots, les rapports de l'ICIS indiquent que 185 000 événements indésirables évitables se produisent chaque année au Canada.

L'amplitude des variations dans la prestation de soins de santé de qualité et sécuritaires au Canada suscite un intérêt accru et continu relativement aux stratégies, aux tactiques et aux outils permettant aux conseils d'administration des soins de santé de fixer des objectifs en matière de qualité et de sécurité, et relativement à la stimulation du progrès dans les organisations de soins de santé. Les conseils d'administration de ces organisations portent la responsabilité légale pour le rendement de ces dernières. On note actuellement un effort croissant au Canada, particulièrement en Ontario, pour définir des responsabilités explicites, mettre en place des mesures du rendement permettant de tenir les directeurs généraux et les conseils responsables du rendement en matière de qualité et de sécurité.

La Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS) et l'ICSP ont noué un partenariat destiné à appuyer les conseils dans leurs efforts pour améliorer la gouvernance orientée vers la qualité et la sécurité des patients en commandant des recherches et en préparant une trousse d'outils et un programme d'éducation.

Prévus pour cet automne, le programme d'apprentissage *Gouvernance efficace pour assurer la qualité et la sécurité des patients* et la trousse d'outils permettront aux conseils d'administration de comprendre et de mettre en œuvre des pratiques de gouvernance efficaces. Cette initiative, conçue pour les membres de conseils, les directeurs généraux et les cadres des services de santé, est consacrée à l'amélioration de la qualité, du rendement et de la sécurité des patients par le recours à des données probantes. À ce jour, la FCRSS et l'ICSP ont tenu deux séances de formation pilotes qui ont connu un grand succès à Winnipeg et dans le réseau local d'intégration des services de santé Hamilton Niagara Haldimand Brant.

Le programme d'apprentissage et la trousse d'outils poursuivent les objectifs suivants :

- aider les conseils d'administration à comprendre et à intégrer des fonctions de gouvernance de base liées à la qualité et à la sécurité des patients;
- fournir des renseignements pertinents aux conseils concernant les approches permettant d'intégrer la qualité et la sécurité des patients comme priorités;

- cibler et implanter les outils pertinents et appropriés pour créer et maintenir l'efficacité des conseils ainsi qu'un plan de sécurité des patients;
- faire comprendre aux membres des conseils comment une culture de la qualité et de la sécurité des patients au sein d'une organisation peut être dirigée, appuyée et maintenue par son conseil d'administration.

Il y a longtemps que j'attends un programme et des ressources semblables, élaborés spécialement à l'intention des cadres supérieurs. Nos deux cours pilotes ont clairement démontré la demande qui existe pour cette matière ainsi que les lacunes dans les connaissances en matière de qualité et de sécurité des patients. On observe une volonté de faire place à ce programme, qui garantira son succès lors de sa mise en œuvre, cet automne.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le contenu et l'horaire de la formation, veuillez communiquer avec Abbie Hain, gestionnaire de projet à l'ICSP à ahain@cpsi-icsp.ca.

De l'information sur la trousse d'outils et le programme d'apprentissage *Gouvernance efficace pour assurer la qualité et la sécurité des patients* sera disponible au www.securitedespatients.ca dès la fin mai.

2. Des chirurgies sécuritaires

À l'heure actuelle, l'intérêt pour l'amélioration de la sécurité des interventions chirurgicales au moyen d'une liste de vérification verbale est particulièrement élevé au pays. Plusieurs raisons expliquent cet intérêt. Premièrement, la recherche démontre que le recours à la liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire réduit considérablement le risque de complications lors de l'intervention et le nombre de décès. Ensuite, les équipes des salles d'opération savent déjà qu'une communication améliorée favorise la sécurité des patients et le travail d'équipe. Enfin, et plus important encore, l'insistance des gouvernements provinciaux/territoriaux et des organisations nationales de santé à utiliser cette liste et à déclarer si elle l'a été, tout comme le lancement des nouvelles pratiques organisationnelles requises (POR) en matière de chirurgie par Agrément Canada en 2010, constituent des facteurs hautement déterminants.

Malgré un intérêt marqué et une valeur incontestable fondée sur des données probantes, les équipes ont de la difficulté à mettre en œuvre cet outil simple et abordable. Toutefois, pour simple qu'il soit, son application n'est pas aussi aisée.

Comme vous le savez, la culture ne fait parfois qu'une bouchée des stratégies! Comprendre la culture locale est la clé de toute innovation. Ainsi, nous demandons aux équipes des blocs opératoires de modifier leur façon de penser sur différents plans :

- passer d'un processus axé sur le *chirurgien*¹ à un processus axé sur le *patient*;
- passer d'un « groupe d'individus où chacun fait sa part » à une « équipe gérant les interactions entre ses membres ».

Si nous parvenons à faire comprendre aux gens qu'il n'est pas si facile de simplement « passer à l'acte » (comme pour l'hygiène des mains), nous rendrons un immense service aux cliniciens. L'ICSP offre une multitude de ressources aux équipes de première ligne sur son site Web www.safesurgerysaveslives.ca, dont la plus précieuse est la Série sur la liste de vérification. Une série de huit webinaires vient de prendre fin, la deuxième a commencé en avril, et notre personnel s'affaire à préparer la troisième vague, qui commencera à l'automne.

Pour faire durer l'utilisation de la liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire, les équipes de première ligne requièrent un soutien considérable de la part de tous les paliers de direction et des conseils d'administration. Les cadres doivent démontrer, par leurs actions, que la sécurité des chirurgies est un élément primordial de leur programme et qu'ils sont prêts à opérer des changements. Des messages provenant de partout au pays révèlent deux principaux enjeux au sein des équipes : la participation des médecins et la responsabilité civile de documenter l'utilisation de la liste de vérification. L'ICSP aborde ces enjeux en assurant la présence d'un médecin et d'un conseiller juridique lors des webinaires, mais les acteurs locaux doivent également s'y attacher.

L'ICSP réalise actuellement une évaluation nationale, où des enquêteurs formés communiquent avec tous les gestionnaires de blocs opératoires du Canada! Nous cherchons à découvrir :

- si la liste de vérification est mise en œuvre, et, le cas échéant, de quelle manière et dans quelles spécialités;
- les répercussions de la liste sur la communication, le travail d'équipe, le déroulement du travail et la sécurité des patients;
- les éléments qui empêchent la mise en œuvre et ceux qui la favorisent.

¹ Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

3. Les équipes de Soins de santé plus sécuritaires maintenant!

La réduction des préjudices, l'amélioration des soins de santé et la protection des Canadiens sont les priorités des 1 158 équipes de la campagne *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* dans quelque 334 organisations de soins de santé.

Lancée il y a plus de cinq ans, la campagne *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, décrite comme une campagne de base populaire, a fait preuve d'une efficacité remarquable dans son effort de relancer le mouvement pour la sécurité des patients au Canada. Néanmoins, malgré les répercussions de *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, il reste toujours beaucoup de « pain sur la planche ».

Nous savons que bien des organisations rencontrent des obstacles et des difficultés dans l'adoption, en tant que pratiques normalisées, des interventions proposées par *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* Les organisations de soins de santé parmi les plus efficaces et sécuritaires du monde sont celles qui ont fait plus que d'intégrer la sécurité des patients dans leurs plans stratégiques : ils ont activement appliqué un plan de sécurité des patients. Voici un aperçu des attributs que possèdent les organisations adoptant des pratiques exemplaires :

1. *La définition des objectifs communs* : l'harmonisation des stratégies locales avec les priorités nationales permet aux organisations de poser les bons gestes et fait en sorte que tout le monde va dans le même sens.
2. *La définition de priorités en matière de sécurité des patients qui soient significatives pour les cliniciens de première ligne* : l'engagement des intervenants de première ligne est requis pour mettre en œuvre un changement durable.
3. *Les mesures* : la prise de mesures est nécessaire pour évaluer le progrès réalisé par les organisations dans la poursuite de leurs objectifs en matière de sécurité des patients.

Au cours de la dernière année, la méthodologie de mesures de *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* a subi de profondes transformations. D'un format *Microsoft Excel*, elle est passée à une plateforme électronique en ligne. Le nouveau Système de mesures pour la sécurité des patients propose deux améliorations d'importance apportées au processus de mesures de *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*

des soins de santé plus sécuritaires *Maintenant!*

Tout d'abord, le processus d'entrée de données a été rationalisé et simplifié. On estime que cette amélioration accroîtra le nombre de sites à soumettre leurs données à *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, ce qui enrichira grandement la base de données sur la sécurité des patients au Canada. En deuxième lieu, le Système de mesures pour la sécurité des patients offre un accès facilité aux données et aux rapports sur la sécurité des patients canadiens et assure une plus grande transparence de ceux-ci. Le système sera en mesure de puiser à la fois dans les données historiques de *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* et dans les données actuelles à partir d'une même source centrale, et fournira un accès facile à des rapports de rendement en temps réel. Ces rapports faciliteront l'analyse et la comparaison des données en fonction du temps, des sites, des organisations et des provinces/territoires.

Les équipes de *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* se sont engagées à continuer de soutenir les cliniciens dans leurs efforts au chapitre de la sécurité des patients.

Un plan d'amélioration de l'apprentissage virtuel couvrant les sujets suivants a été élaboré :

- nouvelle approche pour contrôler les superbactéries;
- amélioration des soins IAM;
- bilan comparatif des médicaments en soins à domicile;
- prévention des chutes;
- réduction des infections du cathéter central;
- sécurité des chirurgies;
- amélioration de la sécurité des patients en phase critique.

Pour plus d'information, visitez le

www.soinsplussecuritairesmaintenant.ca

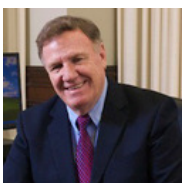
Qu'est-ce qui est prévu pour la mise à jour d'août?

1. Des recherches sur les coûts associés à la sécurité des patients (*L'économie de la sécurité des patients*).
2. L'éducation sur la sécurité des patients aux premières lignes (notre projet d'éducation en matière de sécurité des patients *Patient Safety Education Project - Canada*).
3. Le système de données en ligne *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* (résultats provinciaux).

En conclusion, j'aimerais remercier spécialement les **1 000 personnes qui se sont inscrites jusqu'à maintenant au défi de l'hygiène des mains** et qui ont réussi le module de formation en ligne récemment mis à jour, « Nettoyez-vous les mains! ». Cette participation massive indique que les professionnels de la santé du Canada entier sont décidés à réduire la propagation des infections grâce à une hygiène des mains optimale.

En outre, j'aimerais remercier Agrément Canada et CHICA-Canada pour leur partenariat avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients dans l'organisation de la première journée nationale de l'hygiène des mains **Arrêt! Lavez vos mains**, le **mercredi 5 mai 2010**, dans le cadre de l'initiative planétaire de l'Organisation mondiale de la Santé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le défi de l'hygiène des mains, visitez le www.hygienedesmains.ca



J'aimerais connaître vos succès et difficultés en matière de sécurité des patients, en explorer les « pourquoi » et discuter des façons de créer une synergie. Communiquez avec moi au hmacleod@cpsi-icsp.ca ou au 1 866 421-6933.

