MEDICAL COUNCIL OF CANADA | LE CONSEIL MÉDICAL DU CANADA

Amélioration de la qualité et sécurité des patients

(mars 2023)

Explication

Les fournisseurs de soins de santé constituent l'une des composantes d'un système adaptatif complexe dont l'objectif est de maintenir, d'optimiser et d'améliorer continuellement les systèmes de soins qui favorisent le bien-être de la population. Certains patients subiront des préjudices découlant des soins reçus ou de l'absence de soins. Les fournisseurs de soins de santé qui causent involontairement des préjudices à leurs patients pourraient eux aussi être victimes de dommages psychologiques. Conséquemment, il est important que les fournisseurs de soins de santé soient en mesure de réagir efficacement à de telles situations, de manière à favoriser la guérison de leurs patients et de leurs proches, leur propre guérison et celle d'autres fournisseurs de soins de santé, ainsi qu'à contribuer à l'évaluation et à l'amélioration continues de nos systèmes de santé.

Objectifs principaux

Comprendre que la qualité et la sécurité sont des concepts importants fondés sur les principes suivants :

- le secteur des soins de santé est un système adaptatif complexe dont le principal objectif est d'assurer la sécurité des patients en prévenant les préjudices;
- les systèmes de soins de santé doivent faire l'objet d'améliorations continues afin d'assurer une issue optimale pour les patients;
- les fournisseurs de soins de santé doivent réagir efficacement lorsqu'un préjudice survient.

Objectifs spécifiques

Vu la nécessité de comprendre les systèmes de soins de santé et leur rôle au sein de ceux-ci, les médecins devront

- décrire différentes approches en matière de gestion de la qualité (p. ex. déterminer et prioriser les points à améliorer, tester des solutions et les mettre en œuvre, et mesurer les résultats);
- reconnaître le rôle central des patients au sein de l’équipe soignante ainsi que dans l’élaboration de leur plan de soins, de façon à répondre le plus efficacement possible à leurs besoins;
- discuter de leur rôle en tant que médecin par rapport à d’autres membres du personnel;
- déterminer les autres composantes qui influencent la prestation des soins (p. ex. environnements, matériel, organisations, organismes de réglementation);
- comprendre les dimensions communes de la qualité des soins (p. ex. sécuritaires, opportuns, efficaces, efficients, équitables, centrés sur le patient);
- comprendre la ou les façons dont les biais cognitifs peuvent mener à des erreurs diagnostiques;
- discuter de stratégies d’atténuation des erreurs (p. ex. travail d’équipe efficace, détermination des meilleures pratiques fondées sur des données probantes);
- décrire la prise en charge immédiate suivant la survenue d’un préjudice (p. ex. ranimer le patient, sécuriser l’environnement, sécuriser le matériel, protéger autrui, appuyer les personnes affectées, assurer le signalement de l’incident et la divulgation);
- mener une conversation de divulgation efficace avec le patient et ses proches, le cas échéant;
- présenter des excuses de manière appropriée (p. ex. exprimer du remords pour ce qui est arrivé au patient, accepter la responsabilité lorsqu’il est approprié de le faire);
- avoir la capacité d’appuyer un autre fournisseur de soins de santé impliqué dans un incident ayant causé un préjudice à un patient;
- décrire une analyse de système efficace permettant d’expliquer ce qui s’est passé, la cause de l’incident et la manière dont le préjudice est survenu.