



Promouvoir une culture juste en soins de longue durée

Objectif

Fournir un bref aperçu des renseignements et des ressources à l'intention des établissements de soins de longue durée qui souhaitent promouvoir une culture juste au sein de leur organisation.

Contexte

La culture est un ensemble d'attitudes, de valeurs, d'objectifs et de pratiques partagés qui caractérisent une organisation¹. Une culture juste est une petite partie d'une culture organisationnelle plus vaste – « la façon dont nous faisons les choses ici » - qui s'efforce de rendre les soins aussi sécuritaires que possibles¹.

Lorsque les organismes de soins de santé travaillent dans le cadre d'une culture juste, ils savent que tout le monde sera traité équitablement si un problème survient dans les soins prodigués aux patients. Elle crée un environnement dans lequel les personnes (prestataires de soins de santé et patients) se sentent en sécurité pour signaler les erreurs et les préoccupations concernant des éléments qui pourraient entraîner un préjudice évitable pour le patient. Les déclarations d'erreurs et de risques liés à la sécurité des patients sont des sources d'information importantes sur les faiblesses du système auxquelles il faut remédier pour améliorer la sécurité des patients.

La juge Gillese la décrit ainsi : « Une culture juste est un élément important d'une culture de la sécurité et repose sur l'hypothèse que tous les êtres humains commettent des erreurs et que ces erreurs nous donnent des indications sur la manière d'éviter de les répéter à l'avenir². » [TRADUCTION]. En outre, dans une culture juste, on distingue les actes intentionnels, des actes imprudents et des actes résultant de circonstances imprévues ou de complications liées aux soins¹. Les personnes sont responsables des soins qu'elles prodiguent et doivent être informées de la manière dont leurs actions et leurs erreurs seront examinées lorsque quelque chose ne va pas dans les soins aux patients. Et surtout, les leçons tirées de ces situations sont utilisées pour améliorer la sécurité du système

1 *What is a Just Culture* -HQCA <https://justculture.hqca.ca/what-is-a-just-culture> (en anglais seulement)

2 Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée. Juge E. Gillese. Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée – RAPPORT – Volume (longtermcareinquiry.ca)



La déclaration des incidents en SLD et les leçons à en tirer

Dans une culture juste, les soins et la sécurité des résidents sont au centre des préoccupations de l'équipe, et tout incident médicamenteux est pris en considération dans une optique d'apprentissage. Dans cet environnement, la déclaration rapide des incidents est encouragée, et il existe des ressources et une expertise pour analyser les incidents, déterminer les facteurs contributifs clés du système, ainsi que concevoir et mettre en œuvre des interventions rigoureuses pour améliorer la qualité des soins.

1 *What is a Just Culture* -HQCA <https://justculture.hqca.ca/what-is-a-just-culture> (en anglais seulement)

2 Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée. Juge E. Gillese. Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée– RAPPORT – Volume 3 (longtermcareinquiry.ca)

Comment pouvez-vous instaurer une culture juste dans votre foyer?

1. Conscientiser

- Participer à un atelier de l'ISMP Canada sur l'analyse des incidents en SLD et l'évaluation de la culture de la sécurité :
[Activités d'apprentissage | ISMP Canada \(https://ismpcanada.ca/fr/\)](https://ismpcanada.ca/fr/)
- Regarder cette vidéo du NHS sur la culture juste :
<https://www.youtube.com/watch?v=zje765OEggs> (en anglais)

2. Parler avec les membres du personnel

Questions [pour réfléchir à une culture juste avec votre personnel](#) (voir l'annexe 1)

3. Outils

- *Just Culture Guide for Leaders Responding to Incidents*
<https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/02/NHS0932JCPsterA3.pdf>(en anglais)
- *Alberta Health Services Just Culture Guiding Principles*
<https://albertahealthservices.ca/assets/info/hp/ps/if-hp-ps-ahs-just-culture-principles.pdf> (en anglais)

Annexe 1 - Questions pour réfléchir à une culture juste avec votre personnel

Adaptation de : [SOPS Nursing Home Survey](#) [Nursing Home Survey on Patient](#)

[Safety Culture | Agency for Healthcare Research and Quality \(ahrq.gov\) Items](#)

[and Composites \(ahrq.gov\)](#)

Réaction non punitive face aux erreurs

1. Est-ce que le personnel est blâmé quand un résident subi un préjudice?
2. Est-ce que les membres du personnel ont peur de signaler leurs erreurs?
3. Les membres du personnel sont-ils traités équitablement lorsqu'ils commettent des erreurs?

Rétroaction et communication sur les incidents

4. Dans ce foyer de soins de longue durée, est-ce qu'on parle des moyens d'empêcher les incidents de se répéter?

5. Le personnel prévient-il quelqu'un s'il voit quelque chose qui pourrait porter préjudice à un résident?

6. Dans ce foyer de soins de longue durée, discute-t-on des moyens d'assurer la sécurité des résidents?

Communication ouverte

7. Valorise-t-on les idées et les suggestions du personnel dans ce foyer de soins de longue durée?

8. Est-il facile pour le personnel de parler des problèmes dans ce foyer de soins de longue durée?

Le sondage complet est disponible en ligne et peut être utilisé comme sondage anonyme sur la culture de la sécurité des patients auprès du personnel.

Les positions exprimées sont celles de l'ISMP Canada et ne reflètent pas nécessairement celles de la province.