



Renforcer la sécurité des médicaments en soins de longue durée

Engagement des résidents et des familles.

« Mon médecin et moi avons eu l'occasion de faire connaissance. Ce rapport, ce lien et cette relation sont d'une importance capitale pour moi et pour beaucoup d'autres résidents des établissements de soins de longue durée. » Barry, un résident en soins de longue durée.

Les résidents en soins de longue durée sont le cœur de chaque foyer de l'Ontario. Ils ont atteint une étape de leur vie où ils doivent compter sur d'autres personnes pour les soutenir et prendre soin d'eux, et bien que certains résidents ne puissent prendre soin d'eux-mêmes, beaucoup sont capables de défendre leurs droits et de prendre des décisions en ce qui concerne la gestion de leurs médicaments. L'engagement des résidents est essentiel pour rendre l'utilisation des médicaments plus sécuritaire. Cette initiative vise à vous aider, au moyen de ressources et de formation, à véritablement y parvenir. La collaboration entre le personnel et les résidents offre les meilleures chances possibles de garantir une utilisation sécuritaire des médicaments.

« J'aimerais faire partie du comité qui compte réduire les erreurs, pour donner le point de vue d'un résident... » Devora, une résidente en soins de longue durée.

Trousse à outils

Cette trousse à outils a été conçue pour tout le personnel des foyers de soins de longue durée de l'Ontario en guise de centre de ressources et de renseignements visant à soutenir la participation des résidents et des familles au sein des foyers. Que cette pratique soit déjà intégrée dans votre établissement ou que vous cherchiez des moyens d'augmenter la participation, les pages suivantes contiennent des renseignements pour soutenir vos efforts ou projets d'amélioration.



« L'expérience la plus positive que notre famille ait vécue en matière de gestion des médicaments pendant que maman était en SLD a été de la voir parler avec son pharmacien. Le rapport amical et la patience dont faisait preuve le pharmacien envers maman étaient très rassurants. » *Citation d'un aidant familial.*

Pourquoi cette ressource est-elle nécessaire?

Cette information a été recueillie pour vous aider à renforcer l'utilisation sécuritaire des médicaments dans les foyers de soins de longue durée (SLD) en fournissant des ressources, des conseils et des meilleures pratiques pour accroître l'engagement des résidents et des familles. La collaboration est essentielle. En travaillant de concert avec les résidents et les familles, les systèmes d'utilisation des médicaments dans les foyers de soins de longue durée deviendront plus sécuritaires. Ce guide vous aidera non seulement à apprendre comment l'engagement des résidents et des familles conduit à un système plus efficace pour assurer une utilisation sécuritaire des médicaments, mais il soutiendra cet apprentissage en vous donnant accès à des outils et des ressources qui vous aideront à faciliter et à renforcer cet engagement.

Comment cette ressource fonctionne-t-elle?

Cette information vous aidera à réfléchir à la manière dont les résidents et leur famille participent actuellement à la gestion de leurs médicaments et vous proposera des outils et des ressources pour soutenir vos efforts d'amélioration continue de cet aspect important de leurs soins.

Avant de commencer, réfléchissez à ces questions :

Comment évaluez-vous l'approche globale de votre établissement en ce qui concerne la participation des résidents et des familles à la gestion de leurs médicaments?

- Elle est évidente dans la pratique quotidienne
- Elle existe en théorie mais pas en pratique
- C'est un sujet sur lequel nous nous penchons

À quel degré diriez-vous que votre établissement est parvenu à faire participer les résidents et leur famille à la gestion de leurs médicaments?

- C'est bien établi
- C'est établi et en progrès
- Ça débute
- Ça n'a pas encore commencé



Maintenant que vous avez eu l'occasion de réfléchir au présent, pensez à ce que sera votre prochaine étape pour renforcer les systèmes de gestion des médicaments dans les soins de longue durée. Les outils qui suivent soutiendront votre amélioration continue.

L'engagement des patients est important car certains résultats obtenus en matière de santé sont directement associés à un engagement accru des résidents et des familles. Parmi ces résultats, on peut citer :

- une plus grande satisfaction des résidents
- de meilleurs résultats cliniques
- une plus grande satisfaction du personnel

Lorsqu'on travaille dans un foyer de soins de longue durée, il est très important qu'il y règne un esprit de collaboration. Le personnel, les administrateurs, les résidents et les familles doivent travailler ensemble pour atteindre ces résultats importants.¹

¹ Bowers N, Nolet K, Roberts, E, et al. [Implementing Change in Long-Term Care: A Practical Guide to Transformation](#). University of Wisconsin–Madison, School of Nursing; 2007. Accessed September 22, 2014

« ...un foyer de SLD doit être avant tout le foyer de ses résidents, un foyer où leurs besoins physiques, sociaux, psychologiques et spirituels sont comblés; un foyer où les résidents sont – et se sentent – en sécurité; un foyer où les résidents sont traités avec respect et où ils peuvent vivre dans la dignité. »

L'honorable Eileen E. Gillese, commissaire de l'Enquête publique sur les foyers de soins de longue durée

Comment définit-on la pertinence de l'engagement des résidents et des familles?

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a élaboré un Cadre pour l'engagement des patients dont l'objectif était de « créer une solide culture d'engagement des patients, des personnes soignantes et du public pour soutenir des soins de santé de qualité supérieure ».

QSSO affirme que six principes définissent une solide culture de participation entre les patients, les personnes soignantes et les professionnels de la santé. Ces principes permettent de veiller à ce que les activités d'engagement soient profitables pour toutes les personnes concernées. (Ces principes se retrouvent-ils dans votre foyer?)

- Partenariat (des relations authentiques, mutuellement bénéfiques)
- Apprentissage (s'attendre à apprendre du point de vue des autres)
- Responsabilisation (la capacité d'exprimer ses besoins et ses points de vue sans crainte de représailles, ainsi que l'habileté à prendre des décisions éclairées)
- Transparence (l'honnêteté des professionnels de la santé et des organismes de soins de santé)
- Réactivité (les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé agissent conformément aux opinions des résidents et des personnes soignantes)
- Respect (les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé font preuve de respect à l'égard des résidents et des personnes soignantes qui sont leurs partenaires en montrant activement des signes de reconnaissance pour leur temps, leurs idées et les expériences vécues). Lorsque les résidents participent en utilisant diverses approches, par exemple la consultation et la collaboration, la réalisation de soins de qualité supérieure devient alors possible.²

L'Association médicale canadienne (AMC) a récemment publié une politique sur les Soins axés sur le partenariat avec les patients. L'AMC appuie la définition suivante des « soins axés sur le partenariat avec les patients » formulée par Voix des patients à l'AMC : Collaboration authentique, équitable et éclairée entre les décideurs, les patients, les fournisseurs de soins de santé et les aidants naturels, laquelle repose sur quatre piliers basés sur le travail d'équipe.

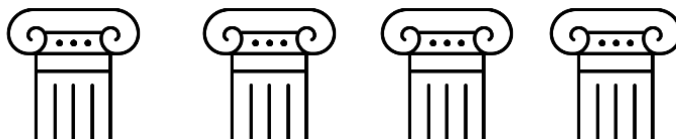
1. Leadership collaboratif : Les rôles sont clairement définis au sein de l'équipe, et un animateur ou un professionnel de la santé est désigné pour soutenir les efforts visant à accomplir les tâches et à atteindre les objectifs établis d'un commun accord. Les rôles de chacun des membres dans l'appartenance à l'équipe sont régulièrement réévalués et demeurent flexibles en fonction des tâches requises.

2. Communication : Tous les membres de l'équipe ont accès aux mêmes renseignements clairs, concis et essentiels, y compris aux tâches et aux mesures établies d'un commun accord. Les renseignements sont communiqués et transférés avec clarté, et de courtes réunions d'équipe sont régulièrement organisées.

3. Suivi de la situation : Les membres de l'équipe effectuent un suivi mutuel et évaluent régulièrement les progrès vers l'atteinte des objectifs convenus communs. Les défis et les transitions sont anticipés, un soutien additionnel est demandé au besoin et les ressources sont utilisées judicieusement. Les tendances en matière d'amélioration continue des processus d'équipe peuvent aussi orienter les changements ou processus décisionnels systémiques.

4. Prise de décision concertée/entraide : Les décisions sont prises en collaboration et dans un esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs dans le respect. Les membres sont encouragés à manifester leur opinion au besoin (p. ex. leurs préoccupations en matière de sécurité) et les conflits sont gérés efficacement. La confiance est essentielle et tous les membres partagent la responsabilité des réalisations de l'équipe.

Sur ces quatre piliers prend appui une culture d'équipe essentielle pour la recherche, la conception ou la refonte des systèmes de prestation de soins et la prise de décisions individuelles en matière de santé, en partenariat avec les patients.



² <https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/ontario-patient-engagement-framework-en.pdf> Ontario's Patient Engagement Framework Creating a strong culture of patient engagement to support high quality health care.

[L'Association internationale pour la participation publique](#) (AIP2) a élaboré un spectre de la participation publique fondé sur un ensemble de valeurs essentielles et guidé par un code d'éthique. Sur ce spectre, on trouve des objectifs de participation et des promesses faites au public. Quels objectifs votre foyer de soins de longue durée se fixe-t-il en matière de participation des résidents et des familles et que peut-on leur promettre? Comment peut-on améliorer ou influencer le mouvement à l'intérieur de ce spectre?

Spectrum

degré d'engagement du public

Élaboré par l'Association internationale pour la participation publique

	INFORMER	CONSULTER	IMPLIQUER	COLLABORER	DÉLÉGUER
BUT DE LA PARTICIPATION PUBLIQUE	Fournir au public toute l'information nécessaire et objective pour l'aider à comprendre le problème, les options et les solutions envisagées.	Obtenir la rétroaction du public sur les études, les options et les décisions à prendre.	Travailler de concert avec le public pour s'assurer que ses préoccupations et ses attentes sont comprises et intégrées au processus décisionnel.	Rechercher un partenariat avec le public à toutes les étapes du processus décisionnel, y compris l'élaboration des options et l'identification de la solution privilégiée.	Confier au public la prise de décision finale.
ENGAGEMENT ENVERS LE PUBLIC	Nous vous tiendrons au courant.	Nous vous tiendrons au courant, respecterons vos préoccupations et vos attentes et nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue.	Nous travaillerons avec vous afin que vos préoccupations et vos attentes soient considérées dans les choix élaborés. Nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue.	Nous compterons sur vos conseils et vos idées novatrices pour trouver des solutions et les intégrerons le plus possible dans le choix de la solution retenue.	Nous mettrons en œuvre votre décision.

L'engagement des patients est important car certains résultats obtenus en matière de santé sont directement associés à un engagement accru des résidents et des familles. Parmi ces résultats, on peut citer :

- une plus grande satisfaction des résidents
- de meilleurs résultats cliniques
- une plus grande satisfaction du personnel

Lorsqu'on travaille dans un foyer de soins de longue durée, il est très important qu'il y règne un esprit de collaboration. Le personnel, les administrateurs, les résidents et les familles doivent travailler ensemble pour atteindre ces résultats importants.³

Communication

Il est essentiel que la communication soit claire entre tous les membres de l'équipe de santé, y compris les résidents et leurs familles. Les erreurs de médicaments peuvent survenir en cas de mauvaise communication entre les parties. Il est important que vous évaluiez la littératie de chaque résident en matière de santé, c'est-à-dire sa capacité à accéder aux renseignements, à les comprendre, à les évaluer et à les communiquer. Il est très important, au cours de ce processus, d'utiliser un langage simple et d'éviter les termes médicaux et les acronymes. Cette [liste de vérification en langage simple](#) destinée aux professionnels de la santé donne d'excellentes stratégies ainsi que des exemples pour utiliser un langage simple qui vise à rendre l'information relative à la santé plus facile à comprendre et à utiliser pour les résidents et les personnes soignantes. Pour s'assurer que le résident ou le membre de la famille ait bien compris l'information, le recours à la retransmission de l'information (méthode *teach-back*) est un outil efficace. Vous demandez au résident de vous expliquer ou de vous montrer ce qu'il a compris de votre conversation. Vous pouvez alors déterminer si le résident a vraiment compris ou si l'information doit être répétée.

Ayez des conversations sur « [Ce qui compte pour vous](#) » (en anglais) chaque jour avec les personnes que vous soutenez ou dont vous vous occupez, car les patients et résidents sont les véritables experts de leurs propres besoins et expériences. Demander, écouter et répondre à ce qui compte pour les patients sont des éléments essentiels des soins centrés sur la personne et la famille.

³ Bowers N, Nolet K, Roberts, E, et al. [Implementing Change in Long-Term Care: A Practical Guide to Transformation](#). University of Wisconsin–Madison, School of Nursing; 2007. Accessed September 22, 2014.

La culture de la sécurité des patients

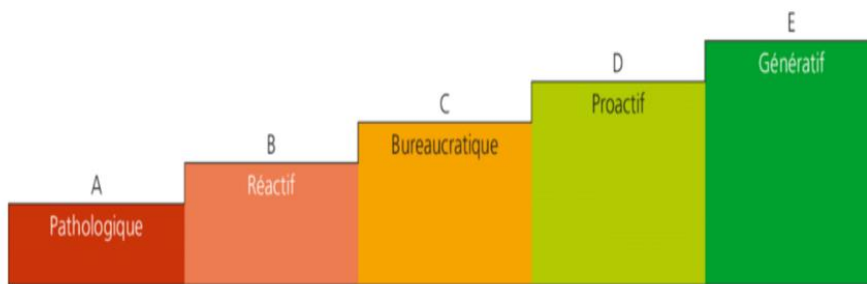
“La culture se fonde sur des valeurs communes (ce qui est important) et des croyances (ce qu’on tient pour vrai) qui interagissent avec les structures et les mécanismes de contrôle d’un système pour produire des normes comportementales. Elle influence directement la sécurité des patients en déterminant les pratiques acceptées et indirectement en agissant telle une barrière ou un facteur favorisant l’adoption de comportements axés sur la sécurité des patients. La compréhension des composantes et des influenceurs de la culture et l’évaluation de la culture de la sécurité sont essentielles pour élaborer des stratégies qui créent une culture déterminée à offrir les soins les plus sécuritaires possibles aux patients.”

[Institut canadien pour la sécurité des patients](#)

La culture de la sécurité des patients et l’engagement des résidents et des familles sont étroitement liés et réciproques. Lorsque l’engagement augmente, la culture mûrit, et lorsque la culture mûrit, les possibilités d’engagement deviennent plus évidentes et authentiques. Elles deviennent la trame du foyer. Recueillir [les témoignages des patients](#) peut avoir une influence sur le personnel et contribuer à renforcer la confiance et les relations entre les patients, les soignants et les professionnels de la santé.

Activité

Étudiez le tableau ci-dessous, puis réfléchissez aux questions qui suivent.



A- Pourquoi devons-nous perdre notre temps sur les problèmes de sécurité des soins ?

B- Nous prenons la sécurité des soins au sérieux et nous agissons face à un incident.

C- Nous avons des systèmes en place pour gérer la sécurité des soins.

D- Nous sommes toujours en alerte, nous avons toujours à l'esprit les problèmes de sécurité des soins qui pourraient survenir.

4 E- La gestion de la sécurité des soins fait partie intégrante de tout ce que nous faisons.

Dans votre établissement de soins:

- Où vous situez-vous, vous et votre foyer, sur cette échelle?
- Comment allez-vous en gravir les échelons?
- Comment les résidents et leurs familles perçoivent-ils votre culture?
- Seraient-ils d'accord avec votre auto-évaluation?

Ayez ces conversations avec vos collègues et travaillez ensemble pour trouver des moyens de gravir les échelons et d'améliorer la sécurité des patients!

Comment mesurer l'engagement des résidents et des familles?

Pour être capable de vous améliorer continuellement, vous devez avoir un point de départ et des outils pour vous aider à mesurer vos progrès et à établir des plans pour aller de l'avant. Au début de cette trousse à outils, vous avez eu l'occasion de réfléchir aux pratiques actuelles dans votre établissement et à la manière dont vous pourriez renforcer la sécurité du système de gestion des médicaments. L'outil d'évaluation de l'engagement du public et des patients (ou PPEET pour *Public and Patient Engagement Evaluation Tool*) est un outil disponible gratuitement, en français, [ici](#) (en anglais). Il s'agit d'un outil générique destiné à aider les organismes à évaluer leurs activités d'engagement. Il peut être utilisé tel quel ou servir de modèle pour une utilisation spécifique, comme l'engagement des résidents et des familles dans la sécurité des médicaments. Il se compose des éléments suivants :

1. un questionnaire destiné à évaluer la capacité et la culture de l'organisme en matière d'engagement du public et des patients;
2. un questionnaire destiné à recueillir l'appréciation des participants sur les principales caractéristiques de l'activité d'engagement à laquelle ils ont participé; et
3. un questionnaire sur le projet pour évaluer la planification, l'exécution et les retombées de l'activité d'engagement après sa réalisation.

Cet outil est disponible sur demande et il est gratuit.⁵

Comment puis-je aider nos résidents et leurs familles à se renseigner davantage sur l'engagement?

Un tableau de bord du rendement est un excellent outil visuel pour afficher les progrès réalisés dans les projets d'amélioration au sein de l'organisme. Il donne au personnel et aux résidents un aperçu de l'amélioration en cours et du changement qui se produit. Il peut y avoir des avis sur les projets en cours, les événements spéciaux, les possibilités de participation, etc.



⁵ "The Public and Patient Engagement Evaluation Tool has been licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 4.0 International License. ©2018, Julia Abelson and the PPEET Research-Practice Collaborative. McMaster University. All rights reserved."

Vous pouvez offrir aux résidents et à leurs familles des outils pour les aider à utiliser leurs médicaments de façon plus sécuritaire.

5 questions à poser à propos de vos médicaments
lors d'une consultation avec un médecin, une infirmière ou un pharmacien

1. CHANGEMENTS?
Est-ce que des médicaments ont été ajoutés, supprimés ou changés et pourquoi?

2. CONTINUER?
Quels médicaments dois-je continuer à prendre et pourquoi?

3. USAGE CORRECT?
Comment dois-je prendre mes médicaments et pour combien de temps?

4. SURVEILLER?
Comment vais-je savoir si mes médicaments agissent et quels effets secondaires faut-il surveiller?

5. SUIVI?
Aurai-je besoin de tests et quand dois-je prendre mon prochain rendez-vous?

Rappelez-vous d'indiquer :

- ✓ les allergies aux médicaments
- ✓ vitamines et minéraux
- ✓ produits à base de plantes / produits naturels
- ✓ incluant tous les médicaments ainsi que les médicaments sans ordonnance

Demandez à votre médecin, infirmière ou pharmacien de passer en revue tous vos médicaments pour voir s'il faut arrêter ou réduire l'un ou plusieurs de vos médicaments.

Gardez votre dossier médical à jour.

Visitez safemedicationuse.ca pour en savoir plus.

[5 questions à poser à propos de mes médicaments](#) Ce document aide les résidents et les soignants à entamer une conversation sur les médicaments afin d'améliorer la communication avec leur fournisseur de soins de santé. Chaque résident qui prend des médicaments devrait connaître ce document. Si un résident n'est pas en mesure de participer à la gestion de ses médicaments, veuillez en faire part à son aidant essentiel.

Médicamentssecuritaires.ca est un site Web qui contient de nombreux bulletins d'information sur la sécurité des médicaments rédigés à l'intention des consommateurs. Ils sont faciles à comprendre et offrent des conseils pour prévenir les préjudices causés par les médicaments. Tous ces bulletins ne s'appliquent pas nécessairement aux résidents en SLD, mais il y en a peut-être certains que votre résident ou votre soignant peut utiliser.

Médicamentssecuritaires.ca
AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE SANTÉ CANADA

Les erreurs médicamenteuses surviennent.

Nous pouvons vous aider et vous pouvez nous aider en soumettant un rapport d'erreur médicamenteuse.

Commencez ici

Je pense qu'une erreur médicamenteuse est survenue

Signaler une erreur

Je pense qu'il y a eu une réaction indésirable au médicament.

Signaler une réaction indésirable

Plus de renseignements

Une erreur de médicament est-elle déjà survenue dans le foyer? Un résident ou une personne soignante peut déclarer une erreur de médicament en soumettant un rapport à erreurbed.ca. Chaque rapport est lu et analysé par une équipe chargée de la sécurité des médicaments. Si les coordonnées d'une personne-ressource ont été soumises avec le rapport, l'équipe prendra contact avec elle pour recueillir plus de renseignements ou pour partager ce qui a été appris.

Agrément

L'agrément peut être un facteur important lorsqu'il s'agit de faire des choix éclairés en matière de soins de santé. Il s'agit d'un processus volontaire qui permet aux foyers de SLD de l'Ontario d'évaluer les services qu'ils fournissent et qui peut contribuer à améliorer la qualité et la sécurité des soins prodigués à leurs résidents. Le processus d'agrément encourage l'engagement des résidents et des familles et certaines normes sont directement liées au degré d'engagement. En devenant agréé, un organisme peut savoir où il en est et où il se dirige. Il peut améliorer son efficacité, élaborer des processus normalisés et créer une culture de la qualité et de la sécurité. Lorsqu'un foyer s'affiche comme un organisme agréé, il est considéré comme s'engageant à offrir des services sécuritaires et de qualité supérieure. Si vous n'êtes pas sûr que votre établissement soit agréé, demandez-le!

Les deux organismes d'agrément au Canada sont **Agrément Canada** et la **Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) Canada**.

Pour en savoir plus sur l'organisme Agrément Canada, cliquez [ici](#). Il s'agit d'améliorer la qualité, chaque jour, avec chaque personne qui franchit votre porte.

Pour en savoir plus sur la **Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) Canada**, cliquez [ici](#) (disponible en anglais). Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario reconnaît l'agrément CARF pour les foyers de soins de longue durée et offre une prime de financement aux foyers agréés.

Les conseils et les associations peuvent contribuer à soutenir les efforts de participation des résidents et des familles.

Il existe plusieurs associations qui se concentrent sur l'éducation et la défense des intérêts des résidents et de leurs familles dans les établissements de soins de longue durée en Ontario.

[Conseils des familles Ontario](#) dirige et soutient les familles dans l'amélioration de la qualité de vie dans les foyers de soins de longue durée.

L'Association des conseils de résidents de l'Ontario. Cette association s'engage à « ...travailler de concert avec ses partenaires pour éduquer les parties prenantes, leur donner une voix collective et créer un changement de culture positif » [TRADUCTION]. Chaque foyer veille à ce qu'un conseil des résidents soit constitué afin que les résidents participent aux initiatives d'amélioration de la qualité au sein du foyer (*Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*). La vidéo de l'OARC intitulée *Rights of the Resident* (disponible en anglais) vous permettra de vous familiariser avec la Déclaration des droits des personnes qui vivent dans des foyers de soins de longue durée en Ontario, les applications pratiques de ces droits et la manière dont ils influent sur la vie quotidienne des résidents.

AdvantAge Ontario (disponible en anglais) est un organisme communautaire à but non lucratif qui se consacre à favoriser les meilleures conditions de vie possibles pour les personnes âgées. En mettant l'accent sur la défense des intérêts et l'éducation, AdvantAge Ontario travaille au nom de ses membres pour aider toutes les parties prenantes à comprendre ce que signifie l'approche sans but lucratif et ce qu'elle peut apporter à l'avenir des soins prodigués aux personnes âgées.

L'Ontario Long-Term Care Association (disponible en anglais) s'est engagée à améliorer la qualité des services de soins de longue durée en Ontario. En se concentrant sur la défense des intérêts et le leadership, cette association a été en mesure de contribuer à des changements législatifs, politiques et réglementaires, de soutenir l'expansion et la restructuration du secteur et d'offrir des possibilités de formation afin de garantir que les besoins croissants des résidents soient satisfaits par des soins sécuritaires et de qualité supérieure.