

LISTE DE VÉRIFICATION D'UNE CHIRURGIE SÉCURITAIRE

www.safesurgerysaveslives.ca

□ GUIDE D'INSTRUCTIONS



Mai 2009

Accroître la sécurité du système de santé

GUIDE D'INSTRUCTIONS

POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA

LISTE DE VÉRIFICATION D'UNE CHIRURGIE SÉCURITAIRE

Mai 2009 - Version 1.1

La mise en oeuvre de la liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire dans votre établissement peut être une entreprise à la fois emballante et qui pose de nombreux défis. Le présent Guide d'instructions fournit un aperçu des étapes que vous devrez envisager pour vous préparer à utiliser la liste de vérification. Les documents suivants pourraient aussi vous être utiles : *Explication détaillée des éléments de la liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire* et *Ligne directrice sur les facteurs humains*, et le feuillet d'information. Vous pouvez aussi visiter la Communauté de pratique afin d'échanger avec d'autres établissements qui ont mis en œuvre la liste de vérification et tirer des leçons de leurs expériences. Pour accéder à de plus amples renseignements, des mises à jour et d'autres ressources, visitez le site www.safesurgerysaveslives.ca.

Le présent document est une mise à jour du précédent Guide d'instructions, version 1.0, publié par l'Institut canadien pour la sécurité des patients en mars 2009.

Le présent document est basé sur la liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire de l'OMS, URL <http://www.who.int/patientsafety/safesurgery/en/> et la trousse de départ (condensé du guide d'instructions), © Organisation mondiale de la santé 2008, et a été adapté par le groupe de travail canadien avec le soutien de l'Institut canadien pour la sécurité des patients.

SE PRÉPARER À LA MISE EN ŒUVRE

□ Clarifier le pourquoi et le comment

Pour se préparer à utiliser la liste de vérification, une personne doit commencer par se familiariser avec cette liste, son fonctionnement et les raisons pour lesquelles elle a tant d'importance dans un établissement de soins. Vous trouverez sur notre site Web les quatre versions de la liste de vérification canadienne, un feuillet d'information, une vidéo et un communiqué de presse. Discutez avec vos collègues afin de les sensibiliser à l'impact important que la liste peut avoir sur la sécurité des patients et l'amélioration de leur état. N'oubliez pas de souligner que vous pouvez encore modifier et adapter la liste si elle ne convient pas à votre établissement.

□ Constituez un réseau et apprenez des autres

Vous aurez aussi tout intérêt à apprendre d'autres organisations qui ont adopté et mis en oeuvre la liste de vérification. Nous vous encourageons à vous joindre à la Communauté de pratique « Les chirurgies sécuritaires sauvent des vies » afin de communiquer avec des leaders d'autres établissements avec lesquels vous pourrez entretenir des relations enrichissantes. Vous pouvez aussi inscrire votre établissement à la *Carte de repérage* de la campagne (en suivant les liens sur le site www.safesurgerysaveslives.ca). C'est là une occasion exceptionnelle de participer à un réseau et d'échanger avec des personnes qui ont déjà relevé le défi de rendre les chirurgies plus sécuritaires. Soyez à l'écoute des patients et demandez-leur de vous raconter des anecdotes sur ce qu'ils ont vécu. Établissez des partenariats.

Vous pourriez fournir à vos chirurgiens, anesthésiologistes et membres du personnel une occasion de se perfectionner en invitant un membre respecté de l'équipe du bloc opératoire à parler de la liste de vérification et des données de recherche. Vous pourriez aussi demander aux premiers répondants d'agir comme mentors auprès d'autres équipes de bloc opératoire et d'utiliser des exemples récents tirés de leur propre expérience de chirurgies, réussies ou problématiques, et des conséquences de celles-ci, pour revoir et approfondir leurs connaissances. Vous arriverez bientôt au stade où votre établissement aura ses propres leaders, qui pourront faire la promotion des chirurgies sécuritaires en agissant à leur tour comme mentors.

□ Créer un sentiment d'urgence¹

Vous pouvez vous attendre que certains de vos collègues réservent un accueil mitigé à un « autre » projet sur la sécurité des patients. Cela est tout à fait normal. Essayez de rencontrer le plus grand nombre possible de collègues et informez tout le personnel de ce que vous faites. Pour contrer leur manque d'enthousiasme, fournissez-leur de l'information pertinente (des données de qualité et d'une logique inattaquable, comme la recherche publiée dans le *New England Journal of Medicine*) et donnez-

¹ Kotter, J. P. (2008) A sense of urgency. Boston, Mass.: Harvard Business Press.

leur matière à réflexion. Le site Web www.safesurgerysaveslives.ca est une bonne source où trouver des articles et d'autres publications sur la mise en oeuvre de la liste de vérification.

De plus, vous devez tenter de gagner le cœur de vos collègues à votre cause en leur racontant des anecdotes, en leur fournissant des résultats, en discutant de certains cas et d'exemples récents de chirurgies sécuritaires et non sécuritaires, et de leurs conséquences. Créez un sentiment d'urgence, soyez passionné et laissez tout le monde voir ce que vous faites. Servez-vous des crises (erreurs et bons points) comme autant d'occasions de promouvoir la liste de vérification.

STRATÉGIES DE MISE EN ŒUVRE

❑ Préparer et former tous les intervenants

L'étape suivante consiste à profiter de la sensibilisation déjà entreprise pour commencer à former toutes les personnes qui auront à utiliser la liste de vérification ou qui en seront touchées. Trouvez les personnes qui vous semblent les plus enthousiastes et demandez à des collègues d'autres disciplines cliniques (chirurgie, anesthésie, soins infirmiers et soins per-opératoires) de participer aux discussions.

❑ Recrutez des « champions » à tous les échelons

À ce stade précoce, travaillez avec les personnes qui manifestent de l'intérêt pour le projet et qui sont disposées à travailler avec vous, au lieu d'essayer de convaincre les plus réticents. Il s'agit d'une étape importante, car ce petit groupe interprofessionnel de collègues enthousiastes (leaders formels et informels) sera le moteur de ce projet. Débattez de questions cruciales, des obstacles et des occasions à saisir et soyez une source d'inspiration les uns pour les autres. Construisez une vision de ce qu'est une chirurgie sécuritaire. Imaginez une stratégie (pensez à un plan) qui vous aidera à faire avancer le projet. Parlez de votre enthousiasme pour la liste de vérification chaque fois que vous en avez l'occasion, dans vos conversations avec des collègues, dans des notes de services, des rappels, etc.

❑ Appui de la haute direction (*et non un décret*)

Le soutien des chefs de toutes les disciplines cliniques est essentiel au succès du présent projet. Rappelez-leur les faits connus : les résultats de recherche des sites pilotes, les avantages de taux moins élevés de complications et le potentiel de réduction des coûts. Donnez des exemples d'autres hôpitaux où on utilise la liste de vérification avec succès. Pensez à ce que la direction de l'hôpital pourrait faire pour intégrer la liste de vérification à vos autres stratégies de sécurité et comment elle pourrait en promouvoir l'utilisation. Partagez votre vision, discutez de mesures et de stratégies de communication avec des personnes clés de votre établissement. Soyez proactif; anticipez les réactions et préparez vos réponses à l'avance. L'appui de la haute direction de l'hôpital, des autorités de santé locales et des responsables de la sécurité est un facteur important de succès, mais il faut reconnaître qu'il n'est pas facile d'imposer à des professionnels aussi indépendants que les chirurgiens et les anesthésiologistes la manière de conduire leur pratique.

❑ **Adaptez la liste de vérification aux besoins de votre établissement**

Nous vous encourageons à adapter la liste de vérification en collaboration avec votre équipe afin qu'elle corresponde mieux aux besoins de votre établissement. Stimulez les discussions sur son adaptation, amenez tous les intervenants pertinents à s'impliquer et appropriiez-vous la liste de vérification. Vous aurez davantage l'impression qu'elle vous « appartient » et qu'elle peut devenir la « signature » des services chirurgicaux de votre hôpital. Nous vous conseillons d'adapter la liste de la perspective des facteurs humains (voir notre site Web).

❑ **Faites un essai avant la mise en œuvre définitive**

Les premiers établissements à adopter la liste de vérification préconisent de faire un essai d'une semaine avant de fixer la date définitive de mise en œuvre de la liste, de manière à permettre à tous les professionnels d'apprendre à l'utiliser. Cela contribuera à atténuer les réticences, et vous aurez l'occasion de faire un essai avant de vous engager plus avant. Pendant cette période, il est crucial que les champions soient très visibles et qu'ils se rendent disponibles pour offrir conseils, rappels, etc.

❑ **Contentez-vous de débuts modestes avant d'étendre le projet**

Avec l'aide de la direction de l'hôpital, organisez une campagne de mise en œuvre de la liste de vérification dans des milieux particuliers, dans un seul bloc opératoire ou un seul service, par exemple. Après l'avoir testée, veillez à faire les corrections qui s'imposent. Lorsque le projet suscitera un enthousiasme suffisant, vous pourrez choisir la meilleure stratégie pour l'étendre. Selon l'évaluation originale menée par l'OMS, les hôpitaux qui ont tenté de mettre la liste de vérification en œuvre dans plusieurs blocs opératoires à la fois ou dans tout l'établissement sont ceux qui ont eu le plus de difficulté à convaincre leur personnel de l'utiliser efficacement.

❑ **Utilisez la liste de vérification**

Assurez-vous que les membres clés de votre équipe utilisent toujours la liste de vérification dans le bloc opératoire. Encouragez les autres à adopter la liste et discutez de leurs réticences avec eux. N'hésitez pas à personnaliser la liste de vérification au besoin, mais n'omettez jamais d'étapes de sécurité que vous vous croyez incapables de les respecter. Partagez votre enthousiasme et votre vision avec votre équipe et, en cas de doute, n'hésitez pas à poser des questions et à communiquer. Encouragez les autres et retirez les obstacles de leur chemin.

PÉRENNITÉ DU PROJET ET TRANSMISSION DU SAVOIR

▣ Surveillez la conformité à la liste

Les données sur la conformité à la liste de vérification doivent absolument être enregistrées, sur papier ou sous forme électronique. Les contrevenants doivent être avisés de se conformer à la liste, qui est une innovation représentant une nouvelle norme de pratique. Cela requiert une vigilance de tous les instants de la part des champions et des leaders. Vous trouverez dans la version canadienne de la liste de vérification avec carte de pointage un outil rapide de vérification de la conformité à la liste de vérification.

▣ Suivez les changements

Tout en étendant la mise en œuvre de la liste de vérification à un plus grand nombre de blocs opératoires, recueillez des données sur la conformité aux normes. Prenez des mesures du processus et de ses résultats—par ex. dans quel pourcentage des opérations administre-t-on des antibiotiques au moment opportun? Combien de patients contractent des infections du site opératoire? Nous élaborons présentement un outil de collecte de données qui sera bientôt à la disposition des établissements, car l'utilisation de la liste de vérification a montré que nous devons recueillir des données de meilleure qualité et plus complètes sur les chirurgies : ce qui est fait et comment; et les conséquences sur l'état des patients. Dans la mesure du possible, il faut encourager la collecte de données, comme l'un des fondements du progrès.

▣ Partagez vos objectifs

Une fois que vous avez une idée du sens dans lequel vont vos données, essayez d'améliorer vos résultats en diffusant vos objectifs d'amélioration à la grandeur de l'hôpital. Cela vous aidera non seulement à garder le projet sur les rails, mais aussi à obtenir le soutien des intervenants. N'ayez de cesse de communiquer votre vision et votre stratégie aux personnes clés afin de les gagner à votre cause et de créer un plus grand sentiment d'urgence.

Dans certaines juridictions, la collecte de données a été suffisamment élaborée pour que l'on puisse déclarer publiquement que les normes avaient été respectées. Cette tendance n'est pas appelée à disparaître! À l'avenir, tous les hôpitaux voudront pouvoir déclarer que cette importante percée fait l'unanimité au sein de leur établissement.

❑ **Surveillez les « bonnes prises » et consignez-les**

En utilisant la liste de vérification, de nombreuses personnes ont constaté qu'elle avait permis de repérer des problèmes potentiels avant que des erreurs n'aient été commises. Ces problèmes constituent en fait des incidents évités de justesse ou de « bonnes prises », et ils devraient être consignés et diffusés. Le renforcement positif que la liste de vérification sert à faire est d'une grande utilité. Dans certains établissements, ces incidents évités de justesse sont consignés dans des registres, et l'information pertinente est transmise par les comités de qualité.

❑ **Célébrez la réussite et récompensez-la**

Vous devriez célébrer tous les changements qui sont mis en œuvre avec succès et en récompenser les auteurs, à votre discrétion. Par exemple, vous pouvez organiser une fête ouverte à tous ou prévoir des récompenses pour les équipes de bloc opératoire dont la conformité est parfaite (100 %). La concurrence entre les équipes est souvent un bon agent de changement; c'est la raison pour laquelle il est important de saluer publiquement les équipes qui ont fait des efforts particuliers pour rehausser la barre dans un établissement. Il suffit souvent d'afficher les résultats dans un endroit bien visible du bloc opératoire pour optimiser la conformité à la liste de vérification. Une note de remerciements ou une attention délicate de la part des leaders constitue aussi une forme efficace de renforcement positif.

❑ **Informez tout l'hôpital de vos progrès**

Rendez les mesures et les résultats publics afin que le personnel de l'hôpital prenne conscience des améliorations réalisées. L'outil de collecte des données constitue un bon point de départ pour échanger de l'information. Soulignez les gains à court terme faites des projections des attentes futures (dans le meilleur des cas). Cela confondra les critiques et désarmera les cyniques.

❑ **Privilégiez la continuité, qui est essentielle**

Continuez à utiliser la liste de vérification. Vous pouvez espacer les activités de collecte de données une fois que la liste est bien acceptée. Pour garder les mesures actuelles et réduire les complications au minimum, des vérifications périodiques des progrès s'imposent. Ne laissez ni les membres de votre équipe ni les autres participants au projet se reposer sur leurs lauriers. Multipliez continuellement les efforts, conformément à votre stratégie et à votre vision. Vos réussites et les leçons que vous avez apprises constituent une base solide qui s'ajoute aux réussites de toutes les personnes de votre réseau et du reste du Canada

❑ **Assurez la pérennité du changement**

Trouvez des façons d'incorporer la liste de vérification dans d'autres stratégies de sécurité dans votre hôpital. Institutionnalisez-en l'utilisation dans les structures, les systèmes et la culture de votre établissement. Idéalement, l'utilisation de la liste devrait être considérée une « pratique exemplaire » ou un « mode de fonctionnement standard ».

Souvent, il suffit de leur faire remplir un sondage dans les 6 à 12 mois suivant le début du projet pour donner aux membres du personnel concernés l'impression que leurs opinions et leurs suggestions comptent. Idéalement, il faut rendre les résultats publics et énoncer les mesures qui seront prises à la lumière des réponses obtenues.

Essayez de prévoir les possibles écueils dans votre stratégie et d'y trouver des solutions. Essayez de créer un sentiment d'urgence en faisant appel à des consultants externes (mentors, établissements qui ont réussi leur mise en oeuvre) et communiquez personnellement avec tous les détracteurs endurcis pour leur faire connaître vos réussites.

❑ **Résultats de la collecte de données**

Idéalement, la meilleure façon de maintenir un changement consiste à en souligner et en diffuser les résultats sur une base continue, par exemple la réduction prévue des taux de complications. Cependant, à l'heure actuelle, les coûts d'un tel suivi sont prohibitifs pour la plupart des hôpitaux et, jusqu'à ce que cela puisse se faire, la mise en oeuvre de la liste de vérification est la première étape la moins coûteuse pour améliorer la sécurité des patients.

❑ **Faites part de vos expériences liées à la campagne « Les chirurgies sécuritaires sauvent des vies »**

La Communauté de pratique « Les chirurgies sécuritaires sauvent des vies » vous fournit un moyen facile de discuter avec d'autres intervenants et de tirer des leçons de leur expérience de mise en oeuvre de la liste de vérification. Elle vous permet aussi d'accéder à des experts et des mentors qui pourront vous offrir des conseils personnalisés.