

# «Quand le silence est dangereux – la communication au sein du système de santé»

## SEMAINE D'ACTION SUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

Sécurité des patients Suisse organise sa troisième semaine d'action nationale du 17 au 22 septembre 2017. Elle sera cette année consacrée à Speak Up, c'est-à-dire le fait d'«aborder les préoccupations de sécurité», un élément essentiel pour une bonne communication au sein du système de santé. Les études montrent que seul un professionnel de la santé sur dix parle des erreurs, des entorses au règlement ou des comportements incompétents dont il est témoin. Les patients sont tout aussi nombreux à se taire, alors qu'ils peuvent pourtant être directement concernés par ces incidents et qu'ils observent bien des choses. Aborder les préoccupations de sécurité n'est toutefois pas chose aisée. Les structures hiérarchiques compliquent davantage encore la communication. Les dilemmes éthiques, les émotions, les angoisses et le manque de temps font le reste. Mais quand, malgré la présence de doutes relatifs à la sécurité, les patients et les collaborateurs se taisent, la vie du patient peut être en danger.

Pour attirer l'attention sur l'importance de la communication au sein du système de santé et favoriser Speak Up, l'ensemble des activités de la semaine d'action sera consacré à ce thème central. De nombreux établissements de santé suisses participeront cette année encore à la semaine d'action et présenteront les mesures qu'ils mettent en œuvre pour permettre à leurs collaborateurs et aux patients d'aborder leurs préoccupations en matière de sécurité.

La fondation Sécurité des patients Suisse mettra des Pocket Cards et des vidéos à disposition pour attirer l'attention sur ce thème. Consultez le programme en ligne pour connaître les différentes activités organisées en Suisse dans le cadre de la semaine d'action.

[www.semainedaction-securedespatients.ch](http://www.semainedaction-securedespatients.ch)

**la sécurité**  
SEMAINE D'ACTION 17. – 22. SEPTEMBRE 2017  
**des patients**

## SÉCURITÉ DES PATIENTS SUISSE

La fondation Sécurité des patients Suisse est un centre de compétences national pour le développement et la promotion de la sécurité des patients en Suisse. Sa mission consiste à développer et promouvoir des projets consacrés à la sécurité des patients dans le cadre de réseaux et de coopérations. L'objectif est de tirer les leçons des erreurs et d'encourager la mise en place d'une culture de la sécurité. Pour ce faire, Sécurité des patients Suisse travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs du système de santé suisse.

Les problèmes de communication jouent souvent un rôle majeur dans la survenue d'incidents médicaux, que ce soit la communication entre l'équipe de traitement et le patient ou entre les professionnels de la santé eux-mêmes. Sécurité des patients Suisse est déjà à l'origine de deux projets fondamentaux dédiés à cette problématique: d'une part, le projet PATEM (recommandations destinées aux patients) qui fournit aux patients des conseils concrets pour les aider à contribuer à leur propre sécurité à l'hôpital. Et d'autre part, les projets Speak Up qui s'intéressent surtout à la communication entre les acteurs du système de santé et établissent des recommandations pour permettre d'aborder plus facilement les préoccupations relatives à la sécurité.

[www.securedespatients.ch](http://www.securedespatients.ch)



  
sécurité des patients suisse

# La parole est d'or, le silence est dangereux – -> d'où toute l'importance du Speak Up!

## SPEAK UP POUR LES PROFESSIONNELLS DE LA SANTÉ

Les erreurs commises dans les hôpitaux peuvent parfois représenter des risques considérables pour les patients. Mais comment réagissent les médecins et le personnel soignant lorsqu'ils constatent un dysfonctionnement ou qu'ils ont des doutes quant à la sécurité des patients? Que faire, par exemple, lorsqu'un médecin-assistant remarque que le médecin-chef a oublié de se désinfecter les mains? Ou lorsqu'une infirmière se rend compte qu'une ordonnance n'a pas été correctement remplie?

La communication au sein des équipes de traitement et la question de savoir si et comment les collaborateurs peuvent exprimer leurs préoccupations concrètes en matière de sécurité sont des éléments essentiels pour assurer la sécurité des patients. Speak Up implique de réagir et de parler à ses collègues lorsqu'on constate que la sécurité des patientes et patients est ou semble en danger.

Speak Up est fondamental. Il contribue à protéger les patients contre les dangers, à éviter les erreurs commises par les collègues et à apprendre ensemble à ne pas répéter ces erreurs afin d'améliorer la sécurité des patients. En cas de doutes, mieux vaut aborder les préoccupations de sécurité une fois de trop que pas assez. Speak Up nécessite des outils de travail ainsi qu'une bonne culture de la sécurité. Sécurité des patients Suisse a donc développé des outils pratiques.

## SPEAK UP POUR LES PATIENTS

- ✓ Les patients peuvent eux aussi grandement contribuer à leur propre sécurité. Une simple question ou réaction en cas de doutes peut permettre d'éviter des erreurs et des incidents. Mais par cela, ils doivent savoir à quoi faire attention et comment réagir lorsqu'ils ont des doutes ou des questions. Si les professionnels de la santé incitent leurs patients à réagir et les informent correctement, ceux-ci seront davantage en mesure de signaler les éventuelles erreurs qu'ils constateront.
- ✓ Sécurité des patients Suisse a publié une brochure à l'intention des patients et de leurs proches pour leur expliquer comment réagir lorsqu'ils s'aperçoivent que quelque chose ne va pas. Les patients sont les seules personnes qui participent directement à l'ensemble du processus de traitement. Ils ont donc une vue d'ensemble de l'aspect sécurité. Il s'agit dès lors d'en tenir compte car, dans le cadre du Speak Up pour les patients, l'implication du patient constitue une source d'information précieuse qui n'existe nulle part ailleurs.

