

Sécurité des patients

Les préjudices causés aux patients du fait de soins non sécurisés sont l'une des principales causes de décès et d'invalidité dans le monde et constituent un défi croissant de santé publique. On estime qu'un patient sur dix dans les pays à revenu élevé est victime d'un événement indésirable alors qu'il reçoit des soins et à un sur quatre dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, provoquant environ 2,6 millions de décès chaque année^{1,2}. Les préjudices, y compris les blessures et les décès, sont dus à des soins non sécurisés tels que les erreurs de médication, les infections associées aux soins, les procédures chirurgicales non sécurisées, les pratiques d'injection non sécurisées, les erreurs d'identification des patients, l'absence de systèmes d'orientation, les erreurs de diagnostic, les pratiques transfusionnelles non sécurisées, les erreurs d'irradiation, les septicémies et les caillots sanguins³.

L'idéal serait d'éliminer totalement les préjudices. Néanmoins, certains préjudices ne peuvent être évités. Heureusement, les incidents liés à la sécurité des patients sont en grande partie évitables et le fait de se concentrer sur les préjudices évitables ou pouvant être prévenus, ainsi que sur leur nature, permet d'élaborer des stratégies plus efficaces de sécurité des patients. Les principales sources d'incidents liés à la sécurité des patients sont les activités des professionnels de santé, les défaillances du système de santé ou une combinaison d'erreurs commises par des personnes, des défaillances du système ou l'anamnèse⁴. Un grand nombre d'incidents se produisent en raison de la conception ou du fonctionnement des processus cliniques, par exemple, une mauvaise communication entre les prestataires de soins de santé entraînant des tests incorrects ou un mauvais diagnostic. Dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, les préjudices causés aux patients peuvent être liés à l'absence d'un minimum de ressources, comme l'eau courante, ou le stockage inapproprié des médicaments. Les incidents liés à la sécurité des patients se produisent aussi bien dans les soins primaires et ambulatoires qu'en milieu hospitalier⁵. Les recherches montrent néanmoins que certains types de préjudices évitables dans les établissements de soins primaires et de santé mentale peuvent

passer inaperçus ou ne pas être ciblés par les projets d'amélioration de la sécurité des patients⁴.

Il est possible de réduire le poids des préjudices en élaborant et en mettant en œuvre des stratégies de sécurité des patients à tous les niveaux du système de santé, sur la base de principes de sécurité des patients établis et harmonisés. Le concept de sécurité des patients est défini comme un « cadre d'activités organisées créant des cultures, des processus, des procédures, des comportements, des technologies et des environnements dans les soins de santé, qui réduisent de façon constante et durable les risques, permettent que moins de préjudices évitables ne se produisent, rendent les erreurs moins probables et réduisent les effets des préjudices lorsqu'ils se produisent³. » L'adoption en 2019 de la résolution Action mondiale pour la sécurité des patients par l'Assemblée mondiale de la Santé, a posé un jalon important en vue de déployer des efforts mondiaux accordant la priorité à la sécurité des patients comme clé de voûte de la mise en place de systèmes de soins de santé efficaces, efficaces et centrés sur la personne, et dispensant des soins de qualité et respectueux de la personne⁶. La sécurité des patients est également reconnue comme une composante essentielle de la réalisation de la couverture sanitaire universelle. En parallèle, pour atteindre l'objectif de « zéro préjudice évitable », il faut agir sur tous les autres éléments constitutifs du renforcement des systèmes de santé. Il s'agit notamment d'accroître les investissements dans la santé, de renforcer la préparation aux situations d'urgence, de former les personnels de santé, d'intégrer la santé numérique et d'améliorer le leadership et la gouvernance.

Il ressort de la participation du Conseil International des Infirmières (CII) au Groupe d'experts mondiaux de l'OMS sur la sécurité des patients, que des niveaux sûrs de dotation en personnel et la sécurité des personnels de santé sont des domaines prioritaires pour la sécurité des patients. La sécurité des personnels de santé et celle des patients sont intrinsèquement liées. La violence et la maltraitance, le surmenage, le stress, le préjudice moral, la maladie physique et la stigmatisation subis par les infirmières détériorent la sécurité et de la qualité des soins^{7,8}. Créer des conditions de

travail sûres et protéger la santé mentale des personnels infirmiers et des agents de santé ont d'immenses effets positifs, y compris la prévention des préjudices causés aux patients ; c'est essentiel à la prestation de soins de qualité⁹. L'*Action mondiale de l'OMS pour la sécurité des patients* (2019) reconnaît également l'importance de constituer et de maintenir des personnels de santé compétents, bienveillants et impliqués, évoluant dans un environnement favorable pour rendre sûrs les soins de santé. Le CII est signataire de la Charte de 2020, intitulée *La sécurité des agents de santé : une priorité pour la sécurité des patients*, qui appelle les pouvoirs publics et les responsables locaux des services de santé à prendre des mesures pour mieux protéger la santé.

Les travaux de recherche continuent de mettre en évidence le fait que des niveaux sûrs de dotation en personnel sont une composante essentielle de la sécurité des patients, de la prestation de soins de qualité et de bons résultats pour les patients¹⁰. Disposer d'un nombre optimal d'infirmières agréées sur l'ensemble du processus de soins permet de sauver des vies, de réduire les coûts et d'améliorer les résultats des systèmes. De nombreuses données probantes montrent l'incidence des niveaux sûrs de dotation en personnel sur la réduction des événements indésirables tels que les effets des escarres, des infections, de la malnutrition et des erreurs médicamenteuses. Les infirmières ont une fonction active en vue de prévenir les préjudices portés aux patients – un élément essentiel du rôle de l'infirmière est de promouvoir la sécurité des patients et de réduire les risques durant toute la durée des soins. Comme le souligne le *Code déontologique du CII pour la profession infirmière*, les « infirmières favorisent une culture de la sécurité dans les milieux de santé, en reconnaissant et en traitant les risques et les dangers pesant sur les personnes et la sécurité des soins dans les pratiques, les prestations et les milieux de santé¹¹. » Dans la mesure où les soins infirmiers couvrent tous les domaines de la prestation de soins, les infirmières sont bien placées pour prévenir les incidents évités de justesse, les préjudices et améliorer la qualité des soins de santé dispensés dans les systèmes de santé et aux populations.

Mettre en place une culture non culpabilisante ou « juste » et une culture de la sécurité sont des éléments fondamentaux pour améliorer la sécurité des patients. La culture de la sécurité est un ensemble intégré d'actions et de comportements individuels et organisationnels fondés sur des croyances et des valeurs communes, qui aident les personnes et les organisations à minimiser les préjudices causés aux patients¹². Des dirigeants et un personnel de santé impliqués et motivés, ainsi que des systèmes de gestion des ressources humaines et du rendement, sont essentiels pour parvenir à une culture juste. Les attitudes, les croyances, les valeurs et les compétences défendues par la pratique infirmière éthique et les normes professionnelles des soins infirmiers, telles que la transparence de l'information, l'implication des patients et des familles et la pratique réflexive, contribuent naturellement à des cultures de sécurité positives. Les infirmières constituant la majorité du personnel de santé, leur engagement à l'égard d'une culture de la sécurité et leur rôle d'agent de changement sont essentiels à la création et au maintien de cette culture. Pour appuyer les infirmières dans cette démarche, les employeurs doivent veiller à ce que des mécanismes soient mis en place pour permettre aux infirmières de faire part de leurs préoccupations en toute sécurité et en temps voulu, et les prendre en compte et les traiter.

La profession infirmière est un grand défenseur de la prise de décision en collaboration et doit être un partenaire à part entière dans toutes les stratégies relatives à la sécurité des patients. Le *Plan d'action mondial pour la sécurité des patients 2021-2030* conçoit un monde où personne ne subit de préjudice dans le cadre des soins de santé et où chaque patient reçoit des soins sans danger et respectueux de sa personne, à tout moment et en tout lieu. Les infirmières contribueront à réaliser l'objectif d'éliminer tous les préjudices évitables dans le cadre des soins de santé, en apportant une contribution notable aux stratégies relevant des sept objectifs du Plan d'action :⁵

1. Faire du « zéro préjudice évitable aux patients » un état d'esprit et une règle de base de la planification et de la prestation des soins de santé partout dans le monde.
2. Mettre en place des systèmes de santé très fiables (des organisations qui maintiennent des opérations exceptionnellement sûres malgré les conditions dangereuses) et des organismes de santé protégeant au quotidien les patients de tout préjudice.
3. Assurer la sécurité de tous les processus cliniques.
4. Impliquer et responsabiliser les patients et les familles afin qu'ils aident et soutiennent la démarche pour des soins de santé plus sûrs.
5. Mobiliser, former, informer et protéger les agents de santé afin qu'ils contribuent à la conception et à la mise en œuvre de systèmes de soins sûrs.
6. Diffuser en permanence l'information et le savoir pour aider à atténuer les risques, réduire la fréquence des préjudices évitables et améliorer la sécurité des soins.
7. Développer et maintenir les synergies, la solidarité et les partenariats entre secteurs et entre pays pour améliorer la sécurité des patients et la qualité des soins.

Prise de position et recommandations du CII

En tant que porte-parole mondial de la profession infirmière, le CII :

- appelle les pouvoirs publics à nettement augmenter les investissements et le recrutement, le développement et la formation, et la fidélisation des personnels de santé, en particulier dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, comme mesure essentielle pour réduire les préjudices causés aux patients et promouvoir la sécurité des patients.
- estime qu'un leadership infirmier soutenu et impliqué à tous les niveaux est essentiel pour accroître la sécurité des patients.

- estime qu'il est capital que les infirmières comprennent l'importance des mécanismes de risque conduisant à des soins non sécurisés et la façon dont ils sont étudiés, mais aussi la science de la sécurité des patients et les mesures visant à minimiser les risques et les préjudices.
- invite les pouvoirs publics à rendre compte de la mise en place d'une dotation sûre en personnels infirmiers et fondée sur les besoins, en assurant un financement suffisant et en établissant une législation et une planification efficace des ressources humaines, afin de garantir une disponibilité adéquate d'agents de santé pour répondre aux besoins des patients et de la population.
- affirme que les organisations devraient avoir une infirmière à l'échelon de la direction pour garantir la prestation de soins sûrs, de qualité et éthiques.
- affirme que les infirmières gestionnaires doivent être au cœur de la conception et de la planification des programmes et des activités de sécurité des patients et y être associées.
- appelle les pouvoirs publics à signer la Charte pour la sécurité des agents de santé et à prendre des mesures urgentes et durables à travers des initiatives essentielles.
- estime que la sécurité des patients et celle du personnel de santé sont intimement liées et que la sécurité des personnels doit être intégrée aux stratégies et aux politiques relatives à la sécurité des patients et harmonisée.
- soutient fermement une culture de la sécurité des patients non culpabilisante et disposant de systèmes de réponse et d'apprentissage ouverts et transparents.
- estime que les patients et les familles doivent être activement impliqués dans l'élaboration de politiques et de stratégies pertinentes en matière de sécurité des patients.
- collabore avec les associations nationales d'infirmières et les établissements universitaires pour dispenser une formation reposant sur les compétences en matière de sécurité des patients.
- encourage le travail d'équipe interprofessionnel pour promouvoir la qualité et la sécurité en favorisant un environnement de travail sûr, reposant sur le respect mutuel et la prise de décision partagée.

Le CII encourage les associations nationales d'infirmières (ANI), en collaboration avec leurs autorités publiques respectives, à :

- contribuer à l'élaboration d'une législation relative à la sécurité et garantir son application et son maintien.
- plaider pour que les infirmières soient des membres essentiels des groupes de dirigeants cliniques qui planifient, conçoivent et appliquent les priorités nationales en vue de renforcer la sécurité des patients.
- plaider pour l'usage de systèmes de notification des incidents dans tous les établissements de santé et des politiques et des processus aidant les personnels infirmiers à rendre compte de la sécurité des patients sans préjudice ou crainte de représailles et soutenant et promouvant une culture de la sécurité.
- veiller à ce que les normes relatives aux programmes de formation des infirmières de premier cycle et de troisième cycle intègrent la sécurité des patients selon une approche interprofessionnelle et d'équipe.
- collaborer avec les organisations nationales de sécurité des patients afin d'encourager les partenariats pour la sécurité des patients et ainsi assurer un apprentissage mutuel et partager les meilleures pratiques.
- soutenir le rôle actif et la responsabilisation des patients et de leur famille en matière de sécurité des patients, y compris pour la conception et l'exécution de programmes et de services ; le suivi et l'évaluation ; la définition des politiques et des priorités ; et la gouvernance.
- aider les infirmières à participer à la mise en place, la synergie et l'intensification de systèmes de contrôle de la sécurité des patients afin d'alimenter l'information et les connaissances sur les sources de préjudices évitables et d'améliorer les processus. Il s'agit notamment de veiller à ce que les systèmes de notification des incidents offrent aux infirmières de première ligne et à la direction la possibilité de tirer des enseignements des incidents et des incidents évités de justesse.

- veiller à ce que les compétences de base en matière de sécurité des patients fassent partie des normes de réglementation des soins infirmiers.
- préconiser des politiques nationales favorisant des équipes multidisciplinaires fonctionnelles, l'investissement dans l'apprentissage interprofessionnel et les modèles de gouvernance et de financement appuyant les soins en équipe.
- tirer parti des priorités politiques des *Orientations stratégiques mondiales de l'Organisation mondiale de la Santé pour les soins infirmiers et obstétricaux* afin de promouvoir la sécurité des patients.
- célébrer chaque année, le 17 septembre, la Journée mondiale de la sécurité des patients, afin de sensibiliser le public à l'importance de la sécurité des patients pour la santé des populations et des systèmes de santé et d'insister sur le rôle des infirmières dans la sécurité des patients.

Le CII appelle les infirmières à titre individuel, dans leur rôle de cliniciennes, d'enseignantes, de chercheuses, de personnes susceptibles d'influencer les politiques ou les dirigeants, à :

- contribuer à mettre en place, nourrir et améliorer en permanence une culture de la sécurité des patients, et à appliquer les principes de sécurité des patients dans la pratique quotidienne.
- donner aux personnes, aux familles et aux collectivités les moyens de s'impliquer pour la sécurité des patients.
- en tant qu'infirmières dirigeantes, former et soutenir les infirmières en leur donnant les compétences requises pour devenir des leaders forts et dévoués à la sécurité des patients et pour collaborer à la refonte de systèmes de santé fondés sur la sécurité des patients.
- prendre les mesures appropriées pour protéger la personne, les familles, les collectivités et les populations lorsqu'un collègue, un tiers, une politique, une pratique ou un usage malveillant des technologies, met leur santé en danger.
- planifier, anticiper et surveiller les incidents liés à la sécurité des patients et réagir en temps utile avec empathie et bienveillance pour répondre aux besoins cliniques, émotionnels et d'information impérieux et assurer le suivi

nécessaire, en promouvant une conduite éthique et en garantissant une culture juste lorsque des erreurs ou des incidents évités de justesse se produisent.

- préconiser et participer à la mise en place, au renforcement et à l'usage de systèmes de notification d'incident lié à la sécurité des patients et de systèmes d'apprentissage, qui soient transparents, confidentiels, d'usage facile et efficaces, et qui donnent la priorité aux enquêtes sur les incidents, aux enseignements tirés et aux initiatives d'amélioration.
- contribuer à la recherche sur la sécurité des patients et aux initiatives d'amélioration de la qualité, en veillant à ce que la personne, les familles et les collectivités soient des partenaires actifs.
- concevoir et soutenir des créneaux pour la pédagogie sur la sécurité des patients durant le service, et y participer.

Adoptée en 2002

Réexaminée et révisée en 2012,2023

Références

- ¹ Slawomirski L., Aaraaen A., Klazinga N. The economics of patient safety: strengthening a value-based approach to reducing patient harm at national level. OECD Health Working Papers No. 96 [Internet]. Paris : Organisation de coopération et de développement économiques ; 2017 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : <https://doi.org/10.1787/5a9858cd-en>
- 2 National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine; Health and Medicine Division; Board on Health Care Services; Board on Global Health; Committee on Improving the Quality of Health Care Globally. Crossing the global quality chasm: improving health care worldwide [Internet]. Washington (DC) : National Academies Press ; 2018 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : <https://doi.org/10.17226/25152>.
- 3 Organisation mondiale de la Santé. Principaux repères : Sécurité des patients [Internet]. Genève : Organisation mondiale de la Santé ; 13 septembre 2019 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.
- 4 Panagioti M., Khan K., Keers R. N., Abuzour A., Phipps D., Kontopantelis E. et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. BMJ [Internet]. 2019 [cité le 1er juin 2023] ; 366:14185. Disponible depuis : doi:10.1136/bmj.l4185
- 5 Organisation mondiale de la Santé. Plan d'action mondial pour la sécurité des patients 2021-2030 : vers l'élimination des préjudices évitables dans le cadre des soins de santé [Internet]. Genève : Organisation mondiale de la Santé ; 2021 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
- 6 Organisation mondiale de la Santé. Résolution WHA72.6: Action mondiale pour la sécurité des patients [Internet]. Genève : Organisation mondiale de la Santé ; 28 mai 2019 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_R6-fr.pdf
- 7 Conseil International des Infirmières. Prise de position du CII : Prévention et gestion de la violence sur le lieu de travail [Internet]. Genève : Conseil International des Infirmières ; 2017 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PS_C_Prevention_mgmt_workplace_violence_Fr_1.pdf
- 8 Organisation mondiale de la Santé. Charter: Health worker safety: A priority for patient safety [Internet]. Genève : Organisation mondiale de la Santé ; 17 septembre 2020 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://www.who.int/docs/default-source/world-patient-safety-day/health-worker-safety-charter-wpsd-17-september-2020-3-1.pdf?sfvrsn=2cb6752d_2
- 9 Conseil International des Infirmières. Prise de position du CII : La santé et la sécurité des infirmières au travail [Internet]. Genève : Conseil International des Infirmières ; 2017 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PS_C_Occupational_health_safety_Fr.pdf

10 Conseil International des Infirmières. Prise de position du CII : Dotation en personnel infirmier sûre, fondée sur des données probantes [Internet]. Genève : Conseil International des Infirmières ; 2018 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PS_C_Evidence%20based%20safe%20nurse%20staffing_Fr_1.pdf

11 Conseil International des Infirmières. Code déontologique pour la profession infirmière [Internet]. Genève : Conseil International des Infirmières ; 2021 [cité le 18 octobre 2022]. Disponible depuis : https://www.icn.ch/system/files/2021-10/ICN_Code-of-Ethics_FR_WEB.pdf

12 Canadian Patient Safety Institute. The Safety Competencies: Enhancing Patient Safety Across the Health Professions. 2nd Edition [Internet]. Edmonton, Alberta ; mars 2020 [cité le 1er juin 2023]. Disponible depuis : https://www.patientsafetyinstitute.ca/en/toolsResources/safetyCompetencies/Documents/CPSI-SafetyCompetencies_EN_Digital.pdf