

# «Speak Up – quand le silence est dangereux»

Pour plus de sécurité dans la prise en charge des patients

Dans le domaine de la prise en charge et de la sécurité des patients, l'expression «Speaking Up» signifie réagir et s'adresser à ses collègues ou à ses supérieurs si la sécurité des patients est compromise ou semble l'être, afin d'écartier les risques encourus par les patients. (extrait de «Speak Up – quand le silence est dangereux» du Dr Katrin Gehring et du Prof. Dr David Schwappach (Éd.), Publication Sécurité des patients Suisse No 8/2016.)

La fondation Sécurité des patients Suisse a beaucoup travaillé sur le sujet du «Speak Up» et a mené une étude visant à analyser ce phénomène dans les services d'oncologie suisses. Les résultats de cette étude ont été analysés afin d'en tirer des «outils» pratiques et des propositions, remarques et idées concrètes permettant aux dirigeants et aux collaborateurs de mettre en œuvre la pratique du «Speak Up» dans les hôpitaux.

## Résumé

Sur la base des résultats de l'étude, la fondation Sécurité des patients Suisse et Careum Weiterbildung ont développé ensemble une offre de formation continue interprofessionnelle destinée aux professionnels et aux cadres des hôpitaux et des établissements de long séjour. Cet atelier d'une journée vise à améliorer les échanges entre les collaborateurs sur les risques potentiels pour la sécurité des patients, à les rendre plus constructifs, afin qu'ils puissent éviter un dommage et contribuer à une organisation apprenante.

## Objectifs

Les participants

- se considèrent comme des ressources importantes en matière de sécurité dans la prise en charge des patients;
- interprètent comme légitimes et normaux les blocages qui surviennent en abordant certaines questions cruciales avec les collègues de travail;
- reconnaissent les possibilités offertes par le «Speak Up» dans la gestion de la sécurité des patients au quotidien;
- ayant un rôle de direction ont conscience de leur influence sur la culture du «Speak Up» dans leurs services et connaissent les mécanismes et les moyens permettant de l'encourager;
- réfléchissent à leur propre gestion des questions de sécurité;

- ont acquis les compétences pour communiquer leurs préoccupations en matière de sécurité et peuvent transférer leurs connaissances dans leur pratique quotidienne;
- connaissent et ont exercé différentes techniques, stratégies de communication et approches lors de situations de «Speak Up»

## Contenus

- Signification du «Speak Up», résultats de recherche
- Situations de «Speak Up», comparées à d'autres thèmes, dans les domaines de la sécurité des patients, de la communication, de la gestion de la qualité
- Réflexion sur son propre comportement en matière de questions de sécurité
- Identification des situations de «Speak Up»
- Comparaison des comportements courants et des comportements possibles en mettant l'accent sur la sécurité des patients
- Se servir des exemples collectés pour utiliser la méthode de communication «Speak Up»
- Discussion et définition d'aide-mémoire

Les participants sont tenus de ne pas dévoiler les sujets discutés pendant l'atelier à leurs autres collègues de travail afin de pouvoir travailler sur des exemples «authentiques». L'objectif est de découvrir et d'utiliser les possibilités et les méthodes qui permettent aux participants d'améliorer leur gestion des questions de sécurité, pour le bien-être des patients.

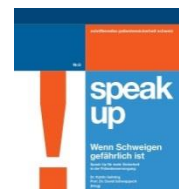
## Méthodes

- Conseils théoriques
- Travail de réflexion
- Travail sur des études de cas
- Travaux en groupes multiprofessionnels
- Exercices pratiques

En collaboration avec



patientensicherheit schweiz  
sécurité des patients suisse  
sicurezza dei pazienti svizzera  
patient safety switzerland



## Renseignements pratiques

### Groupe cible

Équipes interprofessionnelles, médecins, personnel infirmier, assistants en soins et santé communautaire, thérapeutes, sages-femmes, etc.

### Effectifs

Maximum 15 personnes

### Chargée de cours

Pour le compte de la fondation Sécurité des patients Suisse et de Careum Weiterbildung:  
Charlotte Vogel, collaboratrice scientifique, Sécurité des patients Suisse

## Offre

### Speak Up – Cours de base – interne

**Durée** 1 journée / 09.00 – 17.00 h  
**Lieu** dans votre institution  
**Coûts** Honoraires:  
CHF 2'900.– pour un atelier d'une journée  
Frais de déplacement en sus:  
billet de train 2e classe ou voiture 70 ct/km

**Prestations** Clarification de l'objectif, préparation, réalisation, évaluation, documents pour les participants, brochure "Speak Up" de Sécurité des patients Suisse, attestations de présence

**Information** Charlotte Vogel, collaboratrice scientifique, Sécurité des patients Suisse  
Asylstrasse 77, CH-8032 Zürich  
vogel@patientensicherheit.ch  
Tél. +41 (0)79 236 04 41

Careum Weiterbildung  
Mühlemattstrasse 42  
5000 Aarau  
Tél. +41 (0)62 837 58 58  
Fax +41 (0)62 837 58 60  
info@careum-weiterbildung.ch  
www.careum-weiterbildung.ch

*Juin 2017 / Sous réserve de modifications*