



**QUESTIONNEZ.  
ÉCOUTEZ.  
PARLEZ-EN.**  
Revue annuelle 2012



## MESSAGE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Maura Davies, présidente du conseil d'administration Institut canadien pour la sécurité des patients**

La prestation de soins de santé sécuritaires est une priorité pour tous les fournisseurs; cependant, en dépit des meilleurs efforts et des meilleures intentions, il se produit bel et bien des incidents préjudiciables qui ont des répercussions sur les patients et les familles, et également sur les fournisseurs et les organisations. Le rôle de l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) est de faire connaître les idées novatrices et les pratiques exemplaires et de faciliter leur mise en application pour favoriser l'évolution de la sécurité des patients. Cette évolution est fondée sur l'intégrité et l'honnêteté du dialogue et le pouvoir de l'apprentissage et du partage qui déboucheront en fin de compte sur une amélioration générale de la sécurité des patients et de la qualité des soins donnés. L'ICSP continue de coordonner les efforts favorisant l'extension des initiatives axées sur la sécurité des patients et la qualité des soins donnés.

Pour que notre travail soit couronné de succès, il est extrêmement important d'écouter les patients, clients ou résidents. Nous ne devons pas seulement les écouter mais également les considérer, eux et les membres de leur famille, comme de véritables partenaires de l'amélioration de notre système de soins de santé. Cela modifie du tout au tout les dialogues et les décisions. Les idées nouvelles, l'information et les expériences précieuses communiquées par ces personnes peuvent avoir une incidence favorable sur la prestation sécuritaire des soins de santé. J'incite tous les organismes et systèmes de soins de santé à tenir compte du point de vue des patients et des membres de leur famille à l'étape de la prise de décisions et de la planification des initiatives visant à accroître la sécurité des patients et la qualité des soins.

En qualité de présidente du conseil d'administration de l'ICSP, je suis heureuse d'offrir mes services, tout comme le groupe exceptionnel de personnes qui prennent le temps de faire part de leurs opinions et contribuent à l'avancement du programme de sécurité des patients. Leur leadership, leur expertise et leurs réflexions personnelles transparaissent bel et bien dans leur passion, leur détermination et leur enthousiasme pour une vision commune des *soins de santé sécuritaires pour tous les Canadiens*.

J'aimerais remercier Hugh MacLeod et son équipe de l'ICSP pour leur labeur acharné et leur dévouement et faire part de ma gratitude à tous les fournisseurs de l'ensemble du continuum de soins de santé qui font la différence dans le domaine des soins de santé offerts aux patients en contribuant à l'amélioration des pratiques, des expériences et des résultats. Nous pourrions atteindre notre vision commune en matière de soins sécuritaires à travers la mobilisation, la responsabilisation et le soutien. Nous devons tous intensifier nos efforts pour faire en sorte que chaque patient reçoive des soins sécuritaires en toutes occasions. Rien de moins n'est acceptable.

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Hugh MacLeod, directeur général Institut canadien pour la sécurité des patients**

J'ai de la chance. En tant que directeur général de l'ICSP, j'entends parler et suis témoin de la prestation d'excellents soins aux patients par des fournisseurs passionnés. En outre, j'ai l'occasion de rencontrer des leaders et de m'entretenir avec ces personnes qui osent transformer des échecs systémiques en occasions d'apprentissage et prônent la transformation en vue d'accroître la sécurité des soins de santé pour nous tous.

J'ai eu l'honneur de faire la connaissance de patients et de membres de leur famille qui ont subi des préjudices et veulent faire en sorte d'améliorer la sécurité des soins offerts aux patients dans le cadre du système. Ces personnes nous rappellent pourquoi nous sommes ici et à qui nous devons offrir des services. Notre mantra, QUESTIONNEZ.ÉCOUTEZ. PARLEZ-EN, est à l'origine d'un changement d'attitude important grâce au renouvellement du dialogue entre les fournisseurs et entre les fournisseurs, les patients, les résidents et les clients. À travers le dialogue, nous pouvons trouver des solutions aux problèmes relevant de la sécurité des patients auxquels nous sommes confrontés de nos jours.

En dépit des progrès enregistrés dans le domaine de la sécurité des patients, il n'en reste pas moins que des patients subissent encore des préjudices constituant un lourd fardeau. Grâce à vos efforts, nous pouvons susciter une vague d'amélioration des soins donnés aux patients. Quand je dis « nous », je veux dire nous tous. Nous avons tous l'autorité légale ou morale de promouvoir la qualité des soins et la sécurité des patients; et certains d'entre nous ont les deux. Collectivement, nous avons le pouvoir de faire en sorte que le secteur des soins de santé soit tenu de rendre compte aux patients, résidents ou clients.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de l'ICSP de leur soutien et le personnel de l'Institut pour le dévouement avec lequel il se consacre à chaque dossier, produit ou service. Ces personnes sont bel et bien remarquables.

Nous vous invitons à approfondir vos connaissances concernant notre travail tel que décrit dans la présente revue annuelle.

«Si je pouvais changer une chose pour améliorer la sécurité des patients, je ferais en sorte que tout le monde pose des questions. Ce serait merveilleux si les patients et leurs proches demandaient au médecin et au personnel : « *Que faites-vous et pourquoi? À quoi servent ces médicaments? Quel est le but de ce test?* » et si les infirmières demandaient plus souvent aux médecins : « *Est-il normal que...? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi vous...?* »

D<sup>r</sup> Édouard Hendriks, vice-président, Affaires médicales, universitaires et de la recherche  
Horizon Health Network | membre du conseil d'administration de l'ICSP





# POUR LES PATIENTS... RÉSIDENTS... CLIENTS...

**Amélioration de la sécurité et la qualité des pratiques,  
expériences, résultats.**

L'Institut canadien pour la sécurité des patients est un organisme de sensibilisation sans but lucratif qui vise à améliorer la sécurité des patients et à faciliter la mise en œuvre d'idées novatrices et de pratiques exemplaires. Subventionné par Santé Canada, l'Institut canadien pour la sécurité des patients traduit le souhait de combler l'écart entre les soins de santé que nous obtenons et ceux que nous méritons.



## Le programme Gouvernance efficace pour la qualité et la sécurité des patients

Si nous voulons améliorer la qualité des soins, il est essentiel que les conseils d'administration collaborent à la sécurité des patients afin qu'ils sachent quelles questions doivent être posées et ce à quoi ils doivent prêter attention. Depuis 2010, l'ICSP a offert à plus de 700 membres et directeurs généraux de conseils d'administration généraux le programme Gouvernance efficace pour la qualité et la sécurité des patients qui leur donne accès à des pratiques, des ressources et des outils novateurs en matière de gouvernance des soins de santé afin d'assurer la surveillance efficace de la qualité des soins et de la sécurité des patients au sein de leurs organisations. Cette année des séances ont été tenues en Alberta, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et en Ontario. De surcroît, un programme adapté en fonction des conseils d'administration du secteur communautaire a été offert en Ontario.

Élaboré par l'ICSP et la Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé, ce programme unique fait la différence. Outre des séances pédagogiques, il comprend la *Trousse sur la gouvernance efficace pour assurer la qualité et la sécurité des patients*, une ressource extraordinaire pour les organismes de soins de santé. Munis de cette trousse, les administrateurs des soins de santé ont un cadre structuré pour orienter l'excellence quant aux pratiques de gouvernance. Pour vous en procurer un exemplaire, visitez le site : [securitedespatients.ca](http://securitedespatients.ca).

« Le succès sera défini lorsque la voix des patients et des familles sera entendue et prise en compte à tous les échelons de la planification et de la prestation des soins de santé. »

M<sup>me</sup> Susan Mumme, vice-présidente principale, Qualité et amélioration des soins de santé, Alberta Health Services | membre du conseil d'administration de l'ICSP



Programme d'éducation en sécurité des patients<sup>MD</sup>  
CANADA

## Le Programme d'éducation en sécurité des patients – Canada

Le Programme d'éducation en sécurité des patients – Canada (PESP – Canada) s'adresse aux professionnels de première ligne et vise à dépasser les paramètres de la culture des organisations en matière de qualité des soins et de sécurité des patients. Le personnel du PESP – Canada se compose de 26 maîtres facilitateurs qui accordent l'accréditation aux formateurs en sécurité des patients, leur donnant la formation et les ressources pour poser des questions sur la sécurité des patients, écouter les réponses et discuter de cette question.

Trois séances ont été données en 2011-2012 : l'une a été offerte en partenariat avec l'Association des hôpitaux de l'Ontario; une séance destinée aux membres du corps professoral a été organisée en partenariat avec l'Université Queens; et une séance spécialisée était axée sur les soins d'urgence ou les soins intensifs. Plus de 200 participants ont assisté à ces séances.

Élaboré par l'ICSP, en partenariat avec l'Université Northwestern, le PESP – Canada est fondé sur un modèle d'équipe interprofessionnelle de formation de formateurs qui tire parti des liens d'égal à égal pour orienter l'éducation en matière de sécurité des patients. Il est en voie de révolutionner la culture organisationnelle en matière de sécurité des patients. L'organisme Bridgepoint Health a personnalisé un programme et a formé 88 champions de la sécurité des patients qui mettent en application les connaissances apprises dans le cadre de projets d'amélioration de la pratique clinique en milieu de travail. Trillium Health Care a formé 45 champions de la sécurité des patients et a offert des conférences midi bimestrielles qui, jusqu'à présent, ont attiré plus de 300 participants.

Fait très enthousiasmant, les cursus du PESP – Canada seront bientôt une ressource créative offerte dans le cadre d'un programme de sécurité des patients destiné aux médecins résidents. Ce programme, dont le lancement est prévu pour 2013, est en voie d'être élaboré par un comité directeur formé de 13 organismes nationaux; les services de secrétariat étant offerts par le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les prochaines séances, visitez le site : [securitedespatients.ca/education](http://securitedespatients.ca/education).

## Les compétences liées à la sécurité des patients

L'intégration aux programmes pédagogiques et activités de perfectionnement professionnel du cadre de l'ICSP intitulé : *Compétences liées à la sécurité des patients* permet aux organismes de soins de santé d'offrir aux patients des soins plus sécuritaires. Les fournisseurs canadiens de soins de santé de première ligne ayant acquis ces compétences de base sont en mesure d'offrir des soins sécuritaires. Les éducateurs et les professionnels se servent également de l'outil et du processus de cartographie virtuelle de l'ICSP pour intégrer aux cursus du contenu relatif à la sécurité des patients. Grâce à l'outil et au processus, ils peuvent évaluer les étudiants et cerner des écarts dans le contenu traitant de la sécurité afin de combler les lacunes et de mettre en lumière les secteurs sur lesquels le corps professoral doit se pencher.

Le mappage des programmes d'études est en voie de réalisation, en collaboration avec l'Association des facultés de pharmacie du Canada, l'Association canadienne des écoles de sciences infirmières, le comité responsable de l'examen d'autorisation infirmière au Canada et conformément au guide des bonnes pratiques de l'Association canadienne de protection médicale. Le programme a été adopté à titre expérimental par un groupe de directeurs responsables de la qualité et de la sécurité des soins prodigués dans les hôpitaux et les établissements communautaires qui sont membres de l'Association canadienne des centres de santé pédiatriques.

## Le Cours canadien pour les coordonnateurs de la sécurité des patients

Le Cours canadien pour les coordonnateurs de la sécurité des patients a remporté beaucoup de succès l'an dernier puisque 65 professionnels canadiens des soins de santé y ont participé, dont six venaient de Hong Kong. Dans le cadre de cet atelier interactif, les participants ont amélioré leurs compétences et leurs connaissances et ont mis au point des stratégies et des solutions pratiques en vue de régler les problèmes de sécurité des patients au sein de leur organisation. Dans le cadre de ce cours, les professionnels de la qualité des soins et de la sécurité des patients ont également la chance de communiquer avec des collègues et de diffuser des idées ou solutions novatrices. Le cours d'une durée de quatre jours est donné en partenariat avec l'Association canadienne des soins de santé (ACSS). Pour obtenir un complément d'information sur les prochaines séances, visitez le site : [securitedespatients.ca/education](http://securitedespatients.ca/education); pour vous inscrire, consultez le site de l'ACSS : [acss.ca](http://acss.ca).



« Nous pouvons apprendre de l'expérience des patients – examiner ce qui est arrivé et pourquoi; écouter attentivement ceux qui sont touchés ou en cause, trouver des façons de mieux comprendre tant le patient que le prestataire de soins, signaler les incidents liés à la sécurité des patients, repenser nos suppositions et nos croyances, et revoir les systèmes pour les rendre plus sécuritaires. »

M<sup>me</sup> Jean Cox, sous-ministre adjointe Santé Manitoba | membre du conseil d'administration de l'ICSP

## LE CENTRE DE RECHERCHE SUR L'AMÉLIORATION DES SOINS

### Le Centre de recherche pour l'amélioration des soins

Avec plus de 100 000 pages vues par mois, le Centre de recherche pour l'amélioration des soins est un pilier du transfert des connaissances et de l'échange d'information. Ce site Web, qui est rapidement en voie de devenir un site à consulter, révolutionne la façon d'échanger, de chercher et de rassembler des données sur l'amélioration de la sécurité des patients et de la qualité des soins en regroupant celles-ci dans plus de 600 sites Web indexés. À l'aide d'un outil de recherche semblable à Google, les utilisateurs choisissent quelles données ils recevront sur des sujets comme la prévention des chutes, la sécurité des médicaments, l'hygiène des mains, la sécurité des chirurgies et d'autres. Pour accéder d'un clic aux connaissances demandées, visitez le site : [centrerecherchedessoins.com](http://centrerecherchedessoins.com).



Le fait de questionner, écouter et parler favorise l'extension des initiatives canadiennes visant à assurer la sécurité des patients et la qualité des soins de même que celles d'autres pays. Cette année, bon nombre d'organismes ont pris part au dialogue et ont cherché des solutions grâce au portail des Alertes mondiales sur la sécurité des patients, un outil d'avant-garde renfermant des résumés indexés et des liens vers des avis, alertes et mesures ayant trait à la sécurité des patients. Grâce à sa robuste collection, en voie d'expansion, renfermant presque 700 alertes répertoriées émises par 23 organismes contributifs de huit pays, cette plateforme Web offre aux utilisateurs une tribune pour diffuser leurs expériences, entrer en communication avec des experts du domaine et apprendre des autres aux fins de la mise en application de solutions et de stratégies se rapportant à certains incidents liés à la sécurité des patients. Des outils de soutien sont également disponibles sur le site : [globalpatientsafetyalerts.com](http://globalpatientsafetyalerts.com), y compris les liens vers le Cadre d'analyse des incidents et les Lignes directrices nationales relatives à la divulgation des événements indésirables de l'ICSP.

« Les initiatives en sécurité des patients qui reposent sur des faits réels nous permettent de saisir l'impérieuse urgence du changement. »

M<sup>me</sup> Heather Davidson, sous-ministre adjointe, planification et innovation, Ministère de la Santé de Colombie-Britannique | membre du conseil d'administration de l'ICSP



### Le Carrefour de la sécurité des patients

Le Carrefour de la sécurité des patients est une ressource de partage d'information qui établit le profil des organisations et des initiatives d'amélioration de la sécurité des patients et la qualité des soins. Mis à jour en permanence, le Carrefour fait état des nouvelles concernant la sécurité des patients, des activités, des projets, des travaux de recherche, etc. des organismes de soins de santé à travers le Canada. Visitez le site : [carrefour-securitedespatients.ca](http://carrefour-securitedespatients.ca) pour accéder rapidement aux dernières nouvelles et aux renseignements les plus récents sur la sécurité des patients.

### La participation active des patients à notre travail

Lorsque des patients subissent un préjudice dans le contexte des soins de santé, ils veulent non seulement que leur voix soit entendue, mais également entendre les voix du système à l'origine du préjudice. Ils veulent savoir ce qui s'est produit, qu'on leur dise « nous sommes désolés » et être assurés que des mesures sont prises afin de prévenir des incidents similaires à l'avenir. En collaboration avec ses partenaires, l'ICSP offre un soutien et une orientation aux fournisseurs de soins de santé dans ces circonstances difficiles.

À l'issue d'une longue consultation, les Lignes directrices nationales relatives à la divulgation des événements indésirables ont été mises à jour afin d'être représentatives de l'évolution d'une culture axée sur le patient et la sécurité dans le secteur des soins de santé. Ces lignes directrices, qui symbolisent l'engagement envers le droit des patients d'être informés s'ils sont touchés par un incident mettant en cause leur sécurité, préconisent une approche claire et cohérente en matière de divulgation, soulignant l'importance du travail de l'équipe interprofessionnelle et facilitant l'apprentissage à partir des incidents mettant en jeu la sécurité des patients. Téléchargez un exemplaire de ces lignes directrices depuis le site : [securitedespatients.ca](http://securitedespatients.ca).

Les personnes qui doivent analyser et gérer les incidents mettant en cause la sécurité des patients et en tirer des leçons, ou qui collaborent à ces tâches, ont accès à un nouvel outil, soit le Cadre canadien d'analyse des incidents liés à la sécurité des patients qui a été révisé. S'inspirant du Cadre canadien de l'analyse des causes souches, il renferme de nouveaux renseignements et outils ainsi que de nouvelles connaissances et méthodes à l'appui de l'apprentissage organisationnel et de l'amélioration de la qualité, favorise l'instauration d'une culture sécuritaire et équitable et permet d'effectuer de plus justes analyses en vue de l'amélioration de la sécurité des soins donnés aux patients. Téléchargez un exemplaire de cet outil depuis le site : [securitedespatients.ca](http://securitedespatients.ca).



## Patients pour la sécurité des patients du Canada

Si vous pouviez vous entretenir avec une personne ayant subi un préjudice, que lui diriez vous? Les principaux intéressés par l'amélioration de la sécurité des patients sont les patients et les membres de leur famille. Patients pour la sécurité des patients du Canada (PSPC) est un programme de l'ICSP dirigé par des patients faisant entendre la voix de ces derniers. PSPC veille à ce que les organismes et les systèmes de soins de santé tiennent compte des points de vue des patients et des membres de leur famille lorsqu'ils prennent des décisions et planifient des initiatives visant l'amélioration de la sécurité et de la qualité. Les membres collaborent avec les intéressés à tous les échelons du système des soins de santé, donnent des présentations et diffusent des anecdotes et les leçons retenues. Pour obtenir de plus amples renseignements sur PSPC ou pour devenir membre de ce programme, visitez le site : [patientspourlasecuritedespatients.ca](http://patientspourlasecuritedespatients.ca).



## La Semaine nationale de la sécurité des patients

Des milliers de patients, de fournisseurs et d'organismes de soins de santé de toutes les régions du pays ont mis l'accent sur les enjeux relatifs à la sécurité des patients, diffusé les pratiques exemplaires et discuté de la façon de s'y prendre pour élargir les initiatives axées sur la sécurité des patients et la qualité des soins durant la Semaine nationale de la sécurité des patients, du 31 octobre au 4 novembre 2011.

L'objectif de cette campagne, ayant pour thème « *Des bons soins commencement par des communications efficaces* », était d'inciter les professionnels des soins de santé, les patients et les membres de leur famille à poser des questions, à écouter attentivement les réponses et à parler ouvertement. Plus de 1 100 inscrits ont reçu des troupes traitant de la sécurité des patients, entre autres des affiches, des cartes-chevalets, des napperons, des jeux et des activités. Afin de mettre en lumière le travail qu'elles accomplissent, les organisations avaient accès à des options personnalisées leur permettant de faire figurer leurs logos sur du matériel créatif.

Lancée pour la première fois en 2005, la Semaine nationale de la sécurité des patients est une campagne nationale qui fait date et vise à susciter des améliorations extraordinaires dans le domaine de la sécurité des patients et de la qualité des soins. Elle aura lieu du 29 octobre au 2 novembre 2012. Pour vous inscrire, visitez le site : [questionnezecoutezparlez-en.ca](http://questionnezecoutezparlez-en.ca).



« Il est important que les leaders écoutent, éliminent les obstacles et investissent le personnel du pouvoir de faire des changements dans la prestation des soins en vue de rendre le système plus sécuritaire. »

Mme Sharon Goodwin, vice-présidente, Qualité et gestion des risques, et directrice, Pratique exécutive, VON Canada | membre du conseil d'administration de l'ICSP



## Le Forum virtuel national sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité

Le tout premier Forum virtuel national sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité, présenté dans l'ensemble du pays du 31 octobre au 4 novembre 2011, a remporté un franc succès. Plus de 2 000 participants se sont mis à l'écoute de ce forum unique et révolutionnaire. Plus de 20 heures de vidéos inspirantes, de présentations informatives et de discussions en groupe convaincantes ont été diffusées sur plus de 700 sites au Canada et dans 17 pays à travers le monde. Étant virtuelle, la participation à ce forum s'est soldée par l'économie de 620 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub>.

Le forum a présenté six anecdotes de patients, mettant l'accent sur l'importance de tenir compte des voix des patients et des membres de leur famille dans les discussions portant sur la sécurité des patients. Un concours national de vidéos sur l'hygiène des mains a également été organisé et 14 vidéos de toutes les régions du Canada ont été présentées afin de promouvoir, de manière divertissante et créative, l'hygiène des mains.

Le Forum virtuel national sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité se tiendra du 29 octobre au 2 novembre 2012. Outre des séances portant sur le leadership et la culture, la prévention des infections, la sécurité des médicaments et les chutes, le programme propose de réfléchir à la question suivante : « Les soins de santé sont-ils plus sécuritaires? » et de faire le point sur son état d'avancement.

## La recherche ciblée

La recherche renouvelle les dialogues. Depuis 2005, l'ICSP a lancé plusieurs concours de recherche libre et financé plus de 70 projets de recherche, des dizaines de bourses d'études, de nombreuses autres bourses et une chaire de recherche.

L'ICSP subventionne dorénavant des projets visant à élargir la portée et l'ampleur de la recherche sur la sécurité des patients et à étoffer la capacité de recherche de qualité supérieure sur la sécurité des patients au Canada. Dans bien des cas, la recherche est financée conjointement, en partenariat avec des organismes nationaux ou provinciaux subventionnaires de la recherche. En collaborant avec les chercheurs, les décideurs et les utilisateurs de première ligne, l'ICSP cible les initiatives axées sur la sécurité des patients qui se traduiront par d'importantes améliorations au système de soins de santé dans l'ensemble du continuum des soins à travers la transformation des données de recherche en mesures concrètes.



« L'un de plus grands défis à surmonter en sécurité des patients et en amélioration de la qualité est « l'aveuglement de l'esprit » qui nous empêche de reconnaître nos propres gestes dangereux. Posez des questions et ouvrez-vous l'esprit au point de vue de vos patients. »

Dr Doug Cochrane, président  
Conseil sur la sécurité des patients et la qualité de Colombie-Britannique |  
membre du conseil d'administration de l'ICSP

Huit projets de recherche ont été menés à terme durant l'exercice financier 2011-2012. L'un d'entre eux portait sur l'analyse des véritables coûts financiers des incidents préjudiciables qui sont évitables. Le rapport intitulé *L'aspect économique de la sécurité des patients dans un établissement de soins de courte durée* a été établi par les chercheurs principaux suivants : Dr Edward Etchells, directeur associé du Centre for Patient Safety de l'Université de Toronto et Dr Nicole Mittmann du Sunnybrook Health Sciences Centre.

Le rapport insiste sur la nécessité d'évaluer en permanence les coûts des incidents préjudiciables pour l'ensemble du système de santé et social. Fait plus important, les auteurs de ce rapport préconisent fortement de mener une recherche méthodologiquement valable afin de déterminer les meilleures interventions et stratégies en vue d'améliorer la sécurité des patients.



« Un jour ou l'autre, tous les Canadiens passeront par le système de soins de santé. Parlez-en, écoutez-les et tirez des leçons de leurs expériences pour contribuer à instaurer une culture de la sécurité des patients. »

M<sup>me</sup> Michelle Kovacevic, sous-ministre adjointe associée/  
Direction générale de la politique Santé Canada | membre du conseil d'administration de l'ICSP



« Les patients, tout comme leurs proches, jouent un rôle vital dans leurs propres traitements. Nous devons les amener à s'y impliquer activement et écouter leurs préoccupations et leurs observations, car ils ont un point de vue unique sur la sécurité des patients. »

M<sup>me</sup> Emily Lap Sum Musing, directrice générale,  
Pharmacie, risques cliniques et qualité  
University Health Network | membre du conseil d'administration de l'ICSP

## La sécurité à domicile : une étude canadienne sur la sécurité des soins à domicile

Plus de 900 000 Canadiens reçoivent des services de santé à domicile chaque année. Une équipe de 21 chercheurs étudie la prévalence et l'ampleur des incidents liés à la sécurité des patients ou des clients à domicile, de même que les risques qui y sont associés, dans l'ensemble du Canada. Le rapport final sera publié en janvier 2013. Le financement s'établissant à plus de 1,2 million de dollars provient de l'ICSP, de l'Institut des services et des politiques de la santé, de l'Institut du vieillissement, de l'Institut de l'appareil locomoteur et de l'arthrite, de l'Institut de la santé circulatoire et respiratoire, qui font tous partie des Instituts de recherche en santé du Canada, de la Change Foundation et de la Fondation canadienne sur la recherche sur les services de santé.

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

### Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!

Le programme vedette de l'ICSP, *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* (SSPSM), subventionne les fournisseurs de première ligne et le système de prestation en vue d'améliorer la sécurité des patients grâce à des initiatives visant à réduire les préjudices évitables. Ce programme d'accès facile, informatif et plaisant favorise et appuie les réseaux de diffusion des idées et d'apprentissage par l'expérience associés à la mise en application, au soutien et à la communication des pratiques favorisant la sécurité des patients. Presque 700 organismes canadiens de soins de santé sont inscrits au programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!*

Les équipes et les organisations cliniques qui poursuivent l'avancement de leurs initiatives visant à accroître la sécurité des patients et la

qualité des soins sont l'atout du programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* Elles mettent en œuvre les interventions et les patients et leurs familles font connaître leurs histoires afin d'améliorer le processus de soins. Le leadership et le soutien fournis, en matière de sécurité des patients, par les ministères de la santé, les conseils de la qualité des soins et de la sécurité des patients, les conseils d'administrations, les leaders du secteur des soins de santé, le personnel régional de l'ICSP, les responsables des interventions et les facultés cliniques bénévoles ont également été des facteurs essentiels du succès remporté.

Le programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* continue de mettre en place des structures et des processus formels, par exemple les communautés de pratique sur le Web, le programme de mentorat, les espaces collaboratifs d'apprentissage, les appels nationaux, les programmes d'apprentissage des facultés ou formels et la mise en commun des connaissances en vue de répondre aux besoins sans cesse fluctuants des clients. Les trousse de départ élaborées pour chaque intervention sont des documents de base que les organismes et les responsables des programmes cliniques utilisent au pays ou à l'étranger. Les douze trousse de départ gratuites ont été téléchargées plus de 26 000 fois l'an dernier. Au cours de la présente année, neuf des trousse de départ ont été élaborées, passées en revue ou révisées de sorte qu'elles renferment les données les plus courantes.

Pour obtenir un complément d'information, visitez le site : [soinsplussecuritairesmaintenant.ca](http://soinsplussecuritairesmaintenant.ca).

## Système de mesures pour la sécurité des patients

Les équipes peuvent désormais s'assurer du bien fondé des interventions du programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* grâce au Système de mesures pour la sécurité des patients, le système d'entrée des données et de production de rapports sur le Web dont elles se servent pour recueillir et analyser les

données sur l'amélioration. Il s'agit d'un système de gestion des données gratuit, facilement accessible et centralisé. Environ 75 mesures des processus et des résultats font l'objet d'un suivi. Au cours de la période allant de mars 2011 à janvier 2012, presque 23 000 points de donnée ont été inscrits. Aux fins de la documentation et du suivi du rendement au fil du temps, il est également possible de produire des rapports personnalisés, multi-sites ou portant sur des indicateurs. Le tableau de bord en voie d'élaboration devrait être disponible plus tard au cours de la présente année.

## Webinaires des appels nationaux et espaces collaboratifs d'apprentissage

Pour éviter le tarissement du dialogue sur la sécurité des patients, le programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* organise des webinaires nationaux et des espaces collaboratifs d'apprentissage liés à la sécurité des patients traitant de sujets propres aux interventions, et propose des stratégies générales en vue d'accélérer l'amélioration et la mesure de la qualité. Les équipes et les particuliers diffusent des renseignements et des modèles à suivre inspirants, enrichissent les connaissances collectives et individuelles et renforcent la capacité en matière de sécurité des patients.

L'année dernière, plus de 44 appels nationaux ont été coordonnés et, globalement, plus de 2 700 lignes ont été maintenues ouvertes. Plus de 120 équipes ou organisations ont utilisé les espaces collaboratifs d'apprentissage à l'échelon national. Qui plus est, des programmes adaptés aux régions ont été élaborés en collaboration avec une gamme de partenaires et portaient sur la sécurité des médicaments, la prévention des chutes et des blessures qui y sont associées et les améliorations provinciales du rendement pour ce qui est des soins prodigués aux personnes victimes d'IAI, la portée et la viabilité.



« Les patients savent mieux que quiconque ce dont ils ont besoin. Efforcez-vous de les écouter, de bâtir une relation avec eux et de les voir comme de véritables experts dans leur cheminement vers la santé; cela augmentera automatiquement la sécurité. »

M<sup>me</sup> Catherine Gaulton, vice-présidente, Excellence du rendement et avocate générale Capital District Health Authority | membre du conseil d'administration de l'ICSP



**MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'INSTITUT CANADIEN POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS**  
(2<sup>e</sup> rangée, de gauche à droite) Catherine Gaulton, Sharon Goodwin, D<sup>r</sup> Doug Cochrane, Jean Cox, D<sup>r</sup> Ward Flemmons, Susan Mumme, Keith Dewar (vice-président), Vasanthi Srinivasan, Heather Davidson (1<sup>ère</sup> rangée, de gauche à droite) D<sup>r</sup> Édouard Hendriks, (trésorier), Emily Musing, Hugh MacLeod (dir. gén.), Maura Davies (présidente), Tyler James, D<sup>re</sup> Micheline Ste-Marie Absents : David Hill (secrétaire), Michelle Kovacevic, Deborah Prowse et Sherri Wright

## La prévention des infections

À l'hôpital, les pièces d'équipement contaminées et les mains souillées peuvent être à l'origine de la transmission d'un patient à l'autre des germes résistant aux traitements antibiotiques et de la plupart des autres bactéries ou virus. Financée par le programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, l'intervention visant à prévenir les infections offre des ressources, des liens et des renseignements opportuns sur la prévention des infections et aide les organismes de santé canadiens à mettre en œuvre des stratégies visant à éradiquer les germes résistant aux traitements antibiotiques et à tirer le meilleur parti des pratiques liées à l'hygiène des mains. Le tout nouvel espace collaboratif ARRÊTEZ les infections maintenant! est un programme d'amélioration d'une durée de 18 mois visant à aider les établissements à appliquer plus rigoureusement les stratégies fondées sur des données probantes visant à réduire les infections. À l'heure actuelle, 24 équipes utilisent cet espace collaboratif.

## Réduction du nombre de chutes et de blessures en décollant

La nouvelle et passionnante Série virtuelle d'apprentissage national sur la prévention des chutes permet d'accroître la sécurité des patients en facilitant l'acquisition par les équipes des renseignements dont elles ont besoin. Mise au point par l'ICSP, en collaboration avec l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, cette série virtuelle a été présentée à 43 équipes des secteurs des soins de courte durée, des soins à domicile, des soins de longue durée et de la santé mentale de toutes les régions du pays. Les participants ont également reçu le cahier d'exercices qui vient tout juste d'être élaboré s'intitule « La Série d'apprentissage dirigée sur la prévention des chutes – cahier de durabilité ». Par l'entremise de la Collaborative concernant les chutes de Saskatchewan, 26 équipes ont pu s'inscrire au programme d'une durée de dix mois visant à réduire de 20 pour cent l'incidence des chutes et des blessures en résultant dans le contexte des soins à domicile et des établissements de soins de longue durée participants.



## Journée ARRÊT! Nettoyez-vous les mains

La Journée ARRÊT! Nettoyez-vous les mains a remporté beaucoup de succès étant donné qu'environ 1 000 sites d'un bout à l'autre du Canada se sont inscrits cette année pour tenter d'améliorer les soins d'hygiène des mains. Organisée chaque année au mois de mai, cette activité nationale est parrainée par l'ICSP, Agrément Canada et l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans la communauté – Canada. Cette année, la Journée ARRÊT! Nettoyez-vous les mains comportait un concours national de vidéos et un concours de dessin de vignettes.

Le défi Hygiène des mains de même que les outils, ressources et programmes s'y rattachant, ont été fort populaires et continuent à gagner en popularité. Vous pouvez télécharger gratuitement des exemplaires du Guide à l'intention des patients et de leur famille qui a été mis à jour. Jusqu'à présent, plus de 20 000 travailleurs, étudiants et bénévoles du secteur de la santé ont suivi le module en ligne d'éducation sur l'hygiène des mains. En outre, l'ICSP a procédé à la conversion du Modèle pour l'auto évaluation de la promotion et des pratiques d'hygiène des mains au niveau de l'établissement de soins, élaboré par l'Organisation mondiale de la Santé, de sorte que les organisations puissent mieux réfléchir aux pratiques existantes et aux réalisations et s'attarder sur les plans d'avenir en cernant les enjeux majeurs devant être abordés et auxquels des améliorations doivent être apportées. Pour avoir accès à ces précieux outils en ligne de promotion de l'hygiène optimale des mains, visitez le site : [hygienedesmains.ca](http://hygienedesmains.ca).

## La sécurité des médicaments

Pour améliorer les soins donnés aux patients, il fait poser des questions au sujet des médicaments, écouter les réponses et en discuter de cette question. Le bilan comparatif des médicaments (BCM) est un processus formel que les fournisseurs de soins de santé utilisent avec les patients, les familles et les dispensateurs de soins pour garantir la divulgation de renseignements précis et détaillés sur les médicaments à chaque étape de la transition des soins.


En partenariat avec l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments au Canada et avec l'appui d'un groupe consultatif stratégique de leaders de dix organismes nationaux de la santé, l'ICSP travaille avec acharnement à l'avancement du bilan comparatif des médicaments d'un point de vue national. Ces leaders se préoccupent essentiellement d'accélérer l'établissement du bilan comparatif des médicaments et d'en tirer un meilleur parti dans l'ensemble du continuum de soins.

À l'échelon local, les équipes responsables de la mise en œuvre du BCM ont accès à deux nouvelles séries de mesures virtuelles, parachevées dans le cadre du programme *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* Cette année, l'ICSP a effectué un sondage auprès des responsables des pratiques pour cerner les organisations ayant réussi à mettre en application le BCM et découvrir quels facteurs ont contribué à leur succès et quels obstacles elles ont dû surmonter.

Le groupe consultatif stratégique a souscrit à une déclaration de consensus commune sur l'incidence de la non divulgation de renseignements sur la prise de médicaments, afin d'illustrer l'importance d'une approche multidisciplinaire. Une carte pancanadienne de vérification du BCM (Cross Country MedRec Check-up map) a également été mise au point pour circonscrire dans l'ensemble du pays les adeptes ou leaders du BCM de même que les travaux de recherche et les technologies s'y rapportant.

Pour avoir accès au sondage et à la carte ou pour obtenir un complément d'information sur le défi national relatif au bilan comparatif des médicaments, visitez le site : [soinsplussecuritairesmaintenant.ca](http://soinsplussecuritairesmaintenant.ca).





« Pour faire les choses différemment, il faut voir les choses différemment – les voir du point de vue du patient et de sa famille est un bon point de départ. »

M<sup>me</sup> Donna Davis, co-présidente  
Patients pour la sécurité des patients du Canada

« Pour garder les patients en sécurité, il faut les écouter attentivement et réellement entendre ce qu'ils disent. »

M<sup>me</sup> Carol Kushner, co-présidente  
Patients pour la sécurité des patients du Canada

## QUE LA CONVERSATION COMMENCE

Institut canadien pour la sécurité des patients  
[www.securitedespatients.ca](http://www.securitedespatients.ca)

Bureau d'Edmonton  
10235, 101 Rue, bureau 1414,  
Edmonton (Alb.) T5J 3G1  
Téléphone : 780.409.8090 Télécopieur : 780.409.8098  
Sans frais : 866.421.6933

Bureau d'Ottawa  
1150, chemin Cyrville, bureau 410,  
Ottawa (Ont.) K1J 7S9  
Téléphone : 613.730.7322 Télécopieur : 613.730.7323

ISSN : 1920-6127



*Soins sécuritaires. . .  
n'acceptons rien de moins*