

# Trousse de communication pour les fournisseurs de soins et les leaders en santé

Semaine nationale de la sécurité des patients :  
**26-30 octobre 2020**



À toutes les personnes participantes à la Semaine nationale de la sécurité des patients,

Nombreux sont les Canadiens et Canadiennes qui croient que nous avons le système de santé le plus sécuritaire au monde. Et pourtant, nous avons encore du chemin à faire!

Selon un rapport publié en juillet 2017, le système de santé canadien se classe au neuvième rang parmi onze pays occidentaux; ce résultat tient compte des indicateurs de mesure de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Chaque année, nous misons sur la Semaine nationale de la sécurité des patients (SNSP) pour fortifier la volonté d'améliorer de façon marquée la sécurité des patients et la qualité des soins. En se concertant, des milliers de professionnel(le)s de la santé, de patients et de familles peuvent diffuser le message d'encouragement à #VaincreLeSilence et contribuer à rendre notre système de santé plus sécuritaire.

C'est avec enthousiasme que je vous fais part du thème de la Semaine nationale de la sécurité des patients 2020 : **Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous**. La meilleure façon de tirer le meilleur parti des rendez-vous virtuels est de s'en tenir aux principes fondamentaux éprouvés : encouragez vos patients à venir à leur rendez-vous en étant accompagnés d'une personne de confiance qui fera valoir leurs droits et les inciter à poser des questions.

Ensemble, brisons le silence. Ainsi, nous œuvrons pour de meilleurs soins pour tout le monde!

**Profitez pleinement de toutes les activités de la Semaine nationale de la sécurité des patients (SNSP) :**

1. Utilisez cette trousse de communication pour diffuser la campagne. Cette trousse électronique contient des messages importants, des billets et des gazouillis que vous pouvez publier sur les médias sociaux, ainsi qu'un article pour les infolettres. Plus le nombre de personnes que nous joindrons sera grand, plus sécuritaires seront nos soins.
2. À compter du 12 octobre, participez à la campagne **Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous**. Nous vous invitons à #VaincreLeSilence! Visitez [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca) pour obtenir des conseils et des outils sur la façon de tirer le meilleur parti des rendez-vous de soins virtuels.
3. Téléchargez les trois nouveaux épisodes de notre série primée de **baladodiffusion PATIENT**. Les épisodes traitent des soins virtuels, de la sécurité des prestataires de soins de santé et présentent une rétrospective des retombées positives des actions de l'ICSP sur la sécurité des patients.
4. Les prestataires et les administrateurs de soins de santé sont invités à notre **webinaire sur les soins virtuels** pour apprendre comment les patients peuvent tirer le meilleur parti des rendez-vous de soins virtuels.
5. Un deuxième webinaire vous expliquera comment mettre en œuvre le **Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients** pour améliorer la prestation des soins.

La trousse de communication vous facilitera l'organisation de vos propres activités lors de la SNSP. Elle propose des ressources numériques et des outils promotionnels qui garantiront le succès de votre SNSP!

Consultez les ressources en ligne à la page Web [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). Inscrivez-vous pour recevoir des mises à jour et des renseignements sur les ressources que nous publions. Je vous invite à participer activement sur les médias sociaux — je serais ravie de voir ce que votre organisation fait pour assurer la prestation de soins sécuritaires. Gazouillez en utilisant le mot-clic #VaincreLeSilence et suivez l'ICSP @Patient\_Safety.

Merci d'appuyer la cause de la sécurité des patients. Ensemble, nous pouvons rendre notre système de santé plus sécuritaire pour tout le monde.

Votre partenaire dévouée en sécurité des patients,

A handwritten signature in black ink that reads "Chris Power". The signature is written in a cursive, flowing style.

Chris Power

Directrice générale (retraîtée), Institut canadien pour la sécurité des patients



Vous trouverez ci-après toutes les informations dont vous avez besoin pour faire de la sécurité des patients une priorité au Canada. La Semaine nationale de la sécurité des patients se déroule du 26 au 30 octobre 2020. Notre but? Améliorer la communication dans l'ensemble du système de soins de santé.

## Table des matières

### Comment engager les personnes

Utilisez cette section pour renseigner votre personnel sur les façons de communiquer au sein de votre organisation et sur les médias sociaux. Toutes ces ressources sont accessibles gratuitement depuis la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). Téléchargez-les et partagez-les.

- Baladodiffusion intitulée *PATIENT* pour rompre le silence;
- Infographie pour les fournisseurs de soins de santé sur les comportements à adopter à l'égard des patients dans un contexte de soins de santé virtuels;
- Listes de vérification des soins virtuels destinées aux patients;
- Infographie destinée aux patients illustrant comment tirer le meilleur parti d'un rendez-vous virtuel;
- Webinaire sur les soins virtuels;
- Webinaire intitulé Agir sur la qualité et la sécurité : cinq objectifs pour aligner le Canada sur la qualité et la sécurité des patients.

### Messages sur les médias sociaux

Cette section vous outille pour mieux promouvoir la campagne #VaincreLeSilence grâce à des gazouillis et des messages déjà rédigés et prêts à l'emploi dans Twitter, Facebook et LinkedIn. Passez le mot!

### À propos de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Semaine nationale de la sécurité des patients

### Faits saillants sur la sécurité des patients

Imprimez, distribuez et partagez électroniquement pour sensibiliser à la sécurité, véritable enjeu de société, et faire en sorte qu'elle devienne une priorité au sein de votre organisation pour le bien de vos patients et leurs familles.

### Article d'infolettre

Un article à transmettre à votre équipe de communication prêt à être inclus dans votre infolettre locale. Publiez-le sur votre site Web et transmettez-le à votre personnel par voie électronique. Inscrivez le nom de votre organisation et publiez cet article dans la prochaine parution de votre infolettre.

## Ressources promotionnelles

Des ressources numériques gratuites pour faire la promotion de la Semaine nationale de la sécurité des patients dans votre établissement et sur les réseaux sociaux. Les ressources numériques, y compris les affiches imprimables, les images pour les médias sociaux et les bannières pour les sites Web et les courriels sont accessibles sur la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). En raison de la pandémie de la COVID-19, nous n'envoyons pas de trousse par la poste aux participants de la campagne. Le matériel promotionnel, en version électronique, est téléchargeable.

## Comment engager les personnes

### Ressources sur les soins virtuels — VaincreLeSilence (accessibles dès le 12 octobre)

Améliorez la qualité des rendez-vous de soins virtuels. Accédez à de précieuses ressources, utiles pour vous et vos collègues et profitables à vos patients. Nous avons collaboré avec l'Association médicale canadienne pour mettre au point une infographie pour le Web destinée aux prestataires de soins de santé, ainsi que deux listes de vérification des soins virtuels et une infographie pour les patients illustrant comment tirer le meilleur parti d'une visite virtuelle.

## Baladodiffusion *PATIENT*

L'ICSP est enthousiaste d'ajouter trois nouveaux épisodes à la série primée de baladodiffusion intitulée *PATIENT*. Cette année, nous explorons trois sujets. Le premier épisode approfondit la réorientation radicale vers les soins virtuels, suscitée par la pandémie et comment nous pouvons nous adapter à ce changement. Le deuxième aborde la sécurité des travailleurs et travailleuses de la santé, plus particulièrement sous l'angle de la santé mentale. La santé mentale concerne tout le monde, même les personnes qui s'occupent de notre santé. Les patients méritent d'être soignés par des prestataires de soins en bonne santé physique et mentale. Le dernier épisode souligne la portée considérable de l'ICSP, champion de la sécurité des patients au Canada. Pendant plus de 17 ans, l'ICSP a joué un rôle essentiel en faisant avancer la discussion et en encourageant les progrès en matière de sécurité des patients.

Lors de la prestigieuse cérémonie de remise des prix d'excellence de la Société canadienne des relations publiques, la baladodiffusion *PATIENT* a reçu le prix Bronze dans la catégorie du meilleur projet multimédia; elle a récolté également le prix d'excellence de l'Association internationale des professionnels de la communication. C'était le deuxième épisode médical diffusé sur iTunes durant la SNSP de 2017!

Veillez à ce que vous et votre personnel preniez le temps d'écouter ces baladodiffusions informatives accessibles depuis le site [www.patientpodcastcanada.com](http://www.patientpodcastcanada.com).

## Webinaire sur les soins virtuels

Joignez-vous à nous lundi **26 octobre à 10 heures HNR/12 h (midi) HE**.

## Webinaire intitulé Agir sur la qualité et la sécurité : 5 objectifs pour aligner le Canada sur la qualité et la sécurité des patients

Des détails sur ce webinaire seront publiés sur la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#) et envoyés par courriel aux participants inscrits à la SNSP.

Chaque patient a le droit de recevoir des soins sécuritaires et de qualité. À ce jour, les incidents liés à la sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada. Comment prévenir les préjudices évitables subis par les patients dans un système de santé comme le nôtre, vaste, complexe et soumis à d'énormes pressions? Nous avons besoin d'une action collective sans équivoque.

Joignez-vous à nous **vendredi 30 octobre à 10 h HNR/12 h HE**. Les panélistes nous feront part des façons de nous concerter pour accélérer l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients dans le système de santé canadien. Ils rappelleront à l'ensemble des acteurs du système canadien l'importance de focaliser sur cinq objectifs pour garantir des soins sécuritaires et de qualité.

Les patients et leurs familles, les équipes de soins de santé, les décideurs, les membres des conseils d'administration et les responsables en matière de santé ne voudront pas manquer cette discussion captivante. L'ICSP, l'Organisation de normes de santé (mieux connue sous son acronyme anglais HSO) et d'autres responsables en matière de santé participeront à cette table ronde. En y participant, vous trouverez la motivation à collaborer pour améliorer la sécurité des patients.

Découvrez les guides d'action personnalisés que vous pouvez utiliser dès aujourd'hui. Ils complètent le nouveau Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients (Cadre canadien QSSP). Joignons nos forces pour optimiser la santé de tout le monde. De plus amples renseignements sur le webinaire seront publiés sur la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#) et envoyés par courriel aux participants inscrits à la SNSP.

### Messages sur les médias sociaux



#### Twitter

Alimentez la conversation : soyez de la vague #VaincreLeSilence sur Twitter en relayant ces gazouillis et ces images numériques offertes gratuitement qui incitent à rompre le silence. Copiez le texte et collez-le dans vos messages Twitter, puis téléchargez les images depuis la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#) et insérez-les dans vos messages pour en accroître la visibilité.

### **Gazouillis que vous pouvez utiliser avant le 12 octobre**

Nous soulignons la Semaine nationale de la sécurité des patients. Parlez en faveur de la #sécuritédespatients. Encouragez la population canadienne — le public, les professionnels de la santé et les responsables — à s’impliquer pour donner la priorité à la sécurité des patients. Suivez #VaincreLeSilence pour en savoir davantage. @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous. Encouragez les patients à poser des questions. Aidons les patients à tirer le meilleur parti de leur visite virtuelle. Il faut #VaincreLeSilence pour leur santé. Pour en savoir davantage, consultez la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous. La façon dont vous prenez soin des patients est en transformation; il est plus important que jamais de les encourager à s’exprimer. Vous joindrez-vous à nous dans le cadre de notre campagne visant à #VaincreLeSilence? Pour en savoir davantage, consultez la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous : seulement 10 % de la population canadienne en ont fait l’expérience. Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de leurs visites virtuelles en les encourageant à poser des questions. De plus amples renseignements sont publiés sur la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). #VaincreLeSilence @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @Infoway

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous. Que ce soit au chevet du patient ou à distance par un moyen électronique, nous avons le souci d’épauler les prestataires de soins et les patients à #VaincreLeSilence. Pour en savoir davantage, consultez la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

### **Gazouillis que vous pouvez utiliser après le 12 octobre**

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous : seulement 10 % de la population canadienne en ont fait l’expérience. Aidons les patients à tirer le meilleur parti de leur visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Consultez les conseils et les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSanté

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous. Que ce soit au chevet du patient ou à distance par un moyen électronique, nous avons le souci de vous épauler à #VaincreLeSilence. Pour en savoir plus, visitez [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d’entre nous. Encouragez les patients à poser des questions. Aidons les patients à tirer le meilleur parti de leur visite virtuelle. Il faut #VaincreLeSilence pour le bien de leur santé. Pour en savoir plus, visitez [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. La façon dont vous prenez soin des patients est en transformation; il est plus important que jamais de les encourager à s'exprimer. Vous joindrez-vous à notre campagne visant à #VaincreLeSilence? Pour en savoir plus, visitez [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Saviez-vous que les patients qui participent activement à leurs soins éprouvent une plus grande satisfaction et voient leur santé s'améliorer davantage? Aidons les patients à tirer le meilleur parti de leur visite virtuelle. Pour en savoir plus, visitez [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSanté

### **Gazouillis que vos patients peuvent utiliser**

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Se présenter à un rendez-vous en compagnie d'un membre de sa famille ou d'un proche n'a rien de nouveau. L'accompagnement est même souhaitable! Il faut #VaincreLeSilence pour préserver sa santé. Assistez au rendez-vous et exprimez-vous. Consultez les conseils et les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Poser des questions n'a rien de nouveau. Poser des questions est la façon d'obtenir les soins dont nous avons besoin. Il faut #VaincreLeSilence pour préserver sa santé. Consultez les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Poser des questions est la façon d'obtenir les soins dont nous avons besoin. #VaincreLeSilence est une façon de tenir les commandes de vos soins. Consultez les conseils et les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSante

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Vous pouvez aider une personne chère à tirer le meilleur parti de sa visite virtuelle en posant les bonnes questions. Assistez au rendez-vous et exprimez-vous. Consultez les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence @Patient\_Safety @CFHI\_FCASS @InforouteSanté



## **Facebook**

Alimentez la conversation sur Facebook et encouragez à #VaincreLeSilence : relayez ces suggestions de messages de pair avec l'une des images numériques offertes gratuitement qui incitent à rompre le silence pour la santé de tout un chacun. Étiquetez-nous sur vos messages et nous les partagerons. Copiez le texte et collez-le dans vos messages Facebook, téléchargez les images à partir de la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#) et insérez-les dans vos messages pour en accroître la visibilité.

### **Messages Facebook que vous pouvez utiliser avant le 12 octobre**

Nous soulignons la Semaine nationale de la sécurité des patients (26 au 30 octobre). Le thème de 2020 est « Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. » Parlez en faveur de la sécurité des patients et encouragez la population canadienne — le public, les professionnel(le)s de la santé et les responsables de soins de santé — à s'impliquer pour donner la



priorité à la sécurité des patients. Inscrivez-vous sur le site [www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw](http://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw). #VaincreLeSilence

Nous tirons fierté de participer à la Semaine nationale de la sécurité des patients. Le thème de 2020 est « Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. » Seulement 10 % de la population canadienne ont expérimenté les soins virtuels. Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Voyez comment vous pouvez participer sur la page Web [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. En fait, seulement 10 % de la population canadienne en ont fait l'expérience. Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Renseignez-vous sur la page Web [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. La façon dont vous prenez soin des patients est en transformation; il est plus important que jamais de les encourager à s'exprimer. Vous joindrez-vous à nous dans le cadre de notre campagne visant à #VaincreLeSilence? Pour en savoir davantage, consultez le site [www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw](http://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw).

### **Messages Facebook que vous pouvez utiliser après le 12 octobre**

Une bonne communication favorise la prestation de soins appropriés. La façon de s'assurer que les prestataires de soins de santé et les patients tirent le meilleur parti des rendez-vous virtuels est d'utiliser les principes de base éprouvés : encouragez les patients à venir à leur rendez-vous en étant accompagnés d'une personne de confiance qui fera valoir leurs droits et les incitez à poser des questions. Pour améliorer vos comportements à l'égard des patients dans un contexte de soins de santé virtuels, consultez le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Encouragez les patients à poser des questions. Savez-vous comment améliorer les comportements à l'égard des patients dans un contexte de soins de santé virtuels? Pour le découvrir, consultez le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. En fait, seulement 10 % de la population canadienne en ont fait l'expérience. Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Pour en savoir plus sur les comportements à adopter à l'égard des patients dans un contexte de soins de santé virtuels, consultez le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

Saviez-vous que les patients qui participent activement à leurs soins éprouvent une plus grande satisfaction et voient leur santé s'améliorer davantage? Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Pour en savoir plus, visitez le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

### **Messages Facebook que vos patients peuvent utiliser**

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Demander à quelqu'un de vous accompagner ne devrait pas l'être. Vous pouvez aider une personne chère à tirer le

meilleur parti de sa visite virtuelle en posant les bonnes questions. Assistez au rendez-vous et exprimez-vous. Consultez les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. Poser des questions est la façon d'obtenir les soins dont nous avons besoin. Tirez le meilleur parti de vos visites virtuelles. Consultez les ressources sur le site [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

## LinkedIn

Nous soulignons la Semaine nationale de la sécurité des patients (26 au 30 octobre). Parlez en faveur de la sécurité des patients et encouragez la population canadienne — le public, les professionnels de la santé et les responsables de soins de santé — à s'impliquer pour donner la priorité à la sécurité des patients. Inscrivez-vous sur le site [www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw](http://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw). #VaincreLeSilence

Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous. En fait, seulement 10 % de la population canadienne en ont fait l'expérience. Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Pour en savoir plus sur les soins de santé virtuels et les comportements à adopter à l'égard des patients dans ce contexte, consultez le site [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

Saviez-vous que les patients qui participent activement à leurs soins éprouvent une plus grande satisfaction et voient leur santé s'améliorer davantage? Aidez vos patients à tirer le meilleur parti de chaque visite virtuelle en les encourageant à poser des questions. Pour en savoir plus, consultez le site [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). #VaincreLeSilence

## À propos de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Semaine nationale de la sécurité des patients

Pour mieux interagir avec les médias ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur l'Institut canadien pour la sécurité des patients et la Semaine nationale de la sécurité des patients, n'hésitez pas à consulter les ressources ci-dessous.

### **Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP)**

- L'Institut canadien pour la sécurité des patients est le seul organisme national qui se consacre exclusivement à la diminution des préjudices évitables et à l'amélioration de la sécurité du système de santé canadien. Fondé par Santé Canada, l'ICSP est un organisme sans but lucratif.
- L'ICSP a pour mandat de jouer un rôle d'impulsion à l'échelle nationale pour élaborer des outils et ressources visant à éduquer et à mobiliser les gens pour accroître la sécurité des soins de santé.
- L'Institut canadien pour la sécurité des patients encourage l'ensemble des Canadiens et Canadiennes — le public, les fournisseurs de soins et les responsables en matière de santé — à s'impliquer pour donner la priorité à la sécurité des patients.

La Semaine nationale de la sécurité des patients se déroule du **26 au 30 octobre 2020**.

## Semaine nationale de la sécurité des patients (SNSP)

- Le thème de la Semaine nationale de la sécurité des patients en 2020 est : **Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept de la plupart d'entre nous**. Seuls 10 % de la population canadienne ont expérimenté les soins virtuels<sup>4</sup>, mais 41 % aimeraient avoir des visites virtuelles avec leurs prestataires de soins<sup>5</sup>. La façon de s'assurer que les prestataires de soins de santé et les patients tirent le meilleur parti des rendez-vous virtuels est d'utiliser les principes de base éprouvés : encouragez les patients à venir à leur rendez-vous en étant accompagnés d'une personne de confiance qui fera faire valoir leurs droits et les inciter à poser des questions.
- La Semaine nationale de la sécurité des patients est une campagne annuelle d'envergure nationale, lancée en 2005 pour stimuler des améliorations hors du commun de la sécurité des patients et de la qualité des soins. La participation à cette Semaine nationale de la sécurité des patients a progressé au même rythme que l'intérêt pour la promotion des meilleures pratiques en sécurité des patients. La SNSP vise toute personne concernée directement ou indirectement par notre système de santé : le personnel soignant, les patients, les responsables en matière de santé et les citoyen(ne)s. De concert, ces milliers d'intervenants contribuent à diffuser le message qu'il faut vaincre le silence.
- La SNSP est l'occasion pour les professionnel(le)s de la santé, les patients et leurs familles de se familiariser davantage aux pratiques exemplaires en matière de sécurité des patients partout au Canada.
- Les activités de promotion de la Semaine nationale de la sécurité des patients se déroulent en grande partie sur les médias sociaux et numériques. Les activités comprennent : une campagne sur les médias sociaux; un webinaire sur les soins virtuels; un webinaire sur comment agir sur la qualité et la sécurité des soins; enfin, trois nouvelles baladodiffusions de la série PATIENT qui seront dévoilées lors de la SNSP. Suivez et utilisez le mot-clic #VaincreLesilence pour vous tenir à jour durant la campagne.
- **[APRÈS LE 21 OCTOBRE]** La Semaine nationale de la sécurité des patients encourage les patients et les professionnels de la santé à avoir une conversation sur la sécurité des soins. Patients — utilisez les listes de vérification des soins virtuels et l'infographie « Comment tirer le meilleur parti de votre visite virtuelle » pour mieux vous préparer à vos rendez-vous de soins virtuels. Prestataires de soins de santé — utilisez l'infographie « Les comportements à l'égard des patients » pour vous assurer que vos patients tirent le meilleur parti de leurs visites de soins virtuelles. Pour en savoir davantage, consultez le site [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca).
- Les incidents liés à la sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada, après le cancer et les maladies du cœur<sup>1</sup>.
- Le webinaire sur la prestation de soins virtuels explore cette nouvelle avenue appelée à rester. Nous discuterons de l'importance d'être à l'aise dans ce nouvel environnement virtuel en vue de communiquer efficacement et de mieux vaincre le silence. Nous proposerons aux prestataires et aux responsables des soins des conseils et des ressources qui leur permettront améliorer l'expérience de leurs patients.

- Dans le cadre du webinaire intitulé « Agir pour la qualité et la sécurité : cinq objectifs pour garantir des soins sécuritaires et de qualité », les panélistes feront part des façons de nous concerter pour accélérer l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients dans le système de santé canadien. Ils rappelleront à l'ensemble des acteurs de ce système l'importance de focaliser sur les cinq objectifs pour garantir des soins sécuritaires et de qualité.
- Les personnes inscrites à la SNSP auront le privilège d'être les premières à avoir accès à la quatrième saison de notre série primée de baladodiffusion PATIENT. Cette année, nous lançons trois nouveaux épisodes. Ces épisodes traiteront des soins virtuels, de la sécurité des prestataires de soins de santé et des retombées bénéfiques de 17 années d'efforts de l'ICSP consacrées à la promotion de la sécurité des patients.
- Les trois-quarts des personnes canadiennes ayant participé au sondage se disent intéressés d'en savoir plus sur la façon d'assurer leur sécurité dans le système de santé. Huit personnes sur dix aimeraient recevoir cette information directement d'un prestataire de soins<sup>2</sup>.
- L'Institut canadien pour la sécurité des patients soutient le Défi mondial de l'OMS pour la sécurité des patients sur le thème [Les médicaments sans les méfaits](#). Ce défi vise à rallier le monde entier au principe que l'utilisation des médicaments ne devrait jamais causer de préjudices à qui que ce soit.
- La Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé et Inforoute Santé du Canada collaborent avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients au cours de la Semaine nationale de la sécurité des patients 2020.

## Faits saillants sur la sécurité des patients

Dans le cadre de la Semaine nationale de la sécurité des patients (SNSP), il serait important que votre personnel comprenne à quel point la sécurité des patients est un enjeu crucial et pourquoi les erreurs doivent être prises très au sérieux. Voici quelques faits convaincants :

- Présentement, une personne meurt à l'hôpital toutes les 17 minutes après avoir été victime d'un événement indésirable. Une visite à l'hôpital sur 18 mène à un préjudice évitable, voire à un décès. Cela représente environ 31 000 personnes par année<sup>1</sup>.
- En moyenne, environ 400 000 incidents liés à la sécurité des patients se produisent chaque année, coûtant près de 6 800 \$ par patient; ils exercent une ponction supplémentaire de 2,75 milliards de dollars (selon les données de 2017) sur le budget annuel de la santé en divers traitements. Les incidents liés à la sécurité des patients dont il est question et les coûts associés sont tous évitables<sup>1</sup>.
- Au Canada, l'on estime qu'au cours des 30 prochaines années, 12,1 millions de Canadiens et Canadiennes seront victimes du système de santé; 1,2 million de personnes perdront la vie à la suite d'un incident lié à la sécurité des patients. Dans les établissements de soins de courte durée et dans le cadre des soins à domicile, les incidents liés à la sécurité des patients coûteront 82 milliards de dollars au système de santé (selon les données de 2017)<sup>1</sup>. Les incidents liés à la sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada, après le cancer et les maladies cardiaques<sup>1</sup>.

- Les établissements de soins de santé et les associations regroupant les professionnel(le)s de la santé au Canada utilisent des termes différents pour désigner les incidents liés à la sécurité des patients. Un incident lié à la sécurité des patients est un incident qui cause (ou aurait pu causer) un préjudice évitable à un patient. De nombreuses organisations les désignent sous l'appellation d'« événements indésirables ». Les termes « préjudice » ou « préjudice au patient » font référence à tout ce qui menace la sécurité physique de la personne ou comporte des répercussions psychologiques néfastes pour cette dernière, que ce soit durant la prestation de soins cliniques, à cause d'une pharmacothérapie ou encore dans le cadre d'une étude scientifique ou dans un contexte de santé publique. Il peut s'agir d'une réaction indésirable à un médicament, d'effets secondaires d'un traitement ou d'autres conséquences néfastes d'un produit ou d'un service de santé. L'incident lié à la sécurité des patients est généralement causé par les risques inhérents à une intervention ou à un traitement, par une défaillance du système ou par les gestes du prestataire de soins<sup>3</sup>.

## Article d'infolettre

### Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept

[Insérez le nom de votre établissement] participe fièrement à la Semaine nationale de la sécurité des patients 2020 se déroulant du 26 au 30 octobre. Avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), nous encourageons chaque personne au Canada à **#VaincreLeSilence**. [Insérez le nom de votre organisation] appuie l'ICSP dans sa mission visant à promouvoir des améliorations hors du commun de la sécurité des patients.

Cette année, le thème de la Semaine nationale de la sécurité des patients s'intitule comme suit : « Les soins de santé virtuels sont un nouveau concept pour la plupart d'entre nous ». La façon de s'assurer que les prestataires de soins de santé et les patients tirent le meilleur parti des rendez-vous virtuels est d'utiliser les principes de base éprouvés : encouragez les patients à venir à leur rendez-vous en étant accompagnés d'une personne de confiance qui saura faire valoir leurs droits et les inciter à poser des questions.

Pour mieux se mobiliser durant la Semaine nationale de la sécurité des patients cette année, l'ICSP propose des activités interactives et intéressantes. De nouvelles ressources seront publiées dès le 12 octobre sur le site [vaincrelesilence.ca](http://vaincrelesilence.ca). Certaines sont destinées aux prestataires de soins de santé, d'autres au grand public. Toutes visent à améliorer les rendez-vous de soins virtuels. Un webinaire sur les soins virtuels sera également proposé le 12 octobre. Il y aura un deuxième webinaire où les panélistes feront connaître les façons de nous concerter pour améliorer la qualité et la sécurité des patients dans les systèmes de santé canadiens. De plus, trois nouveaux épisodes de la série de baladodiffusion PATIENT seront dévoilés. Suivez et utilisez le mot-clic #VaincreLesilence pour vous tenir à jour pendant la campagne.

Nous avons hâte de souligner la Semaine nationale de la sécurité des patients avec notre personnel et nos patients. Ensemble, nous pouvons contribuer à la réussite de l'événement!

## Ressources promotionnelles

Vous pouvez télécharger des ressources numériques gratuites pour faire la promotion de la Semaine nationale de la sécurité des patients dans votre établissement et sur les médias sociaux. Les ressources

numériques, comme les affiches imprimables, les bannières de sites Web et les images pour les médias sociaux, sont accessibles à la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#). Cette année, en raison de la pandémie de la COVID-19, nous n'envoyons pas de trousse par la poste aux participants de la campagne. Le matériel promotionnel est en version électronique, téléchargeable.

- Ressources numériques gratuites :

Téléchargez ces ressources à partir de la page Web de la [Semaine nationale de la sécurité des patients](#) :

- Affiches imprimables
- Images pour bannières
- Images pour les messages sur médias sociaux

Téléchargez ces ressources à partir de [www.vaincrelesilence.ca](http://www.vaincrelesilence.ca) :

- Infographie pour les fournisseurs de soins de santé sur les comportements à adopter à l'égard des patients dans un contexte de soins de santé virtuels
- Listes de vérification des soins virtuels destinées aux patients
- Infographie destinée aux patients illustrant comment tirer le meilleur parti d'un rendez-vous virtuel

## Partenaires

Fondation canadienne pour **l'amélioration des services de santé**

Canadian Foundation for **Healthcare Improvement**



**Inforoute** Santé du Canada  
Canada Health **Infoway**

## Parrains

L'Institut canadien pour la sécurité des patients remercie les parrains de la Semaine nationale de la sécurité des patients pour leur généreux soutien.



**HEALTHPRO**

## Références

1. Le bien-fondé d'investir dans la sécurité des patients au Canada. Risk Analytica, 2017.
2. Sondage sur la sécurité des patients au Canada. Affaires publiques Ipsos, 2018.
3. Institut canadien pour la sécurité des patients. Communication après un préjudice lié aux soins de santé.  
<https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/toolsresources/InformingMediaAdverseEvent/Documents/Communicating%20After%20Harm%20in%20Healthcare%20FR.pdf%23search=communiquer%20apr%C3%A8s%20un%20incident>
4. Soins virtuels. Recommandations pour la création d'un cadre pancanadien. Rapport du groupe de travail sur les soins virtuels. Février 2020. <https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/virtual-care/RapportduGroupeTravailSurlesSoinsVirtuels.pdf>
5. Alberta Medical Association. Virtual Visits. Literature Summary. Mai 2020.  
<https://actt.albertadoctors.org/file/VirtualVisitsLitSummary2020.pdf>

