

Le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé Trousse de communication



Cinq objectifs visant à harmoniser le Canada sur le plan de la
sécurité des patients et de l'amélioration de la qualité des soins
#ServicesDeQualitéPourTous



Table des matières

Message destiné à nos précieux champions de la qualité des soins et de la sécurité des patients :	3
Messages clés	4
Pourquoi est-ce que le Canada a besoin d'un cadre national sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé?	4
De quelle manière est-ce que le Cadre peut vous aider.....	4
Contexte.....	5
Pourquoi créer un cadre?	5
Le processus de développement du Cadre était éclairé par un vaste processus de consultation faisant appel à des patients, leur famille, des groupes diversifiés et des peuples autochtones	6
Cinq objectifs visant à harmoniser le Canada sur le plan de la sécurité des patients et de l'amélioration de la qualité des soins	6
Les buts établis peuvent être atteints grâce aux cinq objectifs principaux du Cadre :	7
De quelle manière est-ce les premiers adopteurs passent à l'action	8
Foire aux questions	9
Soyez audacieux – passez à l'action en vous joignant à nous.....	10
Passez à l'action – médias sociaux	10
Passez à l'action – contenu de bulletin.....	12
Nous contacter	12



Message destiné à nos précieux champions de la qualité des soins et de la sécurité des patients :

De nombreux Canadiens croient que nous avons le système de santé le plus sécuritaire au monde, mais en réalité, nous avons du chemin à faire.

Un préjudice imprévu se produit toutes les 78 secondes à l'échelle du système de santé canadien et un décès se produit toutes les 13 minutes et 14 secondes (RiskAnalytica, [Le bien-fondé d'investir dans la sécurité des patients au Canada](#), août 2017). **Nous devons mieux faire.**

L'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) et l'Organisation de normes en santé (HSO), renforcés par l'appui de centaines d'intervenants dévoués à travers le Canada, ont reconnu la nécessité d'avoir un engagement accru envers l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Nous sommes heureux de partager avec vous le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé, **le premier cadre du genre au Canada**. En nous engageant à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients, nous pouvons assurer de **meilleurs soins de santé pour tous**.

Assurez-vous de profiter pleinement de tous les outils et des ressources de communication inclus dans cette trousse :

- **Utilisez cette trousse de communication pour sensibiliser le public au Cadre.** Cette trousse électronique contient des messages, des billets et des tweets clés à partager sur les médias sociaux, ainsi qu'une histoire destinée aux bulletins d'information.
- Consultez toutes les ressources en ligne à qualitypatientsafety.ca pour vous aider à promouvoir et à adopter le Cadre.
- Partagez votre engagement envers la sécurité des patients et des soins de qualité en ligne. Veuillez participer sur les médias sociaux - nous aimerions savoir **ce que vous et vos établissements faites pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients**. Tweetez en utilisant #ServicesDeQualitéPourTous et étiquetez-nous ([@HSO_world](#) et [@Patient_Safety](#)), et nous travaillerons à partager vos mises à jour.

Merci pour votre dévouement à la sécurité des patients et à l'amélioration de la qualité. **Ensemble, nous pouvons harmoniser le Canada d'un océan à l'autre sur le plan de la sécurité des patients et de l'amélioration de la qualité des soins.**

Vos partenaires en sécurité des patients,

Leslee Thompson

PDG
Organisation de normes en santé

Coprésidente du Comité consultatif canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients

Chris Power

Directrice générale,
Institut canadien pour la sécurité des patients

Coprésidente du Comité consultatif canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients



Messages clés

Vous trouverez ci-dessous des **messages clés que vous pouvez utiliser et adapter à votre contexte** pour décrire le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients :

Pourquoi est-ce que le Canada a besoin d'un cadre national sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé?

- **Un préjudice imprévu se produit toutes les 78 secondes** à l'échelle du système de santé canadien et un décès se produit toutes les 13 minutes et 14 secondes (RiskAnalytica, [Le bien-fondé d'investir dans la sécurité des patients au Canada](#), août 2017).
- Les résidents du Canada s'attendent et méritent de recevoir des services de soins de santé sécuritaires et de grande qualité, mais selon la plupart des classements mondiaux, il y a de nombreuses lacunes en matière de qualité et de sécurité au pays. **Nous devons mieux faire.**
- Il est possible d'envisager des soins de santé sécuritaires et de qualité. **En alignant nos actions sur les cinq objectifs communs et en travaillant ensemble, nous pourrions accélérer l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.**
- On peut améliorer les résultats des patients au Canada **en réduisant les écarts dans la qualité des soins** grâce à la mise en œuvre dans le système des services de santé des pratiques requises de qualité et de sécurité des patients.

De quelle manière est-ce que le Cadre peut vous aider

- Le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients est le premier cadre national consacré à réduire les variations dans les soins au Canada en priorisant cinq objectifs en matière de sécurité des patients et d'amélioration de la qualité des soins qui **proposent une feuille de route pour les services de santé, peu importe dans quelles région ou organisation ils sont prodigués.**
- Le Cadre a été élaboré en collaboration avec des dirigeants du système de santé et du domaine de la qualité, des patients partenaires, des prestataires, des représentants du gouvernement et des chercheurs, en reconnaissant la **nécessité d'un dévouement individuel et organisationnel envers la prestation de soins sécuritaires et de qualité.**
- Ce cadre centré sur la personne fournit des analyses et une expertise fondées sur des données probantes afin de préciser des objectifs de qualité et de sécurité des patients pour les soins de santé en vue de **prioriser des mesures et des ressources qui améliorent l'expérience des patients et leurs résultats tout en réduisant la variation injustifiée dans les soins.**



- Le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé est le fondement de la prestation de soins de santé sécuritaires et de grande qualité dans tous les secteurs et milieux de soins partout au Canada pour tous les résidents du Canada. Nous avons entendu haut et fort vos commentaires et ceux de nos intervenants de partout au pays et au-delà, indiquant que **ces cinq objectifs pour accélérer les améliorations sont plus que jamais nécessaires : des soins centrés sur la personne, des soins sécuritaires, des soins accessibles, des soins appropriés et des soins intégrés.**
- Le Cadre fournit des guides d'action adaptés à cinq **groupes d'intervenants** :



Public



Membres de
conseils
d'administration



Dirigeants du
secteur de la
santé



Équipes de santé
(incluant les patients
et leur famille)



Responsables de
politiques

Contexte

Pourquoi créer un cadre?

En vue de réellement harmoniser les efforts du Canada pour avoir de meilleurs soins qui sont aussi sécuritaires, nous devons **prioriser des actions coordonnées.**

Une action collective à l'échelle des administrations sanitaires canadiennes est plus que jamais nécessaire étant donné la pandémie actuelle. **Ce cadre est la feuille de route qui peut harmoniser le pays à l'égard des éléments clés qui améliorent la prestation de soins sécuritaires et de qualité.** Ceci est particulièrement important à la lumière de la pandémie actuelle. Pour réellement harmoniser les efforts au Canada en vue de meilleurs soins qui sont plus sécuritaires, il faut avoir une action coordonnée axée sur des domaines précis qui font partie intégrale de l'amélioration globale de la qualité et de la sécurité des patients, peu importe le milieu de soins ou la région sanitaire.

Le Cadre reconnaît la nécessité d'une action collective et les rôles uniques que chacun d'entre nous joue dans la mise en pratique quotidienne du Cadre. Chacun des cinq objectifs répond aux besoins actuels et émergents de tous les intervenants des services de santé et est pertinent dans tous **les milieux de soins.** Ce cadre centré sur la personne vise à inculquer une culture **d'amélioration de la qualité et de sécurité des patients en vue de la prestation de services de soins de santé sécuritaires et de qualité élevée au moment et à l'endroit où les patients en ont besoin.** Le Cadre est **déjà utilisé dans de nombreux établissements** et nous vous encourageons à le diffuser et à créer votre propre démarche pour sa mise en œuvre.



Le processus de développement du Cadre était éclairé par un vaste processus de consultation faisant appel à des patients, leur famille, des groupes diversifiés et des peuples autochtones

Tout au long de l'élaboration du Cadre, le comité consultatif et son équipe de soutien ont effectué des analyses nationales et internationales et consulté des centaines d'experts et de gens partout au Canada pour **s'assurer que les objectifs répondraient aux besoins non satisfaits et seraient utiles pour tous les milieux de soins de santé**. Le Cadre fut élaboré en consultation avec des membres du public, des dirigeants du secteur de la santé, des responsables de politiques, des membres de conseils d'administration et des équipes de santé (incluant des patients et leur famille). Le processus comprenait également de nombreuses réunions de comités, des analyses environnementales internationales et nationales, des entrevues avec les intervenants clés, une consultation publique nationale et d'autres consultations ciblées avec des groupes d'intervenants clés.

Cette approche globale a été priorisée afin de veiller à ce que l'ensemble du Cadre **reflète à la fois les tendances actuelles et émergentes et les réalités des systèmes de santé partout au Canada, peu importe le milieu de soins ou la région sanitaire**. Les guides d'action, les ressources et les indicateurs qui accompagnent le Cadre sont des outils de mise en œuvre organisés pour **aider tous les intervenants** à utiliser et à mettre en œuvre l'ensemble du Cadre, quel que soit leur rôle ou leur milieu de soins.

Nous reconnaissons la complexité de la création d'un ensemble de Cadre réellement inclusif fondé sur des principes d'équité et de diversité. Il faut poursuivre la sensibilisation, l'engagement et l'établissement de relations afin de veiller à ce que les objectifs correspondent aux besoins de divers peuples, y compris les Premières Nations, les Inuits et les Métis, les Noirs, les identités LGBTQ2S+, les immigrants et les membres d'une minorité visible. **Aidez-nous à créer un cadre réellement inclusif en partageant vos histoires, vos défis et vos recommandations!**

Cinq objectifs visant à harmoniser le Canada sur le plan de la sécurité des patients et de l'amélioration de la qualité des soins

Le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé fournit une fondation et une stratégie de mise en application qui permettent de bien appliquer des actions et des ressources.

Les objectifs principaux du Cadre sont les suivants :

- Améliorer les principaux éléments liés à la qualité et la sécurité
- Réduire la variabilité injustifiée dans les soins
- Renforcer la prestation de services de santé de grande qualité qui améliore l'expérience et les résultats des patients



Les buts établis peuvent être atteints grâce aux cinq objectifs principaux du Cadre :



Objectif 1 | Soins centrés sur la personne

Les personnes qui utilisent les services de santé doivent être des partenaires égaux dans la planification, le développement et le suivi des soins afin d'assurer que les soins répondent à leurs besoins et que ces personnes obtiennent les meilleurs résultats possible.



Objectif 2 | Soins sécuritaires

Les services de santé sont sécuritaires et ne causent pas de préjudices évitables.



Objectif 3 | Soins accessibles

Les personnes ont un accès ponctuel et équitable à des services de santé de qualité.



Objectif 4 | Soins appropriés

Les soins sont fondés sur des données probantes et centrés sur la personne.



Objectif 5 | Soins intégrés

Les services de santé sont continus et bien coordonnés, favorisant des transitions fluides.



De quelle manière est-ce les premiers adopteurs passent à l'action

- « ... nous avons déterminé comment nos activités et initiatives dans les services pourraient être harmonisées. C'était encourageant de constater un alignement solide sur le Cadre. » - **Alberta Health**
- « Notre cadre sur la qualité et l'apprentissage [reflète l'ensemble des cinq objectifs du Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients et les adapte au Manitoba](#). » - **Soins communs, Manitoba**
- «...nous nous servons du cadre pour orienter notre propre cadre organisationnel... et nous l'avons donné aux équipes dans nos régions pour qu'elles l'utilisent. »
- **Nova Scotia Health Authority**
- Le **ministère de la Santé de la Saskatchewan et la Saskatchewan Health Authority** ont demandé à l'ICSP de faire une présentation adaptée au contexte local du Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients au personnel du ministère, à la Saskatchewan Health Authority et à d'autres partenaires du système.
- La **Commission de la santé mentale du Canada et SoinsSantéCAN** se sont engagés à utiliser le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé et à le personnaliser pour un milieu de soins de santé mentale avec l'appui de leur réseau de soins de santé mentale de qualité.
- L'ICSP a récemment tenu une série de réunions individuelles avec les sous-ministres adjoints des ministères de la Santé à l'échelle du pays et a tenu une discussion de groupe avec le Réseau de sécurité des patients fédéral, provincial et territorial. Plusieurs administrations ont demandé une analyse plus détaillée du processus de mise en œuvre pour leur ministère, leurs équipes de programme et leurs organismes de prestation de services. L'ICSP et HSO se sont engagés à appuyer ces efforts et à offrir des ateliers, des présentations et des webinaires aux administrations en fonction de leur contexte local.
- Le **Partenariat canadien contre le cancer** a confirmé son appui du Cadre et qu'il « soutient fermement l'engagement du Cadre à l'égard des soins de santé sécuritaires et de grande qualité partout au pays ».



Foire aux questions

1. Pourquoi avons-nous besoin d'un Cadre national sur la qualité des soins et la sécurité des patients?

En réalité, un préjudice imprévu se produit dans un hôpital canadien ou en soins à domicile toutes les 78 secondes. Toutes les 13 minutes et 14 secondes, quelqu'un meurt. Les incidents de sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada. En vue de réellement harmoniser les efforts du Canada pour avoir de meilleurs soins qui sont aussi sécuritaires, nous devons prioriser des actions coordonnées. Ce cadre, qui est déjà utilisé dans de nombreux milieux de soins à différents endroits, fournit la fondation pour harmoniser le pays alors que nous travaillons à l'amélioration de la sécurité des services de santé.

2. Comment utiliser ce cadre?

- a. Lisez les cinq buts, qui comprennent des objectifs et des résultats;
- b. Consultez le guide d'action correspondant;
- c. Utilisez les indicateurs pour vous aider à suivre vos progrès;
- d. Utilisez les ressources recommandées lorsque vous mettez en application vos guides d'action personnalisés pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

3. Comment est-ce que ce cadre intègre les voix d'intervenants à l'échelle du Canada?

HSO et l'ICSP ont utilisé des consultations publiques et des outils exhaustifs de participation afin de s'assurer que toutes les voix étaient entendues, y compris :

- Les peuples autochtones (incluant les Premières Nations, les Inuits et les Métis);
- Des voix provenant de toutes les provinces et de tous les territoires au Canada;
- Les gens qui habitent des régions éloignées et isolées;
- Des peuples diversifiés.

Ce processus comprenait des groupes de discussion en personne et virtuels, des entrevues individuelles, des sondages en ligne et des présentations visant à sensibiliser les gens et à recueillir des avis.

4. Est-ce que les perspectives des Premières Nations, des Inuits ou des Métis sur ce travail étaient représentées dans le comité consultatif?

HSO et l'ICSP appuient activement les efforts de réconciliation entre les peuples autochtones (y compris les Premières Nations, les Inuits et les Métis) et les non-autochtones au Canada. Nous reconnaissons la complexité de la création d'un ensemble de Cadre véritablement inclusif fondé sur des principes d'équité et de diversité. Il faut poursuivre la sensibilisation, l'engagement et l'établissement de relations afin de veiller à ce que les objectifs correspondent aux besoins de divers peuples, y compris les Premières Nations, les Inuits et les Métis, les Noirs, les identités LGBTQ2S+, les immigrants et les membres de minorités visibles. Aidez-nous à créer un cadre réellement inclusif en partageant vos histoires, vos défis et vos recommandations!



5. Est-ce que des familles étaient représentées dans ce comité?

Les membres du comité reflètent l'importance d'une approche centrée sur la personne et une représentation active et la participation de plusieurs patients et membres de familles, ainsi que des membres du programme (piloté par l'ICSP) [Patients pour la sécurité des patients du Canada](#), lequel a permis aux voix et à l'expérience des patients dans le système de santé canadien de façonner le Cadre, les objectifs et les guides d'action.

6. Comment puis-je organiser une présentation du Cadre pour mon groupe?

Nous serions ravis de préparer une présentation pour votre organisation. Si vous êtes intéressé, veuillez contacter ServicesDeQualitéPourTous@healthstandards.org.

Soyez audacieux – passez à l'action en vous joignant à nous

Nous vous remercions de partager le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients avec votre réseau. En ce faisant, vous diffuserez un ouvrage qui a été approuvé par des gens de partout au Canada qui sont passionnés à l'égard de l'harmonisation au Canada de l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients visant l'amélioration des résultats des patients. Si vous avez des commentaires ou des recommandations à faire pour des améliorations qui vous aideront à diffusion le Cadre, écrivez-nous (avec comme objet : « Communications »), à ServicesDeQualitéPourTous@healthstandards.org.

Passez à l'action – médias sociaux

Veillez trouver des messages et des images pour les médias sociaux que nous vous encourageons à partager avec vos réseaux. Vous êtes également invités à partager les messages publiés par CPSI et HSO en consultant le mot-clic : [#ServicesDeQualitéPourTous](#):

1. **LE VOICI** : nous sommes fiers de présenter le tout premier Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé. Fabriqué par le Canada pour le Canada. Joignez-vous au mouvement et alignez-vous sur les cinq objectifs de qualité des soins et de sécurité des patients : qualitesoinssecurite.ca [#ServicesDeQualitéPourTous](#)
2. **« Pourquoi un Cadre national sur la qualité des soins et la sécurité des patients? »** Un préjudice imprévu se produit dans le système de santé toutes les 78 secondes, menant à un décès toutes les 13 minutes et 14 secondes. Joignez-vous au mouvement pour améliorer les résultats des patients : qualitesoinssecurite.ca [#ServicesDeQualitéPourTous](#)



3. **L'absence de préjudices et la présence de la sécurité sont deux choses différentes.** Adoptez les cinq objectifs du Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients et travaillez avec des personnes passionnées par la sécurité des patients et la qualité des soins : qualitesoinssecurite.ca #ServicesDeQualitéPourTous
4. **Les soins sécuritaires doivent être intégrés systématiquement et intentionnellement dans nos systèmes.** Alignez-vous sur le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour collaborer avec des dirigeants du secteur partout au Canada en vue d'améliorer les résultats des patients : qualitesoinssecurite.ca #ServicesDeQualitéPourTous
5. Les soins de santé sont un sport d'équipe. Nous pouvons avoir un impact plus important lorsque nous travaillons ensemble pour fournir des soins de qualité, des résultats sécuritaires et des expériences positives. Alignez-vous sur les cinq objectifs du Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients : vimeo.com/465879237 #ServicesDeQualitéPourTous



Veillez télécharger et utiliser ces images pour des communications de médias sociaux, de bulletins d'information ou autres.

Merci d'avoir contribué à augmenter la sensibilisation au Cadre canadien de qualité et de sécurité des patients et à ses cinq objectifs visant à harmoniser le Canada en matière de qualité des soins et de sécurité des patients!



Passez à l'action – contenu de bulletin

Utilisez ou modifiez le contenu suivant pour vos bulletins d'information pour amplifier notre portée à travers le Canada :

Comment pouvons-nous accélérer l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients dans l'ensemble du secteur canadien des services de santé? En veillant à ce que tous les intervenants au Canada soient axés sur cinq objectifs visant des soins sécuritaires et de qualité. Apprenez-en davantage sur le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients pour les services de santé et sur la façon dont nous pouvons harmoniser nos objectifs en vue d'améliorer les résultats pour les patients : www.qualitypatientsafety.ca

Nous contacter

Merci encore de votre collaboration. Nous vous remercions sincèrement de partager le Cadre canadien de qualité et de sécurité des patients avec votre réseau et de vous aligner sur les cinq objectifs en matière de sécurité des patients et d'amélioration de la qualité des soins.

Pour toute question, pour demander une présentation d'équipe ou pour partager votre expérience du Cadre, veuillez contacter ServicesDeQualitéPourTous@healthstandards.org.

