

Soins entre
BONNES
MAINS



Canadian Patient Safety Institute
Institut canadien pour la sécurité des patients

*Une bonne communication est bonne pour votre **santé.***

Faire une réelle différence dans l'évolution de l'état de santé du patient.

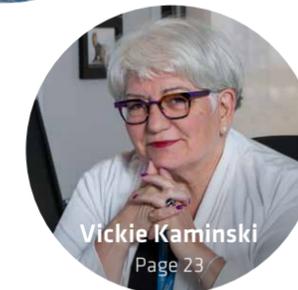
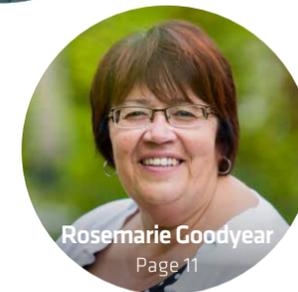
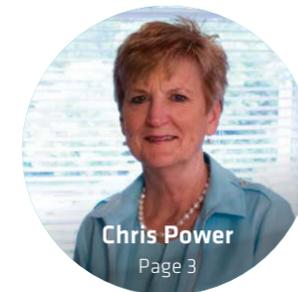
Une meilleure hygiène des mains. Moins d'infections.

Lorsque GOJO a inventé PURELL® Désinfectant instantané pour les mains, nous avons tracé la voie des innovations révolutionnaires en matière d'hygiène des mains destinées à susciter une meilleure conformité. Ensemble, avec les professionnels de la prévention des infections, nous réduisons les taux d'infection et améliorons les résultats des patients. Nous avons, en plus, les études cliniques pour le prouver. Grâce à nos plateformes intelligentes de distribution de produits aux formules bonnes pour la peau, faciles à utiliser, et aux solutions de conformité électronique personnalisables et complètes, nous plaçons entre vos mains le succès du contrôle des infections.

Pour en savoir plus, rendez-vous à GOJOCanada.ca/healthcare.



Soins entre BONNES MAINS



*Une bonne communication est bonne pour votre **santé**.*

L'Institut canadien pour la sécurité des patients tient à remercier les commanditaires suivants:

GOJO Industries, Inc. | pour une meilleure hygiène du fabricant de PURELL®

L'Institut canadien pour la sécurité des patients tient à remercier Santé Canada pour son soutien financier.

Les opinions exprimées ici ne reflètent pas forcément la position de Santé Canada.



Nous y avons mis la main.

Il faut souvent du courage pour poser des questions difficiles. Pourtant, c'est un élément essentiel d'une communication efficace.



Chris Power

Directrice générale

Institut canadien pour la sécurité des patients

Sur la photo, Mme Power est entourée de ses petits-fils

J'ai toujours voulu faire une différence. Venant d'une famille de dix enfants, nous étions élevés dans l'idée de et de quitter ce monde dans un meilleur état. J'essaie d'être courageuse dans tout ce que je fais. Je crois en l'honnêteté et la transparence. Que je sois à la maison comme épouse, mère et grand-mère ou en travaillant à l'Institut canadien pour la sécurité des patients en tant que directrice générale, je cherche toujours à maintenir une communication ouverte et en temps opportun.

La communication est le thème de l'année pour les *Soins entre bonnes mains* et la Semaine nationale de la sécurité des patients. C'est un thème récurrent dans nos vies personnelles et professionnelles. Elle peut avoir un impact durable si elle est faite correctement, mais elle peut aussi avoir un impact négatif durable si on y a recours de manière inefficace.

Je me suis lancée dans les soins de santé avec l'objectif à long terme de devenir un médecin. Cependant, les soins infirmiers se sont avérés une profession qui m'a gardé en contact permanent avec les patients et leurs familles et je savais que c'était là que je pouvais faire la plus grande différence. Plusieurs années plus tard, cela continue à me servir. Je cherche à appliquer le point de vue de l'infirmière, du membre de la famille et du patient dans mon approche quotidienne à l'Institut canadien pour la sécurité des patients. Je demande toujours, comment cela va faire une différence?

Avec ma philosophie personnelle de toujours voir plus loin, d'accepter le changement avec un empressement et de vouloir en savoir plus et chercher plus, je pense que là la sécurité des patients m'offre une chance incroyable de quitter le monde en le laissant dans un meilleur état. Personne ne peut contester l'importance de la sécurité des patients.

Les patients veulent recevoir des soins sécuritaires et le personnel soignant désire la même chose. Il peut être incroyablement difficile de naviguer dans les complexités du système de santé. Voilà pourquoi nous nous concentrons seulement sur l'aspect des communications cette année. Nous allons revenir à l'essentiel. En tant que prestataire, ne présumez rien, en tant que patient, ne présumez rien non plus. Prenez la parole. Posez des questions. Une bonne communication est bonne pour votre santé.

Il faut souvent du courage pour poser des questions difficiles. Pourtant, c'est un élément essentiel d'une communication efficace. Je vois le courage dans l'action quotidiennement chez mes petits-enfants, qui posent de merveilleuses questions, sans la moindre inhibition. Prenons l'approche courageuse de la communication pour faire en sorte que nous-mêmes et nos patients soyons en sécurité.

De mon expérience dans la gestion de situations difficiles, je sais que le principe de base le plus apprécié est une communication précise, livrée en temps opportun. Pas de surprises. Soyez toujours ouverte, transparente et compatissante.

Ensemble, nous pouvons être passionnés à vouloir faire une différence, travailler pour rendre le milieu de la santé plus sécuritaire grâce à une bonne communication.

Dr Jason Frank

Directeur d'éducation spécialisée

Collège royal des médecins
et chirurgiens du Canada

Urgentologue

L'Hôpital d'Ottawa



Le Canada est chanceux de pouvoir compter sur un soignant aussi attentionné que le Dr Jason Frank, qui sait que d'être un bon médecin exige bien plus que de l'expertise biomédicale. Non seulement est-il un urgentologue de nuit à l'Hôpital d'Ottawa, mais le jour, il améliore la formation en tant que chercheur, formateur et directeur de la formation spécialisée du Collège royal des médecins et des chirurgiens. Il est également responsable de l'élaboration du cadre de formation médicale CanMEDS 2015, qui sera utilisé dans 58 pays à travers le monde et qui met l'accent sur la variété des compétences essentielles aux médecins.

Comment un homme peut-il porter autant de chapeaux et demeurer pertinent? Le Dr Frank, explique qu'il doit toujours se rappeler « d'exprimer clairement ce qu'il veut dire ».

Le Dr Frank souligne la nécessité d'améliorer la communication lors des transferts ou des transitions de soins, lorsqu'une équipe médicale remet le patient aux soins d'une autre équipe, soit lors d'un changement de quart de travail ou lors d'un changement de lieu. « Les communications lors de ces transferts comportent beaucoup de variabilité et elles constituent un moment risqué, où l'information risque d'être perdue ou recadrée », explique le Dr Frank.

Il a vu ces bris dans le système de santé en termes d'expérience patient et de résultats de santé pour les patients. Les patients devraient s'attendre à ce que leurs professionnels de la santé les saluent, s'identifient par leur nom et par le rôle qu'ils jouent dans les soins du patient, et aussi à ce qu'ils soient courtois, compétents et respectueux en tout temps. Les patients doivent s'attendre à ce que leurs professionnels de la santé leur posent des questions très ouvertes lors de la recherche d'informations; qu'ils confirment ce qu'ils ont entendu et qu'ils résumant la conversation afin de s'assurer sur ce qui va se passer et de répondre aux questions potentielles du patient.

« La communication entre les professionnels de la santé et leurs patients ainsi que la communication entre les professionnels de la santé représente qu'une seule facette du professionnel du XXI^e siècle dans la prestation efficace et sécuritaire de leurs patients », explique le Dr Frank. Les diplômés actuels du secteur de la santé sont mieux préparés à comprendre la dynamique et le fonctionnement d'une équipe, à gérer les conflits, à valoriser des points de vue variés, à respecter la diversité et à obtenir le meilleur de l'expertise de chacun mais en ayant toujours le patient au centre du processus décisionnel. »

Les communications lors de ces transferts comportent beaucoup de variabilité et elles constituent un moment risqué, où l'information risque d'être perdue ou recadrée.

Ce sont les moments de loisir passés dehors avec ses jeunes fils Oliver et Justin qui aident Lee Fairclough à se renouveler et à retourner au travail rafraîchie et redynamisée. Rester collée avec les réalités de la vie lui rappelle d'être à l'écoute et de chercher les occasions pour promouvoir une communication claire et attentionnée.

Déjà, à un tout jeune âge, Lee savait qu'elle voulait travailler dans le milieu de la santé. Son parcours professionnel a évolué, tant au niveau provincial et national, jusqu'à ce qu'elle obtienne son mandat actuel de vice-présidente de l'amélioration de la qualité pour Qualité des services de santé Ontario.

En discutant d'amélioration de la qualité avec les patients, Lee insiste sur l'importance d'assurer la participation des patients aux discussions de groupe, sur un pied d'égalité. « Chaque fois que nous discutons avec les patients dans notre travail, nous devons cesser de parler en jargon et profiter de l'occasion pour aller à l'essentiel de ce que nous essayons d'améliorer ensemble. Les gens interprètent les choses très différemment et nous devons être conscients du milieu dont ils viennent, de même que de leur expérience. »

En tant que dirigeante et membre de nombreuses équipes, Lee a appris qu'il est essentiel d'offrir la possibilité aux autres de communiquer avec elle, et entre eux. Les membres d'une équipe ont différents styles de communication et elle valorise la diversité des approches partout dans l'agence.

Lee affirme qu'il est important de comprendre la nature de votre équipe, son style et ses besoins de communication, ainsi que la manière de fixer des limites lorsque vous communiquez. « Je pense qu'il est important d'être cohérent au niveau du ton et des attentes, souligne-t-elle. Certains sentent le besoin de répondre immédiatement à chaque message et vous devez les aider à gérer cela du mieux que vous pouvez. Par exemple, lorsque les membres de l'équipe sont en vacances, nous essayons tous de respecter cette période et de ne pas les déranger. À cause de la nature de notre travail, il faut être clair avec nous-mêmes sur ce qui est vraiment urgent et sur ce qui ne l'est pas. »

Chaque fois que nous discutons avec les patients dans notre travail, nous devons cesser de parler en jargon.



Lee Fairclough

Vice-Présidente, Amélioration de la Qualité
Qualité des services de santé Ontario

Sur la photo, Mme Fairclough est entourée de son mari et de ses fils

La communication la plus efficace représente une occasion de parler; d'écouter; et de poser des questions pour que tout soit clair.



Sharon Nettleton

Coprésidente
Patients pour la sécurité des patients du Canada

La pratique de l'équitation dans les contreforts des montagnes Rocheuses en compagnie de son mari chirurgien, a permis d'apprendre à Sharon Nettleton le vertus de la paix et de la tranquillité, tant pour améliorer sa capacité d'écoute et à communiquer efficacement.

Promouvoir la voix du patient est devenue une passion pour celle qui est devenue coprésidente de Patients pour la sécurité des patients du Canada (PPSPC) au terme d'une carrière plongée dans les soins de santé.

À titre de bénévole de PPSPC depuis neuf ans, Sharon a travaillé sans relâche pour aider à mobiliser les patients et les familles comme partenaires de l'amélioration de la sécurité du système de santé. Elle croit que les patients et les familles ont besoin de poser beaucoup de questions; de prendre le temps de faire une pause et de réfléchir pour s'assurer qu'ils sont sur la même longueur d'onde que le personnel soignant.

« Quand nous sommes plus certains, nous devons entretenir et poursuivre la communication afin de demander des éclaircissements, estime-t-elle. C'est très important. La communication la plus efficace représente une occasion de

parler; d'écouter; et de poser des questions pour que tout soit clair. Mais de toute évidence, il faut du temps pour réfléchir à notre propre situation de santé et à toutes ses implications selon notre perspective. »

« Tout le monde semble vouloir monter au front pour parler de la santé. Prendre le temps d'écouter et de réfléchir à fond sont deux précieuses leçons que j'ai apprises. C'est très difficile à faire et je ne suis pas toujours une bonne auditrice. Vous devez avoir un moment tranquille et être dans le présent, dans le bon espace et dans le bon lieu entouré de gens avec qui vous travaillez pour rendre la communication efficace. »

En partenariat avec des organismes nationaux, Sharon veut prendre ce qu'elle a appris, et en collaboration avec d'autres, d'introduire et de mettre en pratique de nouvelles idées au niveau local et populaire.



Rosemarie Goodyear compare son style de leadership à semer une graine et entretenir un jardin. En tant que présidente et directrice générale de Central Health, l'une des quatre régions sanitaires de Terre-Neuve-et-Labrador, elle s'inspire souvent de ses débuts comme infirmière communautaire, ainsi que des bases de sa formation et de son expérience dans le renforcement des capacités basé sur les forces de la communauté.

Quand quelque chose doit être fait, c'est son travail d'aider les autres gens à percevoir ce besoin, de favoriser un environnement où des solutions novatrices peuvent être créées, d'aider les gens et les idées à se développer, puis de prendre du recul et d'en prendre aussi peu de crédit que possible.

Rosemarie attache beaucoup d'importance à discuter en personne. Elle essaie autant que possible d'être ouverte, transparente et exhaustive qu'elle le peut dans ses remarques, que ce soit avec les décideurs, le personnel ou les patients. La clé, c'est de conserver la personne au centre de la conversation; tout comme la franchise, l'honnêteté et la sincérité ainsi que la capacité de répondre aux questions aussi complètement que possible.

Quand vient le temps d'améliorer la sécurité des patients, Central Health n'est pas très favorisé en matière de financement ou en recrutement de personnel supplémentaire. Le succès consiste à saisir chaque occasion qui se présente comme un levier, à trouver des individus qui sont passionnés par leur travail et à les appuyer dans leur tâche. Les efforts de Rosemarie pour dégager ces ressources dédiées et à libérer du temps pour ces gens passionnés ont contribué à faire avancer l'ordre du jour de la sécurité des patients à un rythme beaucoup plus rapide.

« Semer les graines positives et exposer les gens à ce qui est possible pour nous en tant qu'organisation nous mène vers une situation où les patients, les clients et les résidents connaissent de meilleurs résultats, ainsi qu'à un meilleur lieu de travail pour notre personnel, explique Rosemarie. Si vous êtes capable d'entretenir une idée novatrice, les autres finiront par s'en saisir, la développer, la donner sa forme et son élan, puis de trouver les moyens de l'intégrer durablement à l'organisation. Lorsque je vois cela se produire, je retire beaucoup de satisfaction et cela réaffirme ma conviction que de grandes réalisations sont possibles à Central Health. »

Si vous êtes capable d'entretenir une idée novatrice, les autres finiront par s'en saisir, la développer, la donner sa forme et son élan, puis de trouver les moyens de l'intégrer durablement à l'organisation.



Rosemarie Goodyear

Présidente et directrice générale
Central Health



Une bonne communication est bonne pour votre santé.

Tout comme de bons compagnons sont essentiels à la santé, une communication ouverte avec le personnel soignant est cruciale pour recevoir des soins sécuritaires.



Une bonne communication est bonne pour votre santé.

Tout comme les légumes sont essentiels à la santé, une communication ouverte avec le personnel soignant est cruciale pour recevoir des soins sécuritaires.

Pour changer la culture, vous devez inciter les gens à déclarer les événements indésirables lorsqu'ils se produisent.



Tom Blackwell

Journaliste en santé
National Post

Qu'il planifie sa prochaine grande aventure de globetrotteur ou qu'il soit à la recherche d'une nouvelle percée médicale, le grand voyageur et journaliste du National Post Tom Blackwell applique le même esprit critique à toutes ses enquêtes. En tant que journaliste qui a contribué à façonner le paysage des soins de santé partout au Canada, Tom apprécie tout particulièrement la transparence dans sa quête de récits fascinants comportant un angle humain.

Au cours des dix dernières années de couverture sur la santé pour son journal de Toronto, Tom a vu la sécurité des patients devenir un peu plus prioritaire, mais il pense qu'une amélioration de la déclaration des événements indésirables reste nécessaire. Il croit qu'en jetant une lumière plus éclatante sur les données de base, tout en portant une plus grande attention aux récits particuliers de ce qui a mal tourné, cela aidera à rendre le système de santé plus imputable.

« Le système de santé canadien compte un grand nombre de professionnels consciencieux et bien formés, mais nous avons encore un grand chemin à parcourir en matière de déclaration et de divulgation des événements indésirables, insiste-t-il. Cela découle d'une culture hostile à la déclaration dans les établissements de santé.

Tout d'abord, il existe une réticence de la première ligne à déclarer, puis il existe une réticence à diffuser cette information qui augmente plus vous progressez latéralement et verticalement dans la hiérarchie. Pour changer la culture, vous devez inciter les gens à déclarer les événements indésirables lorsqu'ils se produisent. »

Tom compare les événements indésirables dans le système de soins de santé aux incidents critiques dans l'industrie de l'aviation où, chaque fois qu'il y a un problème de sécurité important, toute l'industrie entend parler et y apporte des correctifs, parfois la nuit même. « Je voudrais voir le système de santé être ouvert aux problèmes tout en essayant d'apprendre de ces derniers », conclut-il.

Le Dr Claude LaFlamme a un sens aigu de la raison pour laquelle chaque patient devrait être traité comme un membre de la famille. Ayant lui-même été hospitalisé pour une greffe du rein, le Dr LaFlamme a constaté que ses besoins en matière de soins n'étaient pas toujours comblés; et que cette expérience l'a aidé à réaliser de la valeur réelle de la communication du point de vue du patient. C'est devenu encore plus évident lorsqu'il a appris que sa sœur serait sa donneuse vivante. Il gardait constamment à l'esprit qu'elle aussi était une patiente et il voulait faire en sorte que son traitement et sa sécurité soient irréprochables.

Au cours de ses 30 années de carrière comme un anesthésiste spécialiste, le Dr LaFlamme a appris que chaque patient est différent et que la confiance doit pouvoir s'établir entre le personnel soignant et les gens à sa charge. « Pour bâtir cette confiance, vous devez écouter vos patients, confie le Dr LaFlamme. Une fois la confiance établie, et seulement à ce moment, le patient devient un élément essentiel de l'équipe soignante. Si nous mobilisons les patients de manière significative, nous pouvons contribuer à rendre le système de santé plus sécuritaire. »

Le Dr LaFlamme rappelle que la communication doit fonctionner dans les deux sens. Il essaie de trouver ce qui interpelle les gens dans certaines situations, puis il leur demande de réfléchir aux prochaines étapes afin de favoriser une approche saine fondée sur le partage, au continuum de soins.

Depuis dix ans, le Dr LaFlamme travaille sans relâche aux mesures préventives visant à réduire les risques d'infections du site opératoire (ISO) tant au Sunnybrook Health Sciences Centre de Toronto et en tant que chef de projet aux *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*—un programme national pour améliorer la sécurité des soins aux patients à travers le Canada. Il dirige également le comité sur la sécurité des patients de la Société canadienne des anesthésiologistes.

« La sécurité des patients est un début, mais elle ne connaît pas de fin », dit le Dr LaFlamme. « Nos patients comptent sur nous et cela signifie qu'ils doivent nous faire confiance. Nous devons leur prodiguer des soins au plus haut niveau. Cela me pousse à en faire toujours plus. »



Si nous mobilisons les patients de manière significative, nous pouvons contribuer à rendre le système plus sécuritaire.

Dr Claude LaFlamme

Anesthésiste
Sunnybrook Health Sciences Centre

Chef de la stratégie sur les infections du site opératoire
Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!

Sur la photo, Dr. Claude LaFlamme est entouré de sa mère, sa sœur et sa fille.

Une leçon que
j'ai apprise en
communication,
c'est de toujours
écouter le patient.



Virginia Flintoft

Chef de projet
Université de Toronto

Équipe responsable des mesures
Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!

Sur la photo, Mme Flintoft est entourée de ses amies infirmières

Les liens et les amitiés formés avec les femmes rencontrées il y a 45 ans lorsqu'elle travaillait comme infirmière aux soins intensifs cardiaques ont alimenté l'intérêt de Virginia Flintoft pour la sécurité des patients, en particulier pour l'amélioration des soins aux patients et le soutien du personnel de la première ligne. Virginia est devenue infirmière parce qu'elle voulait aider les gens; son intérêt et son engagement à améliorer les soins aux patients ont guidé l'évolution de sa carrière.

C'est son expérience en tant que patiente déclarante d'une erreur médicale ainsi que son parcours professionnel en tant qu'infirmière épidémiologiste qui ont incité le Conseil de la qualité des soins oncologiques de l'Ontario à l'inviter en tant que représentante des patients. « Une leçon que j'ai apprise en communication, c'est de toujours écouter le patient », confie-t-elle. « Nous travaillons tous en équipe et le patient fait partie de cette équipe de prestation de soins. »

En tant que gestionnaire de projet aux *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* et de l'équipe de gestion centrale de l'Université de Toronto, Virginia aide les équipes de soins de santé à offrir les meilleurs soins en leur apprenant à mesurer et à surveiller leurs performances, à analyser ce qu'ils font, et à changer certains comportements.

Dans son travail pour des *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, Virginia dirige le système d'indicateurs de la sécurité des patients, un système de dépôt et d'analyse de données basé sur le Web qui aide les professionnels de la santé à recueillir et à analyser les données relatives à l'amélioration. Le système d'indicateurs de la sécurité des patients est la plateforme utilisée dans le cadre des vérifications nationales du bilan comparatif des médicaments, de l'hygiène des mains, de la prévention de la thromboembolie veineuse et des chutes.

« Le personnel de première ligne est incroyablement accaparé par les activités quotidiennes, rappelle Virginia. Avec le système d'indicateurs de la sécurité des patients, il est facile pour les équipes de surveiller leur performance, de s'améliorer et d'offrir de meilleurs soins aux patients, aux clients et aux résidents. Nous sommes en place, nous sommes accessibles, nous voulons aider et nous avons les moyens de le faire! »

Dr Ward Flemons

Conseiller médical

Health Quality Council of Alberta

Professeur de médecine

Université de Calgary

Sur la photo, M. Flemons est entouré des familles et patients avec lesquels il travaille



Le Dr Ward Flemons n'a jamais perdu de vue le pouvoir du patient et de l'importance d'avoir une bonne écoute empathique.

Il semble être attiré par ceux qui ont traversé des tragédies et est sans cesse impressionné par leur capacité à s'élever au-dessus de leur perte et à œuvrer pour rendre le système plus sûr et plus imputable pour les suivants.

Sa philosophie personnelle en communication et en sécurité des patients consiste d'abord à se débarrasser des titres. Bien qu'il comprenne les raisons pour lesquelles les gens veulent l'appeler « docteur », il préfère qu'on l'appelle tout simplement Ward. Il considère que lorsque les équipes fonctionnent toutes sur la base du prénom et au même niveau hiérarchique, les membres communiquent plus efficacement entre eux.

« Les patients que j'ai écouté sans essayer de jouer au plus intelligent ou de deviner que je savais plus qu'eux, sont ceux qui m'ont le plus appris sur la façon dont ils voient le système et les défis auxquels ils sont confrontés », confie Ward Flemons.

« Souvent, en tant que professionnels de la santé, nous ne comprenons pas les enjeux, parce que nous ne voyons pas ce que le patient voit. Nous connaissons assez bien le système et la manière de s'y naviguer, mais 98% des gens n'ont pas cet avantage. On peut apprendre beaucoup en discutant avec les patients et les citoyens du système de santé et en écoutant vraiment ce qu'ils ont à dire, plutôt que de se contenter de les écouter poliment ».

De son propre aveu Ward Flemons aime faire bouger les choses dans son travail, en particulier auprès des administrateurs de la santé, de ses collègues cliniciens, des chercheurs, des formateurs et des patients. Il profite de chaque occasion pour travailler avec le Health Quality Council of Alberta et avec d'autres organismes nationaux pour renouveler les idées et les concepts pour amener les gens à réfléchir à la sécurité des patients par de nouveaux moyens qui retiennent l'attention.

On peut apprendre beaucoup en discutant avec les patients et les citoyens du système de santé et en écoutant vraiment ce qu'ils ont à dire.

Quoique nous fassions, nous devons demander comment cela va améliorer les choses pour les patients et leurs familles?

Vickie Kaminski

Présidente et directrice générale
Alberta Health Services

La tête dirigeante d'Alberta Health Services (AHS) est quelqu'un qui valorise vraiment une communication efficace, même lorsqu'elle se présente sous la forme d'une excuse.

Vickie Kaminski, cadre supérieur comptant plus de 35 ans d'expérience dans le système de santé canadien, a pris les rênes d'AHS en 2014, une époque où les conflits étaient nombreux. Elle a travaillé fort pour voir à ce que le personnel et les citoyens de l'Alberta reçoivent la bonne information d'une manière ouverte et transparente et ce, au moment opportun.

Ses règles d'or en communication se résument, à vrai dire, à ne jamais hésiter à dire que vous êtes désolé et à toujours expliquer aux parties concernées ce que vous comptez faire pour arranger les choses. « Nous devons être sincères, nous devons être rapides et quand nous devons présenter des excuses, nous devons le faire sans tergiverser », insiste-t-elle.

Vickie préfère la communication en personne et estime qu'il n'existe pas de communication insignifiante. Peu importe l'importance du sujet, les gens veulent de l'information et des connaissances. Vickie exhorte son équipe d'AHS à agir « sans surprise » et demande également à ses collègues de pêcher par excès de zèle à fournir plus d'information plutôt que l'inverse. « Je tiens à entendre parler des petites choses aussi, car elles me permettent de garder le pouls sur ce qui se passe sur le terrain » explique-t-elle.

Les patients et les soins centrés sur la famille constituent les fondements d'action d'AHS. « Quoique nous fassions, nous devons demander comment cela va améliorer les choses pour les patients et leurs familles? Et si nous ne pouvons pas y répondre, nous devons vraiment prendre un temps d'arrêt et réfléchir aux raisons pour lesquelles nous voulons poursuivre dans cette voie, dit-elle. Chacun, chaque jour, quelle que soit sa tâche, devrait être en mesure de répondre à cette question. »

Vickie a reçu son diplôme d'infirmière il y a 40 ans et aime entretenir ses liens avec les soins infirmiers. Elle siège sur de nombreux conseils et somites et participe également à des enquêtes avec Agrément Canada, une activité qui lui permet de reprendre contact avec le monde du personnel soignant et de rester au courant de ce qui se passe sur le terrain.

Je suis très fière de la loi de Vanessa. Ces changements permettront d'améliorer la sécurité des patients.

L'honorable Rona Ambrose

Ministre de la Santé
Gouvernement du Canada

Sur la photo, la ministre est entourée des parents de Vanessa

L'un des héritages durables de Rona Ambrose sera l'impact d'une loi fédérale qui obligera les compagnies pharmaceutiques à rappeler les produits dangereux et à réviser les étiquettes afin de transmettre dans un langage clair les renseignements relatifs aux risques pour la santé. On estime que les médicaments sur ordonnance, pris tels que prescrits, constituent la quatrième plus grande cause de mortalité en Amérique du Nord; il y a chaque année, au Canada seulement, environ 20 000 décès et 200 000 accidents graves liés à la prise de médicaments.

La ministre de la Santé Rona Ambrose, conjointement avec son collègue, le député Terence Young, a travaillé avec acharnement pour qu'aucun médicament dangereux ne demeure sur les tablettes des magasins. Le nom de la loi s'inspire de Vanessa, la fille adolescente de Terence Young, qui est décédée d'une crise cardiaque il y a 15 ans en raison d'un médicament sur ordonnance qui a plus tard été reconnu dangereux et retiré du marché.

La Loi visant à protéger les Canadiens contre les drogues dangereuses, dite la « loi de Vanessa », prévoit des changements en profondeur à la Loi sur les aliments et drogues, qui n'avait pas été mise à jour depuis plus de 50 ans. L'application des règlements exigera également que les établissements de soins de santé déclarent toutes les réactions indésirables aux médicaments et les tous les accidents graves reliés aux appareils médicaux.

« La loi de Vanessa change vraiment le visage de l'industrie pharmaceutique et du système de soins de santé pour les rendre plus transparents, imputables et responsables,

non seulement par rapport aux affirmations déclarées et les étiquettes employées, mais aussi en ce qui concerne les effets qu'a l'industrie sur tous les Canadiens, affirme la ministre Ambrose. Je suis très fière de la loi de Vanessa. Ces changements permettront d'améliorer la sécurité des patients et d'en arriver à de meilleurs résultats de santé, en particulier pour les populations vulnérables comme les enfants, les personnes âgées et les femmes enceintes ou celles qui allaitent. Je suis convaincue que les Canadiens seront mieux protégés et que de vies seront sauvées suite à ces changements. »

Rona Ambrose croit que la communication est essentielle et que nous avons tous un rôle à jouer en matière de sécurité des patients. « Plus que jamais, les gens veulent avoir un rôle actif dans les décisions relatives à leurs soins de santé, estime-t-elle. Il est important de fournir des informations crédibles et en temps opportun pour les aider à faire des choix éclairés pour leur santé et celle de leurs familles. »





Bureau principal

10025-102A Avenue, bureau 1400
Edmonton (Alberta) T5J 2Z2

Téléphone: 780 409 8090

Télécopieur: 780 409 8098

Sana frais: 1 866 421 6933

www.securitedespatients.ca

ISBN 978-1-926541-73-0



Canadian Patient Safety Institute
Institut canadien pour la sécurité des patients