

Soins entre Bonnes Mains



Canadian Patient Safety Institute
Institut canadien pour la sécurité des patients

Ensemble, faisons 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. 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

#AskListenTalk

2016



Chris Power



Susan Mumme



Dre Susan Brien



Denice Klavano



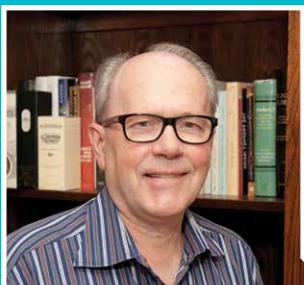
Dr Kaveh Shojan



Christina Krause



Ray Racette



Dr John Maxted



Dre Verna Yiu



Dr Donald Berwick



Marcel Saulnier

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.



Des questions sauvent des vies

**Pourquoi
j'en ai
besoin?**

#AskListenTalk

Chris Power

PDG

Institut canadien pour la sécurité des patients

Issue d'une grande famille et la deuxième parmi 10 enfants, Chris Power a axé sa vie sur l'aide aux autres et les soins. Dès un jeune âge, elle a toujours su qu'elle voulait faire une différence et redonner en retour. Dans son travail comme infirmière et tout au long de sa carrière de dirigeante en soins de santé, elle a eu un véritable impact sur la société, mais surtout sur les patients. Comme PDG de l'Institut canadien pour la sécurité des patients, Chris souligne le positif et porte son attention sur la façon dont la sécurité des patients.

C'est dimanche matin, que prenez-vous pour le petit déjeuner?

Habituellement, je commence avec une tasse de thé, puis je mange un œuf à la coque et un toast.

Si vous faisiez un autre métier, que feriez-vous?

Mon rêve était d'être chanteuse professionnelle. J'ouvrais les fenêtres de ma chambre quand j'étais petite fille et je chantais par la fenêtre dans l'espoir d'être découverte.

Qui est votre héros?

Ma mère, surtout pour sa ténacité et pour avoir élevé 10 enfants. On peut dire que c'est grâce à elle que nous avons tous réussi dans la vie et qu'on donne au monde qui nous entoure.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faite, quel serait votre choix?

Visiter l'Irlande. C'est mon héritage. J'aimerais vraiment y aller et marcher parmi mes gens et comprendre d'où je viens.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

Barbra Streisand.

Si vous pouviez souper avec n'importe qui, qui choisiriez-vous?

Le pape. Comprendre ce qu'il pense et être en sa présence serait incroyable.

Quel proverbe vous guide le plus?

Entourez-vous avec des gens formidables et tout ira bien.

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Authentique.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Soyez aimables. Je pense que si on a des enfants gentils, ça veut dire qu'on les a bien élevés. C'est tout ce que je souhaite.

Quelle question poseriez-vous pour aider à sauver une vie?

Pourquoi j'en ai besoin? Que ce soit un médicament, une intervention chirurgicale ou un traitement, demandez pourquoi.



Des questions sauvent des vies

**Qu'est-ce qui
m'arrive en
ce moment?**

#AskListenTalk

Susan Mumme

Présidente du Conseil d'administration
Institut canadien pour la sécurité des patients

Fascinée par la science et la logique qui l'entoure, Susan Mumme voulait travailler dans ce domaine avec les gens, d'une manière positive et constructive. Après avoir étudié les possibilités de carrière à la bibliothèque de son CEGEP, elle a décidé qu'une carrière dans le domaine de la santé serait parfaite pour elle. Elle a étudié pour devenir diététiste, mais finalement, son intérêt s'est fixé sur l'amélioration de la qualité. En tant que présidente du Conseil d'administration de l'Institut canadien pour la sécurité des patients, Susan peut constater l'ampleur du travail sur la sécurité des patients qui se fait au pays. Elle laisse comme patrimoine son travail sur le Plan d'action intégré sur la sécurité des patients, les actions qui en découlent et les améliorations qui ont été mises en œuvre.

C'est dimanche matin, qu'est-ce que vous prenez pour le petit déjeuner?

Un smoothie aux bananes et au beurre d'amande avec des ingrédients sains : du lait d'amande, une banane, du beurre d'amande, du cacao, du lin, de la poudre de protéines et des fibres. Voilà ce qui me donne de l'énergie pour démarrer la journée.

Si vous faisiez un autre métier, que feriez-vous?

Si j'avais choisi une autre voie ou carrière, je serais probablement avocate. La loi me fascine et j'ai eu mon propre questionnaire pour décider une carrière en santé ou en droit.

Quel proverbe vous guide le plus?

Traitez les autres comme vous aimeriez qu'ils vous traitent. Je crois que c'est important de prendre un moment pour réfléchir à ce qu'on dit, à ce qu'on fait et à l'impact que ça peut avoir sur d'autres. J'apprécie vraiment les gens et comment ils se sentent quand je suis en contact avec eux.

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Positive.

Si on venait souper chez vous, que feriez-vous à manger?

J'aime cuisiner avec des ingrédients simples et frais. Je vous offrirais probablement une assiette de charcuterie en entrée, composée de merveilleuses viandes, des fromages, olives, noix et confitures de provenance locale. Ensuite, je servirais un filet de porc, des asperges grillées, des légumes frais, des patates douces et du pain au levain de style méditerranéen. Pour le dessert, un tiramisu. Et bien sûr, du vin pendant tout le repas.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faite, quel serait votre choix?

Une liste d'objectifs à réaliser avant la fin de ma vie comprend un voyage aux îles Galapagos. J'ai toujours voulu y aller pour voir ses merveilles naturelles et sa faune unique.

Quelle question poseriez-vous pour aider à sauver une vie?

Qu'est-ce qui m'arrive en ce moment? Dites-moi ce qui se passe. Dites-moi ce que vous faites, pourquoi vous le faites et comment ça va m'affecter comme patient.



Des questions sauvent des vies

**Avez-vous
besoin de
quelque
chose?**

#AskListenTalk

Dre Susan Brien

Neurochirurgienne

Directrice de l'Innovation, de la Recherche
et de l'Érudition

Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada

Influencée par sa mère, une infirmière, la Dre Susan Brien était intriguée par le domaine des neurosciences alors qu'elle était écolière au secondaire. Ce n'était qu'après avoir commencé ses études en médecine que la neurochirurgie est devenue sa passion. Cette directrice de la traumatologie pour la région sanitaire de Gatineau, la Dre Brien joue également un rôle clé dans la promotion de la sécurité des patients au Collège royal, ainsi qu'en dirigeant des stratégies internationales en Asie. Elle a est la force motrice du cadre de compétences liées à la sécurité des patients, et est particulièrement fière de son application à des cadres plus étendus pour l'éducation sur les soins de santé utilisés dans le monde entier. Que ce soit en clinique ou au chevet, la Dre Brien est un modèle de communication efficace pour la sécurité des patients.

Si vous faisiez un autre métier, que feriez-vous?

J'aime raconter des histoires (et les embellir parfois), alors peut-être une romancière.

Quel est le dernier livre que vous avez dévoré d'un seul trait?

The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Experts, de Richard et Daniel Susskind, un duo père-fils. C'est un ouvrage qui explore à quoi ressembleront les professions de la santé à l'avenir selon les auteurs.

Dans votre travail, qu'est-ce qui vous apporte le plus de joie?

J'aime vraiment parler aux patients. Plus je vieillis, plus j'accumule de l'expérience et plus je suis occupée, plus je reconnais la valeur d'être assise en face d'un patient pour essayer de l'aider à naviguer à travers le système.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

Un des célèbres opéras à Milan.

Avez-vous un plaisir coupable?

J'aime les films, tous les films. En fait, j'utilise les films pour aider mon équipe à comprendre les pays où nous travaillons.

Quel proverbe vous guide le plus?

Il faut aller au-delà des échecs rapidement, car rien n'est impossible.

Quel est votre lieu de vacances préféré?

J'adore Kathmandu.

Si on venait souper chez vous, que feriez-vous à manger?

Du saumon atlantique au four sur un lit d'épinards épicés style asiatique.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Vivez votre vie et cherchez constamment des opportunités.

Si vous étiez sur une île et n'aviez droit qu'à trois choses, quelles seraient-elles?

En supposant que ce soit une île tropicale - de la crème solaire, mon téléphone intelligent et une canne à pêche.



Des questions sauvent des vies

**Quel est votre
nom et votre
date de
naissance?**

#AskListenTalk

Denice Klavano

coprésidente

Patients pour la sécurité des patients du Canada

Denice Klavano est une défenseure des patients qui est particulièrement fière des percées de Patients pour la sécurité des patients du Canada et de la réputation dont bénéficie l'organisme dans le paysage canadien et international de la santé. Son intérêt pour les soins de santé a commencé dès un jeune âge, mais chez les animaux plutôt que les gens, puisqu'elle était immergée dans le travail de vétérinaire de son père. Aujourd'hui, elle représente la voix des patients et des familles dans le système de santé. Parler avec des patients, savoir comment se passent leurs soins et ce qu'ils en pensent : ce sont les thèmes qui lui tiennent le plus à cœur. Elle aimerait que tous les patients se sentent capables de poser des questions.

Qui est votre héros?

Une jeune femme que je connais vit avec la paralysie cérébrale. Je pense à sa vie et au fait qu'elle ait besoin de soins et d'aide pour toutes ses fonctions simples et intimes. Pour elle, se lever et commencer sa journée s'apparente à escalader d'une montagne. Pour moi, c'est si facile. Je me lève, je m'habille et je saute dans ma voiture. Quand je pense à elle et à des gens comme elle, chaque jour est une lutte, mais pourtant elle est si joyeuse et aimante. Ça m'inspire.

Quel est le dernier livre que vous avez dévoré d'un seul trait?

The Map Thief, de Michael Blanding.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

Adele ou les Rolling Stones.

Quel est votre lieu de vacances préféré?

J'ai remonté le fleuve Amazone et j'ai adoré ça. J'ai trouvé que l'Amazonie était un endroit unique, fantastique et presque magique.

Avez-vous un plaisir coupable?

Les pâtisseries! J'adore les biscuits, les gâteaux et le chocolat. Quand je fais des biscuits aux brisures de chocolat, j'en mange la moitié avant de les mettre au four. La pâte est si délicieuse...

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Optimiste.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Je leur dirais d'être toujours curieux et optimiste.

Quelle question poseriez-vous pour aider à sauver une vie?

Quel est votre nom et votre date de naissance? Chaque patient devrait s'attendre à cette question ou à ce qu'on lui demande de fournir toute autre information d'identification chaque fois qu'il y a contact. Les prestataires de soins de santé doivent s'assurer qu'ils soignent la bonne personne, au bon moment, pour le bon problème.

A man with dark hair and glasses, wearing a white lab coat over a light blue shirt and a patterned tie, is smiling and holding a large green sign. The sign has white text in French. The background features a painting of a landscape with a blue river, green fields, and red flowers.

Des questions sauvent des vies

**Avez-vous des
questions ou des
préoccupations
dont je n'ai pas
abordées?**

#AskListenTalk

Dr Kaveh Shojania

interniste

Sunnybrook Health Sciences Centre
Rédacteur en chef, BMJ Quality and Safety

Le Dr Kaveh Shojania sait bien que la prévention des préjudices ne dépend parfois que d'une seule question intelligente ou même d'une question fortuite d'un patient ou d'un membre de la famille. Issu d'une famille de médecins, le Dr Shojania a toujours pensé qu'il deviendrait un professeur académicien dans une des sciences humaines. Toutefois, dans sa troisième année université, il a eu la révélation qu'être médecin serait une occasion parfaite de faire quelque chose de stimulant intellectuellement, d'enrichissant et qui a une grande valeur. Le Dr Shojania est également un universitaire qui a publié des ouvrages sur le plan international et qui est dirigeant du centre pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients de l'Université de Toronto.

C'est dimanche matin, qu'est-ce que vous prenez pour le petit déjeuner?

Des crêpes à la banane avec du sirop d'érable et des saucisses.

Si vous faisiez un autre métier, que feriez-vous?

Je serais philosophe.

Qui est votre héros?

Noam Chomsky, linguiste et commentateur politique célèbre aux États-Unis.

Quel est le dernier livre que vous avez dévoré d'un seul trait?

Mislaïd, de Nell Zink. L'auteur est un Américain expatrié vivant en Allemagne. Elle n'avait jamais écrit un roman, mais s'était disputée avec Jonathan Franzen dans des échanges par courriel. Ce dernier l'a trouvée si intéressante qu'il l'a aidée à publier son premier livre.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faite, quel serait votre choix?

Peut-être le saut en parachute.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

La neuvième symphonie de Beethoven jouée à l'époque de sa création. Il était déjà sourd et ne pouvait pas entendre le public qui l'applaudissait sur le bout des pieds.

Avez-vous un plaisir coupable?

Je regarde plusieurs émissions de séries télévisées en rafale, qui ne sont pas forcément de la plus grande qualité... comme tout le monde, je suppose – j'ai une connaissance assez étendue de la culture populaire en ce qui concerne les films et les émissions de télé!

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Juste.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Suivez votre cœur. Recherchez la bonne combinaison d'un travail qui vous stimule et le sentiment d'être capables d'aider les autres. Voilà pourquoi j'ai choisi la médecine et j'espère qu'ils trouveront pour eux-mêmes une voie aussi valorisante.

Des questions s

Quelle est ta question?

auvent des vies

#AskListenTalk



Des questions sauvent des vies

**Qu'est-ce qui
est important
pour vous?**

#AskListenTalk

Christina Krause

Directrice générale

BC Patient Safety & Quality Council

Lorsque son père s'est retrouvé sur une liste d'attente pour une transplantation pulmonaire à cause d'une maladie génétique et que sa mère avait reçu un diagnostic de cancer du sein, Christina, 16 ans, s'est très vite retrouvée à naviguer à travers les complexités du système de santé. Ayant une expérience du système comme membre de la famille, Christina s'est dit qu'il pourrait être amélioré. Après avoir obtenu sa maîtrise en santé communautaire et en épidémiologie, elle a découvert comment améliorer le système : en travaillant sur la qualité et la sécurité des patients. En tant que directrice générale du BC Patient Safety & Quality Council, Christina se sent chanceuse d'être en mesure d'encourager et d'inspirer des améliorations de la qualité des soins pour les autres.

Qui est votre héros?

Mon père, en raison de la façon dont il s'occupait des gens. Il était pédiatre et quand j'étais jeune, je me souviens qu'il disait souvent qu'il avait deux patients - l'enfant qui était malade et ses parents, et que son devoir était de soigner chacun d'entre eux. Il m'a beaucoup appris sur les relations avec les autres – je voyais à quel point il se souciait d'eux en tant que médecin et combien il donnait aux gens.

Avez-vous un plaisir coupable?

Demandez à n'importe quel membre de mon équipe, je suis sûre que la réponse serait « Coke Diète!

Quelle ville aimez-vous visiter?

J'adore Londres, en Angleterre.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

Neil Diamond.

Si vous pouviez souper avec n'importe qui, qui choisiriez-vous?

Je dois dire que ça serait mon père.

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Passionnée. Je me soucie profondément de ce que je fais.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

N'attendez pas de faire les choses que vous aimez. Il ne faut pas toujours penser qu'on pourra faire ce qu'on veut plus tard. Il faut le faire aujourd'hui.

Si nous venions souper chez vous, que prépariez-vous?

Un poulet rôti ou des biftecks sur le barbecue, servis avec un vin de la région de l'Okanagan.

Quelle question poseriez-vous pour aider à sauver une vie?

Qu'est-ce qui est important pour vous? Il faut se rappeler que chaque personne a une histoire. Je pense qu'il est essentiel de prendre un temps d'arrêt afin de vraiment comprendre ce qui est important pour les patients et leur famille.

A man with glasses, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie, is smiling and holding a large pink sign. The sign has white text and a white speech bubble shape. In the background, there is a framed wall with five small, simple line drawings of animals: a stork, a horse, a penguin, and two birds.

Des questions sauvent des vies

**Avez-vous
d'autres questions
ou préoccupations
dont vous voulez
me faire part?**

#AskListenTalk

Ray Racette

Président-Directeur Général

Collège canadien des leaders en santé

Ray Racette était adolescent lorsqu'il a développé un vif intérêt pour la science et une préoccupation pour la santé des gens. L'idée de travailler dans le domaine de la santé lui a plu puisque ça lui donnait la possibilité de toucher à ses deux centres d'intérêt. Lorsque sa mère est soudainement tombée malade, ses sœurs et lui sont devenus ses défenseurs et ont transmis les connaissances entre les changements de quarts à l'hôpital, les nouveaux prestataires arrivants ne sachant pas quelles étaient les dernières évolutions de la patiente. En tant que dirigeant dans le domaine de la santé, Ray croit que la direction peut avoir un impact sur la sécurité des patients en la défendant comme un champion et en l'appuyant comme un investissement, tant pour l'établissement que pour ceux qui sont servis.

C'est dimanche matin, qu'est-ce que vous prenez pour le petit déjeuner?

Dimanche matin, ça serait une omelette aux asperges avec une tranche de pain multigrains et une tasse de café colombien.

Qui est votre héros?

Mon grand-père. Il est arrivé de l'Italie lorsqu'il avait 12 ans. Il ne connaissait personne au Canada. Faisant partie d'une grande famille assez pauvre, son éducation s'est terminée à la 2^e année et il ne parlait pas l'anglais. Imaginez la difficulté de vivre cette expérience aujourd'hui... à l'âge de 12 ans, arrivant d'un autre pays.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faite, quel serait votre choix?

Aller en Italie pour voir d'où viennent mes grands-parents. Je voudrais y retourner et voir mes racines.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

Mumford & Sons. J'aime leur musique et ça serait intéressant d'être dans le public. Ils sont très créatifs.

Avez-vous un plaisir coupable?

J'aime vraiment le Hockey de la LNH, en particulier les Canadiens de Montréal.

Quel proverbe vous guide le plus?

Faites une différence.

Si on venait souper chez vous, que feriez-vous à manger?

Je préparerais probablement des boulettes de viande à la sauce tomate, servies avec des pâtes fraîches. Sinon, je ferais une pizza.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Trouvez une activité qui vous passionne et faites-la bien.

Quelle question poseriez-vous pour sauver des vies?

Avez-vous d'autres questions ou préoccupations dont vous voulez me faire part? La communication est très importante dans les deux sens, afin que l'information soit partagée. Soyez curieux et disposé à l'idée de dire « je veux aider, veuillez me donner plus de renseignements.

A middle-aged man with glasses and a blue and white striped shirt is smiling and holding a large green sign. The sign has white text and a white speech bubble graphic. The background shows a well-maintained lawn, shrubs, and a house with a stone and siding exterior.

Des questions sauvent des vies

**Que se
passe-t-il
d'autre
dans votre vie?**

#AskListenTalk

Dr John Maxted

médecin de famille

Professeur adjoint, Département de médecine familiale et communautaire, Université de Toronto

John Maxted se rappelle clairement d'avoir son appendice retiré chirurgicalement à l'âge de 16 ans. Pas facile pour lui, mais il était tellement impressionné par les médecins de l'Hôpital Civique d'Ottawa qu'il a décidé qu'il voulait être médecin. Tout au long de sa carrière de médecin de famille, il a cherché à prioriser l'importance de la sécurité des patients dans les soins primaires, en identifiant des problèmes du système qui peuvent être améliorés en vue de réduire les préjudices. John sait bien que parler de problèmes de sécurité des patients peut parfois mettre les gens mal à l'aise, causer la gêne ou l'inconfort, mais il aime s'exprimer et faire preuve d'ouverture, provoquer la réflexion et être encourageant avec ses collègues et les étudiants, pour faire progresser la sécurité des soins.

C'est dimanche matin, qu'est-ce que vous prenez pour le petit déjeuner?

Un muffin aux carottes et un café.

Qui est votre héros?

Don Berwick est un de mes héros. Je l'ai connu il y a environ 25 ans, au début de ma carrière. Les allocutions de Don sont fascinantes. Chacune de ses présentations est une leçon qui est associée à une histoire vraie. Il illustre le tout par rapport à lui-même, ce qui permet au public, y compris moi-même, d'appliquer l'histoire sur le plan personnel. Je pense que ses histoires ont un impact considérable sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité. Il inspire tellement les autres!

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

J'apprécie les ténors canadiens et Il Divo.

Avez-vous un plaisir coupable?

Je suis un amateur de vin. J'ai progressivement fait le tour de différentes régions de France. Je ne suis pas encore allé à Bordeaux. C'est quelque chose que je dois faire.

Quel proverbe vous guide le plus?

L'intégrité, la franchise et savoir quand il faut garder le silence.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Je les encouragerais à vivre la vie au maximum à leur manière, tant que cela ne nuit pas à d'autres. En même temps, de se mettre au défi pour qu'ils profitent de toutes les occasions, même s'ils ont des doutes.

Dans votre travail, qu'est-ce qui vous apporte le plus de joie?

Une des choses qui m'apporte le plus de joie dans mon travail est de soigner des patients quand ils ont besoin de moi et de savoir qu'ils sont reconnaissants pour ce que je fais. Les moments quand je suis le plus heureux, c'est quand je sais qu'ils se sentent mieux.

Quelle question poseriez-vous pour sauver des vies?

Que se passe-t-il d'autre dans votre vie? En tant que médecin de famille, je traite l'ensemble de la personne. Nos humeurs, attitudes et comportements influencent la façon dont nous nous sentons et les résultats globaux de santé.



Alberta Health
Services



Des questions sauvent des vies

**Avez-vous
lavé vos
mains?**

#AskListenTalk

Dre Verna Yiu

Président-Directrice Général
Alberta Health Services

À 12 ans, Dre Verna Yiu était une adolescente précoce, fascinée par la biologie et qui aimait s'occuper des enfants. Elle voulait être soit médecin ou enseignante, mais finalement, a poursuivi le cheminement nécessaire pour devenir néphrologue pédiatrique.

Au cours des trois dernières années, son travail acharné sur l'amélioration de la qualité des soins de santé à Alberta Health Services a mené à des progrès considérables. Aujourd'hui, elle dirige la plus grande organisation de soins de santé du Canada. Son travail y est axé sur une culture juste et de confiance où la déclaration des incidents est la norme pour améliorer la prise en charge des patients. Chaque fois qu'il y a un risque, elle sait qu'il faut être proactif plutôt que réactif, lorsqu'on sent qu'un préjudice pourrait se produire.

C'est dimanche matin, qu'est-ce que vous prenez pour le petit déjeuner?

Du yogourt, des fruits et quelques nouilles soba froides.

Qui est votre héros?

Mes parents. Ils nous ont amenés au Canada alors qu'ils n'étaient pas obligés de le faire, dans les années 1960. Ils sont allés vivre dans un pays qui semblait pouvoir offrir une meilleure vie à ma sœur et moi.

Quel est le dernier livre que vous avez dévoré d'un seul trait?

Epic Measures, de Jeremy Smith.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faite, quel serait votre choix?

Participer avec ma fille dans l'émission The Amazing Race. Cependant, je ne suis pas sûre que nous aurions pu y survivre comme équipe mère-fille.

Dans votre travail, qu'est-ce qui vous apporte le plus de joie?

Pour moi, c'est une question d'avoir un impact sur l'amélioration des soins et des résultats pour les Albertains.

Avez-vous un plaisir coupable?

Je suis assise devant la télé les fins de semaine.

Si vous pouviez souper avec n'importe qui, qui choisiriez-vous?

Le pape. J'ai beaucoup de respect pour le pape actuel. Je vois que c'est quelqu'un qui se soucie beaucoup des gens autour du monde. Je le trouve très inspirant.

Quels mots vous guident le plus?

Authenticité, humilité, respect et intégrité.

Si vous aviez 80 ans, que diriez-vous à vos enfants?

Soyez reconnaissants pour ce que vous avez dans votre vie.

Si vous étiez sur une île et n'aviez droit qu'à trois choses, quelles seraient-elles?

Un filtre à eau, un canif suisse ... je n'aurais sans doute pas de chargeur donc pas d'iPad ... alors j'apporterais un chapeau.

Quelle question poseriez-vous pour sauver des vies?

C'est une question simple. C'est difficile puisque chaque patient a ses propres défis, mais son application est vaste. Avez-vous lavé vos mains?

COLLABORATIVE IMPROVEMENT
Working together to spread best practices and yield breakthrough results

1995 • API and IHI develop the original model for IHI's Breakthrough Series Collaborative. The first Collaborative aims to reduce cesarean-section rates.

1996 • API publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

1997 • President Clinton's Advisory Commission on Consumer Protection and Quality in the Health Care Industry publishes the "Consumer Bill of Rights" and the following year, "Quality First: Better Health Care for All Americans."

Sweden and Norway collaborative improvement or IHI's Breakthrough Series Collaborative

2002 • IHI launches *IMPROVE*, the world's first patient safety program that is a national effort to reduce errors in the health care system.

The IHI Learning Center and IHI continue to build and refine a health care system.

2003 • The George W. Bush Administration's Secretary of Health and Human Services appoints IHI as the lead of "The Health Revolution."

American Health Care Reform Act is passed.

2004 • IHI joins the Health Care Innovation Accelerator (HICA).

Collaborative efforts to build a new model for patient safety and quality in the health care system.

The IHI Learning Center and IHI continue to build and refine a health care system.

The IHI Learning Center and IHI continue to build and refine a health care system.

2000 • IHI is founded as a not-for-profit organization to advance the science of patient safety and quality in the health care system.

2001 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

2002 • IHI launches *IMPROVE*, the world's first patient safety program that is a national effort to reduce errors in the health care system.

2003 • The George W. Bush Administration's Secretary of Health and Human Services appoints IHI as the lead of "The Health Revolution."

2004 • IHI joins the Health Care Innovation Accelerator (HICA).

2005 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

2006 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

2007 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

2008 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

2009 • IHI publishes *The Improvement Guide: Reducing Delays and Risks Throughout the Healthcare System*.

Des questions sauvent des vies

Qu'est-ce qui pourrait mal tourner?

#AskListenTalk

Quality is held 54 times courses are

is published.

Network

vement

rovement for becomes through comes a

Dr Donald Berwick

PDG et fondateur

Président émérite et fellow sénior
Institute for Healthcare Improvement
Défenseur des soins de grande qualité
et penseur reconnu

Depuis le jour de sa naissance, Dr Don Berwick voulait devenir médecin. Suivant la voie de son père, un médecin de petite ville, Berwick n'a jamais vraiment voulu d'autre carrière. Diplômé de la Harvard Medical School et formé comme pédiatre, c'est un visionnaire de la qualité et de l'amélioration des soins de santé. Il a cofondé et dirigé l'Institute for Healthcare Improvement et a dirigé la campagne 100,000 Lives qui a mobilisé des milliers d'hôpitaux à travers les États-Unis et les a amenés à améliorer la sécurité des patients et à sauver des vies. Aujourd'hui, sa passion est d'aider les jeunes, en particulier les étudiants, qui essaient de comprendre quelle est leur voie et ce qui compte pour eux.

Si vous faisiez un autre métier, que feriez-vous?

Architecte. Je pense que ça serait un métier merveilleux. Ça serait mon deuxième choix si je ne faisais pas ce que je fais maintenant.

Qui est votre héros?

Le Dr Howard Hiatt. Howard est maintenant un ami proche et il était mon premier mentor; c'est lui qui m'a encouragé dans le domaine que j'avais choisi. Il est mon modèle, notamment en ce qui concerne l'assiduité pour l'apprentissage et la capacité de rester courtois malgré la pression.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais faites, quel serait votre choix?

Apprendre à piloter un avion. J'aimerais être pilote, mais je n'ai jamais eu le temps d'apprendre.

Si vous pouviez souper avec n'importe qui, qui choisiriez-vous?

Nelson Mandela. J'aurais voulu l'entendre décrire son cheminement et sa théorie évolutive du changement.

Quel proverbe vous guide le plus?

Croire que ce qui est vrai en ce qui vous concerne est aussi vrai pour la plupart des gens.

Quel est votre lieu de vacances préféré?

Les Rocheuses canadiennes et Mount Assiniboine Lodge. J'adore cet endroit. Ma famille y a été de nombreuses fois.

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Curieux.

Vous rappelez-vous d'un cas où une question a sauvé des vies?

Je me souviens du PDG d'un petit hôpital qui décrivait un exemple d'occasions manquées et d'erreurs concernant des patients qui avaient causé des préjudices importants. Il m'a dit qu'à l'époque, il avait réuni le personnel et qu'il était très en colère. Il a tapé sa main sur la table et a demandé : « qui est responsable de ça? » Ensuite, il m'a dit qu'après réflexion il s'est rendu compte que le vrai responsable était nul autre que lui-même. Pour moi, c'est à ça que ressemble le vrai leadership.

A man with short brown hair, wearing a dark blue suit jacket, a white shirt, and a red patterned tie, is smiling slightly and holding a large green sign. The sign has white text on it. The background is a blurred office setting with glass windows.

Des questions sauvent des vies

**Feriez-vous
la même
recommandation
à quelqu'un qui
vous est cher?**

#AskListenTalk

Marcel Saulnier

Sous-ministre adjoint associé

Direction générale de la politique de santé
Santé Canada

Marcel Saulnier se décrit comme un étudiant de la politique publique. Après avoir lu un témoignage d'une session parlementaire de la Chambre des communes où un témoin commentait sur l'état du système de santé et la nécessité de le réformer, cet économiste est rapidement devenu passionné de la politique de santé. Ce fut sa curiosité ainsi que sa fascination pour l'économie, la politique et la sociologie de la santé qui ont conduit Marcel à poursuivre une carrière avec Santé Canada. Il trouve que c'est stimulant intellectuellement de travailler pour améliorer un système complexe qui est cher aux Canadiens.

Le dimanche matin, que prenez-vous pour le déjeuner?

Un cappuccino et des crêpes avec du sirop d'érable.

Qui est votre héros?

Terry Fox était mon idole quand j'étais adolescent. Quand il a traversé le pays, j'étais stupéfait par le courage de cet individu, agissant seul. C'était un type humble qui a relevé le défi d'amasser des fonds pour trouver un remède contre le cancer. C'était un acte altruiste qui m'a vraiment touché.

Si vous deviez choisir une seule chose à faire que vous n'avez jamais fait, quel serait votre choix?

Je voudrais mettre les pieds sur tous les continents de la planète. Je ne suis jamais allé en Asie, en Afrique ou en Amérique du Sud. Tous ces endroits sont sur ma liste de choses à faire durant ma vie.

Si vous pouviez voir n'importe quel concert, lequel choisiriez-vous?

J'aimerais voir Toto, un groupe rock américain qui a eu une série de succès dans les années 1980.

Quel proverbe vous guide le plus?

Marcher dans les souliers de quelqu'un d'autre pour essayer de comprendre leur perspective sur une question. Savoir d'où l'on vient et quelles sont nos valeurs.

Quel est votre lieu de vacances préféré?

Hawaii. Nous y avons été en famille trois fois et j'aimerais y retourner.

Si vous deviez choisir un seul adjectif pour vous décrire, ça serait lequel?

Réfléchi.

Si vous ne faisiez pas votre métier pour gagner votre vie, quel métier feriez-vous?

Je serais architecte ou ingénieur, parce que j'aime l'art urbain et le défi de résoudre des problèmes.

Quelle question poseriez-vous pour aider à sauver une vie?

Feriez-vous la même recommandation à quelqu'un qui vous est cher?

BUREAU PRINCIPAL

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

Téléphone: 780 409 8090

Télécopieur: 780 409 8098

Sans frais: 1 866 421 6933

securitedespatients.ca

ISBN 978-1-926541-77-8

Des questions sauvent des vies

**Quelle question
poseriez-vous?**

#AskListenTalk



Canadian
Patient
Safety
Institute

Institut
canadien
pour la sécurité
des patients