

Soins entre

BONNES MAINS



PURELL® AVANCÉ ANTISEPTIQUE POUR LES MAINS A UNE CAPACITÉ PROUVÉE DE TUER LES NOROVIRUS.*



Le seul antiseptique pour les mains à base d'alcool autorisé pour utilisation par les professionnels de la santé.*

GOJO établit la nouvelle norme en matière de soins de la peau. Le nouveau PURELL Avancé antiseptique pour les mains tue 99,99 % des germes, incluant les Norovirus, l'E. coli et les Staphylocoques.* Aucun doute que PURELL avancé soit le seul antiseptique pour les mains à respecter les nouvelles normes élevées d'efficacité pour les professionnels de la santé et d'utilisation en établissement de santé.* Il surpasse haut la main les autres désinfectants pour les mains.

Visitez GOJOCanada.ca/LearnTheFacts pour obtenir une trousse PURELL éducative GRATUITE.



*Formule en gel PURELL AVANCÉ Antiseptique pour les mains seulement. Selon la LIGNE DIRECTRICE - médicaments antiseptiques à usage humain. Décembre 2009 de Santé Canada, EN-182959. Tel que souhaité par Santé Canada, le norovirus murin est utilisé comme substitut pour le norovirus humain.

Soins entre **BONNES MAINS**

L'Institut canadien pour la sécurité des patients tient à remercier les commanditaires suivant: GOJO, pour une Peau Saine et une Meilleure Hygiène du fabricant de PURELL®



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

Questionnez.



Jim Gauthier



D^{re} Susan Shaw



Catherine Gaulton

Écoutez.



Marlies van Dijk



Carolyn Hoffman



L'honorable Deb Matthews

Parlez-en.



André Picard



Barbara Farlow



D^r Amir Ginzburg

*Hugh MacLeod,
directeur général*

L'Institut canadien pour la sécurité des patients

*Questionnez
Écoutez.
Parlez-en.*



Questionnez.Écoutez.Parlez-en. C'est notre mantra. Une bonne santé commence par une question : Questionnez; une bonne santé exige un esprit ouvert : Écoutez; et une bonne santé exige un cœur sensible : Parlez-en.

Ces trois expressions puissantes constituent le fondement de notre publication Soins entre bonnes mains. Soins entre bonnes mains dépeint de façon créative les mains qui contribuent à améliorer le système de santé et à promouvoir les soins centrés sur le patient. Partout dans la revue, vous verrez des images percutantes et lirez de puissantes histoires d'intérêt humain qui reconnaissent les dirigeants, les prestataires de soins de première ligne et les patients et leurs proches pour leurs efforts de transformation des soins de santé, qui sont source d'inspiration.

Si seulement nous avions assez de pages pour rapporter tout le travail de qualité qui se fait en sécurité des patients à travers le pays... Faites-moi savoir dans quelles activités vous vous engagez de sorte que notre conversation puisse continuer.

Ces profils ne reconnaissent qu'un faible nombre des gens qui se sont engagés dans la sécurité des soins. C'est notre honneur et privilège de présenter le profil de ces individus, mais aussi de reconnaître tous les champions de la sécurité des patients et de l'amélioration de la qualité.

Dans ce numéro, vous apprendrez comment les établissements de soins de santé et les champions de la sécurité des patients ont intégré Questionnez.Écoutez.Parlez-en à leur pratique quotidienne. Le *Providence Care* questionne ses patients et leur demande de faire leur part pour améliorer l'hygiène des mains et réduire les infections; le *BC Quality and Patient Safety Council* écoute son personnel clinique et de première ligne tout en adoptant une approche innovante pour le travail d'équipe et la communication; un journaliste du journal *Globe and Mail* propose une meilleure communication, encourage les patients et les prestataires à parler et à avoir des discussions franches à propos de la sécurité des soins; *Saskatchewan Health Quality Council* questionne les patients, les incite à partager leurs histoires et à participer à la mise en œuvre de changements afin d'atteindre zéro préjudice; *Alberta Health Services* écoute ses prestataires, patients, et leurs familles d'une manière structurée et soutenue afin d'élever leurs efforts en sécurité des patients à un niveau supérieur; un émissaire de Patients pour la sécurité des patients du Canada parle de l'importance de la voix du patient et de la participation des patients pour faire progresser la sécurité des soins; *Capital Health* demande aux patients leur avis en vue de prendre de meilleures décisions et d'élaborer des plans d'action; *Santé et Soins de longue durée de l'Ontario* écoute afin de garder les Ontariens en bonne santé tout en fournissant de bons soins, au bon moment et au bon endroit; et *Trillium Health Partners* fait la promotion d'une culture de sécurité des patients et encourage les patients et les prestataires à parler ouvertement des problèmes liés à la sécurité des patients.


L'an dernier, 140 000 exemplaires du premier numéro de Soins entre bonnes mains ont été distribués gratuitement à plus de 1 800 établissements de soins de santé partout au Canada et dans plus de 30 conférences nationales et internationales. Une version en ligne de la revue est également téléchargeable à www.securitedespatients.ca. Nous sommes si fiers du numéro inaugural de Soins entre bonnes mains que nous avons soumis la revue à plusieurs concours. Nous sommes ravis que la publication ait obtenu un prix national de la Société canadienne des relations publiques et ait également été reconnue par l'Association internationale des professionnels de la communication - chapitre d'Edmonton.

Étant donné les priorités concurrentes auxquelles font face les prestataires de soins de chaque jour, la communication plus efficace entre collègues et avec les patients peut améliorer la sécurité des patients. Ensemble, Questionnons.Écouteons.Parlons-en pour améliorer le sort de nos patients, clients et résidents.

www.securitedespatients.ca

L'Institut canadien pour la sécurité des patients aimerait remercier Santé Canada pour son appui financier. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas forcément la position de Santé Canada.





Il y a des mélodies qui sont si accrocheuses qu'on ne peut pas les oublier. Des années plus tard on connaît toujours les mots par cœur. Jim Gauthier connaît bien ce « problème », et c'est justement grâce à la musique et au chant qu'il parvient à améliorer le respect des mesures d'hygiène des mains. En prenant une chanson classique comme « All my Loving » des Beatles, et en modifiant le titre à « All my Cleaning » (Tout mon nettoyage), il espère que le message restera dans la tête de l'auditeur bien après la fin du morceau.

En tant que professionnel en prévention des infections, Jim prétend que le patient est le chaînon manquant des pratiques efficaces d'hygiène des mains visant à rendre les soins plus sécuritaires. Il fait partie de l'équipe de *Providence Care* qui a mis en place un programme où chaque patient reçoit une bouteille de désinfectant pour les mains à l'admission. Une étiquette sur le produit désinfectant indique aussi « pour utilisation par le patient », « garder sur la tablette de lit ». L'étiquette invite aussi les patients : « si nécessaire, demandez de l'aide pour utiliser ce produit ». Les patients qui pourraient avoir des difficultés à se servir du flacon à pompe seront identifiés par un symbole placé près de leur lit pour que le personnel sache qu'ils ont besoin d'aide pour se nettoyer les mains.

Quand Jim enseigne à propos d'une hygiène des mains efficace, il affirme que son meilleur apprentissage provient d'un patient âgé de 80 ans aux soins intensifs en raison d'une infection. Le patient a pris le temps de lui écrire une lettre avec une liste de problèmes vus depuis la perspective du patient.

« Prenez le temps d'écouter vos patients et demandez-leur comment vous pouvez améliorer vos pratiques d'hygiène des mains », précise Jim. « Les patients peuvent vous apprendre beaucoup de choses sur ce qui se passe réellement à leur chevet. Quand ils vous disent ce qu'ils observent, vous pouvez vous en servir comme occasion d'apprendre et de faire des choses à la fois pour le personnel et les patients. »

Jim Gauthier

est professionnel en prévention des infections chez *Providence Care* à Kingston, en Ontario. Il est l'ancien président de l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans la communauté (CHICA-Canada).

providencecare.ca / chica.org

« Les patients peuvent vous apprendre beaucoup de choses »





Depuis sa jeunesse aux Pays-Bas, Marlies van Dijk vit la culture du vélo et a appris à un jeune âge que le cyclisme exige une vision claire, la concentration complète et un regard qui se fixe uniquement sur la direction voulue. En tant que professionnel plongé dans la sécurité des patients, Marlies fait preuve de la même précision pour améliorer les résultats chirurgicaux grâce au renforcement des liens et à la diffusion d'idées à travers les réseaux.

En travaillant avec le *BC Patient Safety et Quality Council*, Marlies a aidé à créer un réseau d'action pour la qualité chirurgicale (*Surgical Quality Action Network*), une communauté de plus de 700 professionnels de la santé et de patients qui améliorent les soins chirurgicaux en Colombie-Britannique. Elle coordonne le programme national d'amélioration de la qualité chirurgicale (*National Surgical Quality Improvement Program*) - une stratégie dirigée par des chirurgiens dans 24 hôpitaux qui se sert d'un outil de mesure rigoureux pour examiner les résultats chirurgicaux ajustés au risque. La partie la plus difficile du défi est d'agir en fonction des données.

La plupart des problèmes en soins de santé ne sont pas simples, mais plutôt complexes. « J'aimerais que ce soit aussi facile que de mettre en œuvre des lignes directrices. » Elle croit que le plus grand défi est de savoir comment mettre en œuvre des mesures basées sur les données probantes dans un environnement si complexe. Grâce au réseau chirurgical auquel elle participe, elle a appris que l'engagement du personnel de première ligne et des cliniciens est un facteur clé, plus difficile à obtenir qu'on ne pourrait penser.

« S'exprimer, faire partie d'une équipe et bien travailler ensemble, là où chacun se sent respecté et valorisé me tient à cœur », déclare Marlies. « Il ne faut pas sous-estimer la passion de nos gens en première ligne et les solutions qu'ils peuvent offrir. Diriger, c'est bien plus que sourire et hocher la tête, c'est encourager les cliniciens et le personnel de première ligne à mettre en œuvre ce qu'ils veulent réaliser et appuyer leur parcours pour obtenir des résultats. »

Marlies van Dijk

a commencé sa carrière d'infirmière en soins intensifs et est maintenant directrice d'amélioration clinique pour le *BC Patient Safety et Quality Council*. Elle coordonne 24 hôpitaux en Colombie-Britannique qui participent au programme national d'amélioration de la qualité chirurgicale - une initiative dirigée par des chirurgiens qui repose sur une collecte rigoureuse de données pour la production de statistiques sur les résultats chirurgicaux ajustés au risque.

www.bcpsqc.ca

« Il ne faut pas sous-estimer la passion de nos gens en première ligne et les solutions qu'ils peuvent offrir »



Il n'est pas rare de trouver André Picard en pleine course dans les sentiers du Mont-Royal à l'heure où la plupart des Montréalais dorment encore. Mais on n'est guère surpris quand on apprend qu'André est un coureur de longue distance expérimenté ayant plus de 20 marathons et 40 demi-marathons à son actif. C'est cette même discipline et le dévouement à l'excellence qu'André tisse dans chaque histoire qu'il raconte comme journaliste de la santé et chroniqueur au journal *Globe and Mail*.

Le journaliste couronné couvre le milieu de la santé depuis 25 ans. Il rédige habilement des sujets puissants à impact humain qui font passer un message. Les histoires qui l'inspirent le plus souvent sont celles des gens qui veulent changer les choses en partageant leurs expériences avec courage.

André croit qu'une façon d'améliorer la sécurité des patients est d'améliorer la communication. Il soutient que chaque traitement a un effet secondaire, car s'il n'y a pas d'effet secondaire, ce n'est probablement pas un traitement utile.

« Nous devons transmettre cette mentalité aux patients et les rendre pleinement conscients de la nécessité de contribuer en posant des questions », dit André. « Chaque patient qui va à l'hôpital doit faire l'effort d'avoir une discussion franche au sujet de leur traitement et de comprendre l'impact potentiel de ce qui peut arriver. »

Après de nombreuses histoires racontées, André reconnaît que la qualité et la sécurité des patients s'améliorent de plus en plus, mais qu'il reste encore beaucoup à faire. « On ne peut



pas dire que personne ne subira de préjudice; le but est de réduire les préjudices et de rendre les gens conscients des risques afin qu'ils soient

pleinement informés; et si des erreurs se produisent il faut s'excuser et les corriger du mieux qu'on peut. »

André Picard

est journaliste en santé publique et chroniqueur au journal *Globe and Mail*.
theglobeandmail.com ou andrepicard.com



« Chaque patient qui va à l'hôpital doit faire l'effort d'avoir une discussion franche »





La D^{re} Susan Shaw sait que l'harmonie et l'alignement exigent un travail acharné, un dévouement immense et une concentration incroyable; qu'elle soit sur un tapis de yoga ou dans ses fonctions de présidente du *Health Quality Council* (HQC) de la Saskatchewan. La force, l'endurance et la motivation qu'elle améliore en passant d'une posture à l'autre sont des qualités qui encouragent aussi le système de santé de la Saskatchewan à se transformer pour devenir un système qui ne cesse d'améliorer l'expérience des soins des patients, des familles et des prestataires.

HQC et ses partenaires du système de santé se sont engagés à utiliser les principes de gestion *LEAN* tout en pensant et en agissant solidairement afin de prodiguer des soins compatissants centrés sur le patient, sans attente et sans préjudice. Ce qui est unique en Saskatchewan, c'est l'esprit de collaboration qui règne au sein de la communauté des soins de santé et qui permet de préciser le travail à faire, les moyens de le faire et les façons de se responsabiliser.

Dans le cadre de ce changement, la Saskatchewan intègre la notion de l'importance de travailler avec les patients et les familles afin d'atteindre zéro préjudice. Des soins axés sur le patient sont clés; patients et membres de leurs familles sont invités à partager leurs histoires pour ensuite participer à la création de changements dans le système.

« Nous avons passé de nombreuses années à dire que les préjudices étaient inévitables », explique la D^{re} Shaw. « Faire passer sa culture au mode zéro préjudice demande une énergie constante », explique-t-elle. « Si on fait des modifications sans la participation de nos patients, on continuera à faire les mêmes erreurs année après année. Les témoignages de patients créent l'urgence de changer tout en donnant un contexte au travail que nous essayons de faire, et relie nos cœurs aux changements qui doivent être faits. »

D^{re} Susan Shaw

est présidente du *Health Quality Council* de la Saskatchewan et est médecin qui pratique actuellement en soins intensifs et en anesthésiologie.
www.hqc.sk.ca / www.qualityinsight.ca



« Les témoignages de patients créent l'urgence de changer »



Carolyn Hoffman commence ses plus grandes réalisations avant même d'avoir quitté sa maison. Elle est mère de deux belles filles qui sont prêtes à défricher leurs propres sentiers dans le monde, mais elle assume aussi la reconnaissance mondiale de sa passion et de son influence en matière de sécurité des patients et d'amélioration de la qualité.

Au cours de sa carrière, chaque fois qu'elle a changé d'emploi Carolyn trouvait plus de choses à changer, nourrissant sa passion de faire plus. Elle a trouvé des moyens de changer des politiques, des processus de prestation de soins et même de faire acheter des produits pour améliorer la sécurité des patients. Carolyn

a une capacité particulière de se lier aux patients et de travailler avec eux, ainsi qu'avec de hauts dirigeants, des décideurs et des cliniciens de première ligne afin d'élaborer et de déployer des stratégies et des outils pour améliorer la sécurité des patients. Une de ses plus grandes fiertés fut de travailler avec l'équipe qui a développé *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, une initiative de l'Institut canadien pour la sécurité des patients qui favorise des pratiques exemplaires fondées sur les données probantes.

Les contributions internationales de Carolyn ont mené à l'initiative de sécurité des patients « High 5s » de l'Organisation mondiale de la

Santé (OMS), qui comprend l'élaboration d'un protocole d'exploitation standard pour le processus de bilan comparatif des médicaments, adopté par des pays dans plusieurs régions du monde. En outre, elle a participé à l'élaboration d'un système d'alertes mondiales et d'un cadre d'analyse des incidents.

En tant que cadre supérieur d'Alberta Health Services, Carolyn aide à construire, entretenir et intégrer une fondation culturelle de la sécurité des patients dans l'ensemble de l'organisation. Adopter une approche d'équipe et l'engagement des cliniciens et des patients fait partie intégrante de ce travail.



Ses expériences et les leçons de vie qu'elle a apprises tout au long de sa carrière sont les mêmes que celles qu'elle a transmises à ses filles. Cela les aidera sans doute dans l'avenir.

« Pour s'améliorer, il faut écouter », dit Carolyn. « Quand on prend le temps et qu'on a la possibilité d'écouter des malades et leurs familles d'une manière structurée et soutenue, on peut faire passer nos efforts en sécurité des patients à un niveau supérieur. »

Carolyn Hoffman

est vice-présidente principale de la qualité et de l'amélioration des soins de santé, *Alberta Health Services* et conseillère principale de l'initiative de sécurité des patients « High 5s » de l'OMS.

[albertahealthservices.ca / who.org](http://albertahealthservices.ca/who.org)



« Pour
s'améliorer, il
faut écouter »





En pagayant dans les eaux de la rivière Credit à Mississauga, Barb Farlow et sa famille ont beaucoup appris à propos du travail en équipe et du soutien réciproque pour assurer la droiture. Un ardent défenseur de la sécurité des patients, Barb applique les leçons qu'elle a apprises sur la rivière dans son travail de membre de Patients pour la sécurité des patients du Canada.

Annie, la fille de Barb, est née avec la trisomie 13, une maladie génétique qui cause un grave handicap. Annie est décédée 24 heures après son hospitalisation pour détresse respiratoire, à l'âge de 80 jours. Un examen des dossiers médicaux a révélé plus tard que la directive « ne pas réanimer » fut donnée sans le consentement des parents. Le rapport du coroner qualifiait les soins qu'Annie avait reçus de « non appropriés ».

Barb déclare que ce qui la motive est le fait de s'être rendue compte que les soins dispensés au chevet du patient sont généralement une fonction des politiques de santé et de la recherche, et que ces deux éléments ignorent souvent l'expérience du patient. Elle croit que l'expérience du patient comprise grâce à des sondages ou aux histoires racontées est un élément nécessaire aux soins de santé. « Raconter son histoire, c'est un voyage émotionnel », explique Barb. « On doit parler sans colère afin d'articuler les événements qui se sont produits et de terminer avec l'espoir de voir plus de collaboration et de changements. La colère et le blâme ferment les portes. »

« Il y a un énorme besoin d'entendre la voix du patient et d'avoir sa participation », ajoute Barb. « Lorsque nous nous impliquons nous encourageons et inspirons les autres à participer et notre engagement collectif fera la différence. Chacun a le droit d'être entendu. Nous devons travailler ensemble pour améliorer les soins de santé et les rendre plus sécuritaires. »

Barbara Farlow

est membre de Patients pour la sécurité des patients du Canada, membre du Conseil de l'International Society for Quality in Health Care (ISQua) et champion de la sécurité des patients de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)

patientspoumlasecuritedespatients.ca / isqua.org / who.org

« Chacun a le droit d'être entendu »

PARLEZ-EN





Catherine Gaulton a l'esprit curieux et un amour de la langue, mais c'est l'étude des relations qui l'attire vers le monde vaste et panaché de la littérature. Ces mêmes qualités ont alimenté son désir de poursuivre des études de droit en mettant l'accent sur la qualité, la sécurité des patients, la divulgation et la présentation d'excuses.

De la salle de conseil au chevet du patient, comme présidente du Conseil d'administration de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et comme vice-présidente de l'excellence du rendement et avocate générale de *Capital Health*, Catherine est souvent étonnée

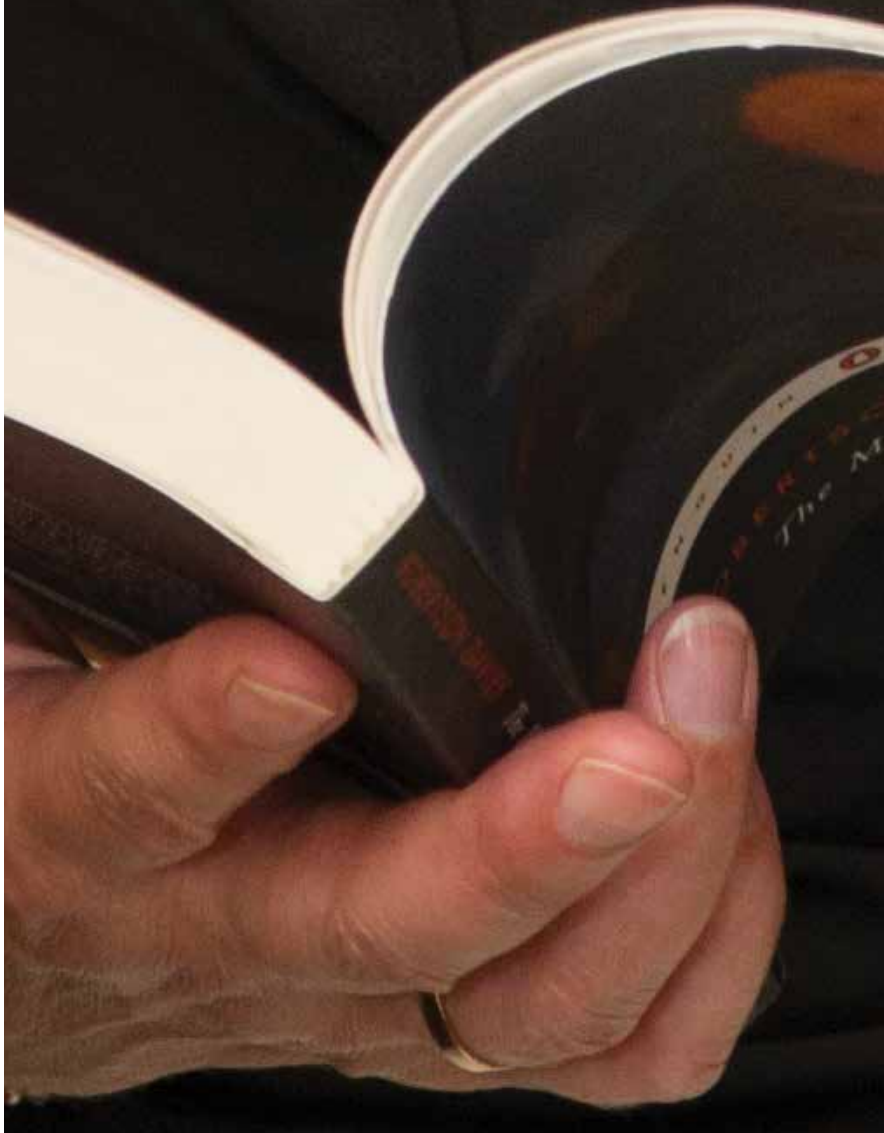
par la richesse en expertise de calibre mondial et en engagement envers la qualité et la sécurité des patients qu'elle trouve au Canada. Cependant, étant donné les priorités concurrentes auxquelles les prestataires de soins de santé font face tous les jours, elle suggère qu'une meilleure communication entre eux et avec les patients pourrait améliorer la sécurité des patients.

« En soins de santé, on se concentre sur la diffusion du message et une fois que c'est fait, on se dit qu'on a assez fait », dit Catherine. « Quand on est engagée envers la sécurité des patients, on doit poser des questions et trouver comment

aller plus loin. » Catherine souligne que les patients et les familles peuvent contribuer considérablement à ce qui peut être amélioré, et leur présence modifie la teneur des conversations et aide à prendre de meilleures décisions et à élaborer des plans d'action.

« Malheureusement, parfois nous n'écoutons pas assez pour pouvoir faire tout notre possible en sécurité des patients », ajoute Catherine. « Écouter n'est pas seulement une question d'entendre. Il faut poser des questions, prendre ce que vous avez entendu et agir par rapport aux informations afin d'affecter les soins aux patients. C'est ce qui fait la différence. »

« Écouter n'est pas seulement une question d'entendre »



Catherine Gaulton

est vice-présidente de l'excellence du rendement et avocate générale de *Capital Health* en Nouvelle-Écosse et occupe le poste de présidente du Conseil d'administration de l'Institut canadien pour la sécurité des patients.

capitalhealth.ns.ca / www.securitedespatients.ca



En tant que démographe qui a étudié les phénomènes du vieillissement et de la croissance de la population canadienne et, aujourd'hui, en tant que ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario qui dirige l'évolution du système de santé de la province, l'honorable Deb Matthews comprend mieux que quiconque l'importance de réfléchir à la fois sur l'histoire et l'avenir.

La Ministre sait que nous ne pouvons aller de l'avant si nous n'avons pas tiré des leçons du passé. C'est pourquoi elle prête une oreille attentive aux idées émergentes pour améliorer les soins de santé. Réceptive aux propos éclairés des prestataires de soins de première ligne et des gestionnaires, elle sait que la transformation en santé passe par un changement de culture vers une plus grande transparence et la reddition de compte. Les médecins de famille sont les mieux placés pour connaître les besoins et envisager des solutions localement, et ceux-ci n'hésitent pas à prendre part à la discussion. Être à l'écoute des patients implique d'avoir le courage et la volonté de susciter des améliorations réelles et mesurables.

Enrichissant son portefeuille ministériel de son expertise en démographie sociale, la ministre Matthews trouve fascinantes les pyramides des âges. Tels les anneaux de l'arbre, non seulement elles sont le reflet de notre histoire, mais elles nous indiquent la voie du futur. Cela explique pourquoi elle concentre tant d'efforts à renforcer les soins aux aînés - dont la population est censée doubler au cours des 20 prochaines années en Ontario.

Devant la demande toujours croissante en santé, il est important que nous assurions une prestation de soins appropriée, où les patients reçoivent précisément les soins dont ils ont besoin, à la lumière des meilleures données probantes disponibles. L'établissement d'interventions rapides, cliniquement prouvées en termes d'amélioration de la santé, est essentiel pour dispenser les soins au moment opportun. Davantage d'investissements en soins à domicile et communautaires aident à éliminer le cloisonnement pour les patients et à faciliter l'accès à des soins de qualité au bon endroit.

« Les gens qui travaillent dans le milieu de la santé savent qu'ils peuvent prodiguer de meilleurs soins aux patients en optimisant le rendement des sommes investies, affirme l'honorable Deb Matthews. Si c'est avantageux à la fois pour les patients et les contribuables, nous devons trouver un moyen d'y arriver. Les patients comptent sur nous. »

L'honorable Deb Matthews

est ministre de la Santé et des Soins de longue durée de la province de l'Ontario.

www.health.gov.on.ca/fr/

Demographic Challenge



10, and Ontario Minister of Finance projections.



« Les patients
comptent sur
nous »





Difficile pour un grand amateur de hockey comme le D^r Amir Ginzburg de l'admettre, mais il croit qu'il est possible d'atteindre zéro préjudice évitable dans tout le continuum des soins de santé avant que son équipe préférée - les Maple Leafs de Toronto - ne remporte la coupe Stanley; après 46 ans sans coupe. Grâce à des médecins dévoués comme le D^r Ginzburg qui travaillent fort pour atteindre cet objectif, il est difficile d'imaginer qu'on n'y arrivera pas un jour.

Le D^r Ginzburg fait bénéficier *Trillium Health Partners* de son meilleur jeu en sécurité des patients et en le qualité. Il fait de l'éducation en sécurité des patients dans le domaine clinique pour renforcer la culture de sécurité des patients. Il est maître-animateur du Programme d'éducation en sécurité des patients - Canada, et a récemment présenté des séances sur le partenariat des médecins et les effets indésirables dans le cadre du programme Promouvoir la sécurité des patients dans la formation des résidents (*ASPIRE*); une initiative conjointe de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, visant à améliorer les capacités des facultés de médecine canadiennes et à intégrer des compétences en sécurité pour améliorer la formation sur la sécurité des patients.

Un des messages que le D^r Ginzburg intègre à son style d'enseignement est de « s'exprimer ». Il reconnaît que c'est parfois facile d'observer ce qui se passe assis dans un fauteuil et souvent difficile de soulever des problèmes liés à la sécurité des patients. « Nous avons besoin de champions de la sécurité des patients et d'une culture où il est sécuritaire et nécessaire de parler ouvertement des problèmes liés à la sécurité des patients », explique le D^r Ginzburg. « Patients et prestataires peuvent tous influencer des changements et soutenir des améliorations. Je vous encourage fortement à participer aux efforts visant à améliorer la sécurité des patients et la qualité - c'est une occasion de rendre les soins plus sécuritaires qui est professionnellement enrichissante. »

D^r Amir Ginzburg

est spécialiste en médecine interne générale et directeur médical de la qualité et de la sécurité des patients chez *Trillium Health Partners*, un hôpital de premier plan comprenant trois sites principaux situés dans la région de Mississauga, en Ontario.

trilliumhealthpartners.ca





« Nous avons besoin de champions de la sécurité des patients »



Bureau principal

10235, 101^e rue, bureau 1414
Edmonton (Alberta) T5J 3G1

Téléphone : 780 409 8090
Télécopieur : 780 409 8098
Sans frais : 1 866 421 6933
www.securitedespatients.ca

2^e ed. / Volume 1

ISBN 978-1-926541-58-7



Canadian
Patient
Safety
Institute

Institut
canadien
pour la sécurité
des patients