

Des soins qui font la différence



Table des matières

Mot de la présidence	3	Mobiliser des patients, patientes et personnes proches aidantes partenaires	34
La stratégie d’ESC : Façonner l’avenir de la qualité et de la sécurité. Ensemble.	4	Le progrès en action	36
Des partenariats authentiques dans tout le pays	6	Ambulanciers paramédicaux et soins palliatifs	36
Récit d’impact en quelques chiffres	8	Faire le pont vers la maison	36
Le changement à l’œuvre	10	Repenser les SLD	36
Renforcer les soins primaires de proximité	12	Partenariat sur les soins virtuels appropriés	36
Une clinique de soins primaires dans une bibliothèque communautaire	13	Défi Innovation : Personnel de santé	37
Du foyer de soins au quartier	14	Nimikomà : une représentation visuelle de la vérité et de la réconciliation	38
Miser sur l’avenir : soutien de Waltons Trust	15	Développer les compétences pour assurer la sécurité et la qualité des soins	40
Vieillir chez soi : des soins ancrés dans la communauté	16	Principes fondamentaux de la sécurité des patients	42
Explorer ensemble le cercle de la vie	17	Gouvernance efficace pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients	42
Soins de longue durée : intégrer les approches centrées sur la personne	18	Série Pleins feux	43
Nouvelles pratiques de soins et formation sur la déprescription des antipsychotiques	19	Ensemble, façonnons des soins qui font la différence	44
Des partenariats pour des soins équitables et respectueux des valeurs culturelles	20	Travailler ensemble, avec l’Échange de connaissances au Canada atlantique	46
Un participant récompensé pour le rapport <i>Honouring the Voices of Indigenous Peoples</i>	21	Collaborer, avec le programme Subventions pour l’allègement administratif	46
Vers un accès équitable aux soins palliatifs	22	Collaborer de manière stratégique avec l’ICIS	47
Paramédics et soins palliatifs de proximité	24	Bâtir des relations avec des partenaires métis	47
Repenser le leadership pour des soins sûrs et de qualité	26	Réseau des dirigeants de la régie de la santé des Premières Nations	48
Réduire la stigmatisation, améliorer les soins	27	Réseau canadien de santé des régions nordiques et éloignées	49
Approfondir sa compréhension des préjudices liés aux services de santé	28	Collaborer pour accroître les retombées partout au Canada	49
Unir nos forces pour des politiques de santé plus robustes	31	Conseil d’administration	50
Améliorer les soins et services de santé pour un plus grand nombre de personnes	32	Annexes	50



ESC honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent.

Nous reconnaissons que le niveau de vie dont nous bénéficions aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. Nous devons nous engager à ne pas répéter les erreurs du passé et à viser plus d'équité et de respect dans les relations avec les Premières Nations, les Inuit et les Métis.

La reconnaissance du territoire et de ses premiers occupants est une responsabilité fondamentale de notre organisme et s'inscrit dans notre engagement à cheminer vers la vérité et la réconciliation.

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patientes et les patients, les personnes proches aidantes et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie, ainsi que la rétention du personnel de santé — la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de toutes nos activités. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4, Canada

Numéro sans frais : 1 866 421-6933
Numéro local (Ottawa) : 613 728-2238

Renseignements généraux : info@hec-esc.ca

[LinkedIn](#) [Bluesky](#) [Instagram](#) [Facebook](#)

Mot de la présidence

Des soins qui font la différence, ce sont des soins sûrs et de qualité partout et pour tout le monde.

Chez ESC, cette conviction guide chacune de nos actions. Elle oriente nos programmes et nos partenariats et donne du sens à notre mission, comme vous le découvrirez dans chacun des récits d'impact qui ponctuent ce rapport : celui d'une communauté rurale de l'Ontario qui a ouvert une clinique dans une bibliothèque locale pour pallier le manque d'accès aux soins primaires. Celui des paramédics de Saskatoon qui prodiguent des soins palliatifs au sein même de la communauté, dans les refuges et les haltes-accueil. Ou encore celui d'un établissement de soins de longue durée (SLD) de Terre-Neuve-et-Labrador qui repense les pratiques du personnel de première ligne pour réduire l'utilisation inappropriée des antipsychotiques en privilégiant les activités récréatives.

Ce rapport met en lumière le potentiel des initiatives communautaires ciblées pour susciter des changements significatifs là où les besoins sont les plus importants. Toute personne qui navigue dans le système de santé dans un parcours de soins, auprès d'un être cher ou en tant que prestataire engagé à améliorer les résultats, aspire à des soins sûrs et de qualité, qui répondent aux besoins des personnes et des communautés.

Cette année, nous avons marqué un temps d'arrêt pour écouter et réfléchir au chemin que nous avons parcouru ensemble jusqu'à aujourd'hui.

En 2024-2025, nous avons fait réaliser une évaluation indépendante afin d'examiner le travail accompli par ESC depuis 2021. Les résultats confirment ce que nous ont confié nombre de nos partenaires : ESC s'attaque de front aux priorités concrètes et urgentes, et nos efforts changent réellement la donne dans l'ensemble des systèmes de santé. Le cabinet d'évaluation note à de nombreuses reprises que nos partenaires considèrent leurs progrès comme étant plus rapides, plus profonds et mieux coordonnés grâce à leur collaboration avec ESC.

Nous avons également préparé les prochains jalons de notre parcours.

Cap Santé est un mouvement panacadien qui fédère autour d'un objectif commun : améliorer les soins et services de santé avec et pour un plus grand nombre de personnes, dans un plus grand nombre de communautés. Vous découvrirez dans ce rapport comment cette vision se concrétise, au travers de nouveaux programmes ambitieux, d'occasions d'apprentissage inspirantes, de partenariats dynamiques et d'actions concrètes qui suscitent le changement partout au pays.

Un tel changement n'est possible que grâce à celles et ceux qui le portent avec conviction.

Cette année, ESC a soutenu 34 278 personnes et équipes qui centrent leurs efforts sur quatre enjeux prioritaires : élargir l'accès aux soins et atténuer la pression sur les services d'urgence, aider davantage de personnes à vieillir là où elles se sentent chez elles, promouvoir les soins de longue durée sûrs et centrés sur la personne et soutenir le personnel de santé. Ensemble, elles transforment des solutions éprouvées en retombées concrètes et locales pour plus de 740 000 bénéficiaires.

Nous tenons à remercier les patients et patientes, les personnes proches aidantes, les prestataires, les leaders, les communautés et les membres du personnel d'ESC. Vous êtes l'inspiration et le moteur de tout ce que nous faisons. Ensemble, nous contribuons chaque jour à offrir des soins plus sûrs et de qualité, avec et pour un plus grand nombre de personnes, dans plus de communautés. Des soins qui font la différence.

Blair O'Neill, président du conseil d'administration
Jennifer Zelmer, présidente-directrice générale



La stratégie d'ESC : Façonner l'avenir de la qualité et de la sécurité. Ensemble.

Notre stratégie quinquennale (2021-2026) – la première de l'organisme – est le fruit de la participation d'intervenants de chaque province et territoire. Elle reflète leur vision de l'excellence en santé, des enjeux majeurs et du soutien que nous pouvons leur apporter.

Notre raison d'être

Façonner un avenir où chaque personne au Canada reçoit des soins et services de santé sûrs et de qualité.

Notre façon de faire

- Trouver et promouvoir les innovateurs et les innovations
- Être un moteur de l'adoption rapide et de la diffusion d'innovations dans le domaine de la qualité et de la sécurité
- Développer les capacités pour rendre possible l'excellence en santé
- Catalyser le changement dans les politiques

Nos grandes lignes d'action

- Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux
- Soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions
- Rétention et soutien du personnel de santé

Perspectives en matière de qualité et sécurité

- Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés
- Professionnels de la santé
- Valeur
- Sécurité culturelle et équité des soins et services
- Priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

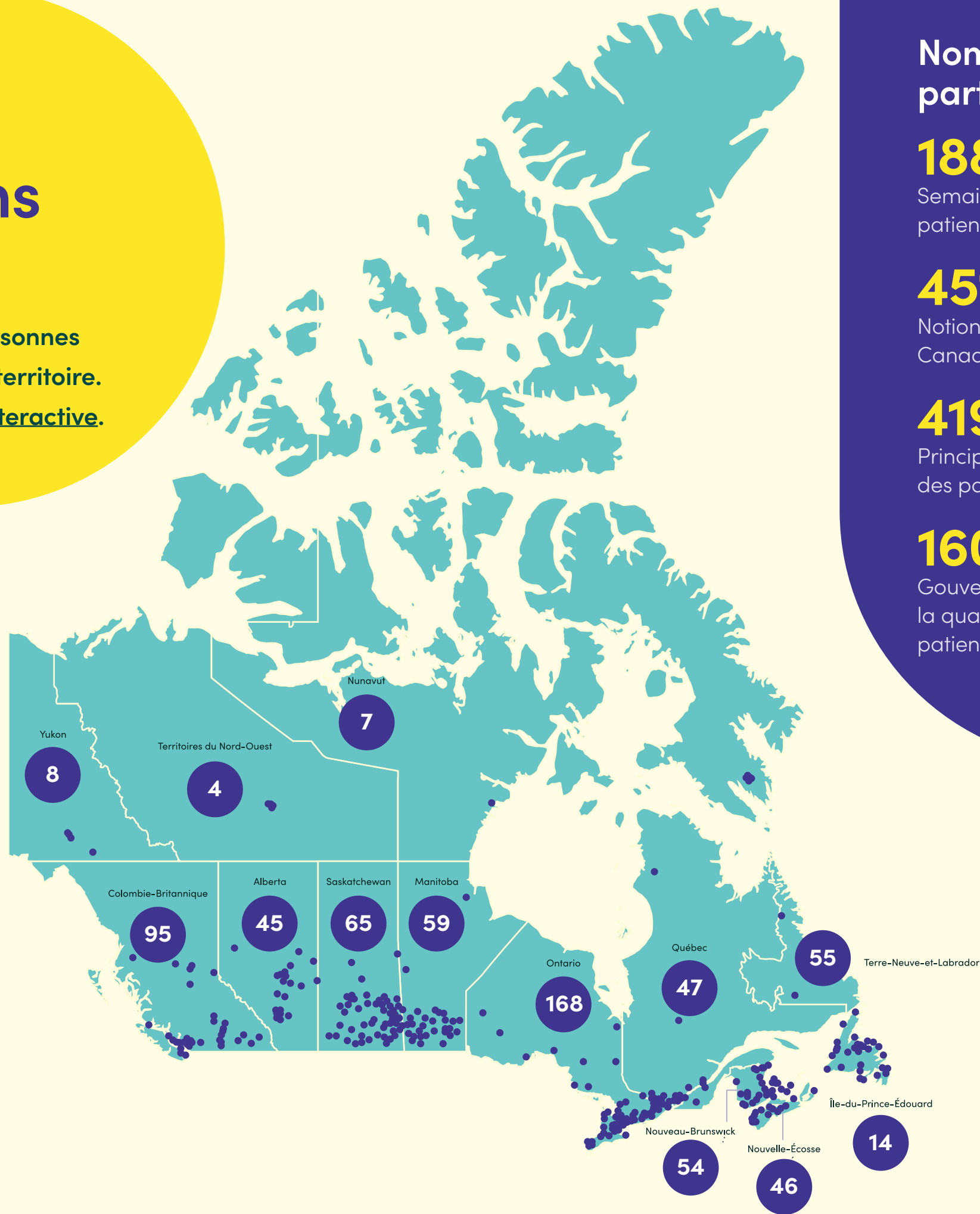
Nos valeurs

- Des partenariats authentiques
- Le courage dans l'innovation
- L'intégrité
- L'inclusivité

Des partenariats authentiques dans tout le pays

Nous travaillons en partenariat avec des personnes et des organismes dans chaque province et territoire. Découvrez nos partenaires sur cette [carte interactive](#).

- Équipe participante
- # Nombre total d'équipes participantes dans chaque province et territoire



Nombre total de participants :

1886

Semaine nationale de la sécurité des patients

4510

Notions essentielles de TeamSTEPPS Canada

4192

Principes fondamentaux de la sécurité des patients

1603

Gouvernance efficace pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients

Récit d'impact en quelques chiffres

Équipes
545

équipes ont participé à des projets d'amélioration



Portée
34 278

leaders touchés par l'offre d'ESC

741 665

bénéficiaires et personnes proches aidantes touchés

Résultats
91 %

des leaders du secteur ont déclaré être mieux préparés à mener des projets d'amélioration grâce à leur engagement auprès d'ESC

97 %

des organismes participants ont décrit leurs relations avec ESC comme étant pertinentes et réciproques

Pour en savoir plus sur l'impact des programmes et des partenaires d'ESC, consultez notre [Cadre de mesure du rendement](#).

Le changement à l'œuvre

Partout au pays, ESC travaille avec des équipes soignantes pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, et veiller à ce qu'ils répondent aux besoins des communautés servies.

Nous donnons de l'élan à leurs initiatives en concevant des programmes qui transforment les idées audacieuses en solutions concrètes. Les équipes participantes bénéficient de nombreux soutiens pour opérer des changements durables : du financement, des outils et des ressources, un accompagnement spécialisé, une aide à l'évaluation et un réseau de pairs pour apprendre et progresser collectivement.

Les programmes présentés sont alignés sur nos grandes lignes d'action et nos perspectives en matière de qualité et sécurité. Ils contribuent à créer des liens, à diffuser les pratiques exemplaires et à consolider le leadership local, et inspirent ainsi le changement à l'échelle communautaire partout au Canada.

Renforcer les soins primaires de proximité

Dans de nombreuses communautés rurales, nordiques et éloignées, il faut parfois voyager ou attendre longtemps pour accéder aux soins primaires. Sans un soutien de proximité régulier, il est plus difficile de rester en bonne santé ou de répondre à ses besoins médicaux quotidiens.

Le programme Consolider les soins primaires dans les communautés nordiques, rurales et éloignées, conçu pour pallier ces lacunes, a aidé 20 équipes à mettre en œuvre des solutions locales dans 10 provinces et territoires afin de concevoir des modèles de soins en équipe plus performants et culturellement sûrs. Les équipes ayant communiqué des données ont collectivement touché plus de 66 000 personnes dans leurs communautés.

Ce programme a permis de repérer et de diffuser des pratiques prometteuses favorisant l'accès aux soins primaires, comme une clinique de soins primaires dans une bibliothèque, une clinique éphémère adjacente au service d'urgence, des services mobiles élargis dans les communautés éloignées, etc.*

*Données communiquées par huit des dix provinces et territoires représentés.



Lignes d'action : Soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé



Une clinique de soins primaires dans une bibliothèque communautaire

À Huntsville, en Ontario, 4000 personnes ne sont pas rattachées à un médecin de famille ou à une équipe de soins primaires. Cela rend l'accès aux soins plus difficile, et entraîne souvent un recours aux services d'urgence en première intention.

Pour répondre à ce besoin, l'équipe de santé familiale Algonquin, en partenariat avec la communauté locale, a créé The Annex, une clinique de soins primaires dirigée par du personnel infirmier praticien et située dans les locaux de la bibliothèque de Huntsville. La clinique accueille les personnes sans prestataire de soins régulier, qui peuvent ainsi bénéficier du soutien de proximité dont elles ont besoin.

Depuis 2023, plus de 1600 patients et patientes ont pu bénéficier de près de 5000 consultations. D'après 75 % d'entre eux, The Annex leur a permis d'éviter une visite à l'urgence. Quant aux prestataires, ils se disent plus satisfaits et constatent une meilleure collaboration au sein de leurs équipes, ce qui illustre l'importance des partenariats locaux pour consolider les soins et améliorer l'accès dans la communauté.

Du foyer de soins au quartier

Pour de nombreuses personnes âgées, obtenir le bon soutien peut simplement signifier vieillir chez soi en sécurité, plutôt que d'être admis prématurément en soins de longue durée. Les initiatives de maintien à domicile les aident à conserver leur autonomie plus longtemps et à rester impliquées dans leur communauté, tout en réduisant les visites évitables aux services d'urgence.

Un objectif auquel répond précisément le programme **Foyer de soins sans mur**. Lancé au Nouveau-Brunswick, il aide les personnes âgées à bénéficier à domicile des services habituellement offerts en établissement de soins de longue durée (SLD) : soins personnels, repas, activités sociales, etc. Elles peuvent ainsi vieillir chez elles en toute sécurité, et selon leurs préférences.

Début 2025, plus de 27 foyers de soins au Nouveau-Brunswick avaient aidé 2387 personnes à vieillir chez elles en leur offrant l'appui dont elles avaient besoin. Grâce au soutien de Waltons Trust, le modèle sera étendu à d'autres communautés du Canada.



Lignes d'action : Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux; soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; valeur

89 %

des 1568 personnes âgées sondées estiment que le programme *Foyer de soins sans mur* les aide à demeurer à domicile, en renforçant leurs liens avec la communauté.



Miser sur l'avenir : soutien de Waltons Trust

Grâce à un nouveau financement d'ESC et à une subvention de **Waltons Trust**, le modèle Foyer de soins sans mur continue de prendre de l'ampleur dans d'autres communautés. Engagé à réduire la solitude et l'isolement des personnes âgées, Waltons Trust favorise la création de liens authentiques et la consolidation des soutiens communautaires. Son soutien permettra à davantage de personnes âgées de vieillir entourées et avec dignité, là où elles se sentent chez elles.

« Le travail mené au Nouveau-Brunswick est une véritable source d'inspiration. Avec l'appui d'ESC, nous avons maintenant une occasion exceptionnelle de faire rayonner ce modèle transformateur dans d'autres communautés à travers le pays ».

– Sandi Pelly, directrice, Personnes âgées à Waltons Trust

Vieillir chez soi : des soins ancrés dans la communauté

Des équipes offrant des services de santé, sociaux et communautaires travaillent main dans la main pour élargir l'offre de services locale et renforcer les capacités communautaires. Leur objectif? Nouer de solides partenariats pour aider davantage de personnes âgées à vieillir confortablement là où elles se sentent chez elles, en bonne santé et de façon autonome, entourées de leur famille, de leurs proches et de leurs communautés.

En 2024-2025, le projet collaboratif **Favoriser le vieillir chez soi** a aidé 26 équipes de partout au Canada à mettre en œuvre, à diffuser et à étendre des pratiques prometteuses éprouvées qui contribuent au maintien à domicile. Elles ont, par exemple, offert une aide quotidienne pour les tâches non médicales, ont aidé les personnes âgées à reprendre le contrôle de leur santé, ou ont optimisé les aiguillages vers les ressources de soins primaires et communautaires.



Lignes d'action : Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux; soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé

73 %

des 26 équipes participantes ont déjà fait état de progrès vers l'atteinte de leurs objectifs respectifs. Voici quelques exemples de domaines dans lesquels les équipes ont travaillé : le soutien aux personnes proches aidantes, l'accès aux services, la prise en charge palliative, le dépistage de la fragilité, les soins gériatriques spécialisés dans les milieux de soins de courte durée, et le soutien des personnes 2SLGBTQIA+ ainsi que des Aînés et Aînées inuit, métis et des Premières Nations dans le respect de leurs valeurs culturelles.

8403

patientes et patients ont été directement touchés.

Explorer ensemble le cercle de la vie

Lors d'un atelier du projet collaboratif *Favoriser le vieillir chez soi*, les équipes ont participé à une activité sur les tipis animée par *Wanuskewin*, et centrée sur le cercle de la vie. En érigeant les 15 perches du tipi, symbolisant chacune une valeur fondamentale, les personnes participantes ont réfléchi aux étapes de la vie à travers le récit, un thème central de l'atelier. Cette activité expérientielle leur a permis d'approfondir leur compréhension culturelle et leur appréciation du territoire, mais aussi les grands thèmes de l'atelier : la sécurité, y compris culturelle, l'équité et le bien-être tout au long de la vie.

Soins de longue durée : intégrer les approches centrées sur la personne

Dans les établissements de SLD, près d'une personne sur quatre pourrait se voir prescrire des antipsychotiques dont elle n'a pas besoin, des médicaments qui peuvent avoir des répercussions sur la santé, l'autonomie et le quotidien.

Reconnaissant l'impact des soins centrés sur la personne, ESC a lancé le programme de prix Utilisation appropriée des antipsychotiques : Impulser le changement, inspiré du succès de programmes antérieurs. Des prix en argent, de l'accompagnement et des outils sont offerts aux équipes pour les aider à recentrer les soins sur la personne et à réduire l'utilisation potentiellement inappropriée des antipsychotiques.

Plus de 300 équipes sont déjà inscrites, et progressent pas à pas vers la création d'environnements plus sûrs et accueillants. Des établissements de tout le pays améliorent la qualité de vie des résidents et résidentes, créent une culture de travail positive et renforcent la participation des familles.



Ligne d'action : Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé

Nouvelles pratiques de soins et formation sur la déprescription des antipsychotiques

À Terre-Neuve-et-Labrador, le Lewisporte Health Centre constate déjà l'impact significatif des approches de soins centrées sur la personne. Plutôt que de gérer les comportements des résidents et résidentes, l'équipe s'emploie à comprendre et à répondre à leurs besoins en formant le personnel, les personnes proches aidantes et les familles à la déprescription et en étoffant l'offre de services récréatifs.

À ce jour, la déprescription des antipsychotiques a permis à deux personnes de retrouver l'usage de la parole, de s'alimenter seules et de participer aux activités quotidiennes.

« L'initiative nous a aidés à nous concentrer non pas sur la gestion des comportements, mais sur la compréhension des besoins sous-jacents des résidents, et les retombées ont été plus que positives ».

– Un membre du personnel



Des partenariats pour des soins équitables et respectueux des valeurs culturelles

Toute personne mérite de se sentir respectée, valorisée et en sécurité dans son parcours de soins. Pourtant, le racisme subi par les Premières Nations, les Inuit et les Métis dans le système de santé compromet de manière significative la qualité et la sécurité des patients.

Dans le cadre du projet collaboratif de conception sur la sécurité culturelle, 12 équipes ont travaillé avec des partenaires inuit, métis et des Premières Nations pour concevoir et piloter des projets visant à combattre le racisme et à créer des milieux de soins plus respectueux des valeurs culturelles.

Cette collaboration a permis aux équipes de tirer un enseignement important : l'éducation sur la sécurité culturelle est un pilier fondamental du changement, et son efficacité repose non pas sur des faits et des politiques, mais sur les relations humaines et une compréhension commune. Cette approche contribue à améliorer les expériences de soins, à renforcer les liens et à rebâtir la confiance dans les communautés.



Lignes d'action : Rétention et soutien du personnel de santé; soins plus proches du milieu de vie



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

Un participant récompensé pour le rapport *Honouring the Voices of Indigenous Peoples*

Le rapport Honouring the Voices of Indigenous Peoples relève 13 mesures porteuses de changement pour améliorer l'expérience de soins des personnes autochtones résidant dans les Territoires du Nord-Ouest. Il est le fruit d'un effort collaboratif mené dans le cadre du projet de conception sur la sécurité culturelle, et dirigé par Fraser Lennie, alors directeur de la qualité, des risques et de l'expérience client au sein de l'**Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest**.

En collaboration avec le personnel de l'Indigenous Wellness Program, il a participé à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie de mobilisation exhaustive afin d'améliorer le système de santé des Territoires du Nord-Ouest et de combattre le racisme à l'encontre des Premières Nations, des Inuit et des Métis.

Fraser Lennie a reçu le Prix d'excellence du premier ministre du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest en reconnaissance de son leadership. Son travail démontre qu'un leadership local et éclairé peut susciter un changement significatif, amplifier les perspectives des Premières Nations, des Inuit et des Métis et contribuer à bâtir des systèmes de santé plus inclusifs.



« La sécurité culturelle est un processus, pas un produit. [Nous] devons nous soutenir mutuellement et aborder les conflits avec curiosité ... être patients, apprendre et désapprendre, et ancrer ce travail dans le respect et la bienveillance. »

– Une personne participant au programme



Vers un accès plus équitable aux soins palliatifs

Les personnes en situation d'itinérance ou de logement précaire ayant besoin de soins palliatifs se heurtent souvent à des obstacles particuliers. Les services ne sont pas toujours conçus pour répondre à leurs besoins uniques, et sans un soutien approprié, les soins dont ils ont grand besoin leur sont inaccessibles.

Grâce au projet collaboratif **Améliorer l'équité dans l'accès aux soins palliatifs**, un programme de quatre ans financé par ESC et le **Partenariat canadien contre le cancer**, 23 communautés œuvrent pour changer la donne : elles améliorent les expériences de soins, l'accès à des soins sûrs et les résultats de santé.

Leur force d'innovation leur permet d'offrir un accès à des soins palliatifs sûrs et de qualité, grâce à des cliniques de soins palliatifs mobiles, des modèles de soins plus respectueux des valeurs culturelles pour les communautés inuites, métisses et des Premières Nations, et d'autres approches novatrices.

« Nous avons eu la chance de bénéficier des conseils et du soutien d'un incroyable réseau d'envergure nationale. Nous avons par ailleurs découvert des ressources dont nous ignorions l'existence, ce qui nous a permis de développer nos capacités et bénéficier de l'expertise requise pour améliorer la prestation des soins. »

– Lindy Dowhaniuk, directrice des services d'urgence,
George Spady Society



Lignes d'action : Soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services

78 %

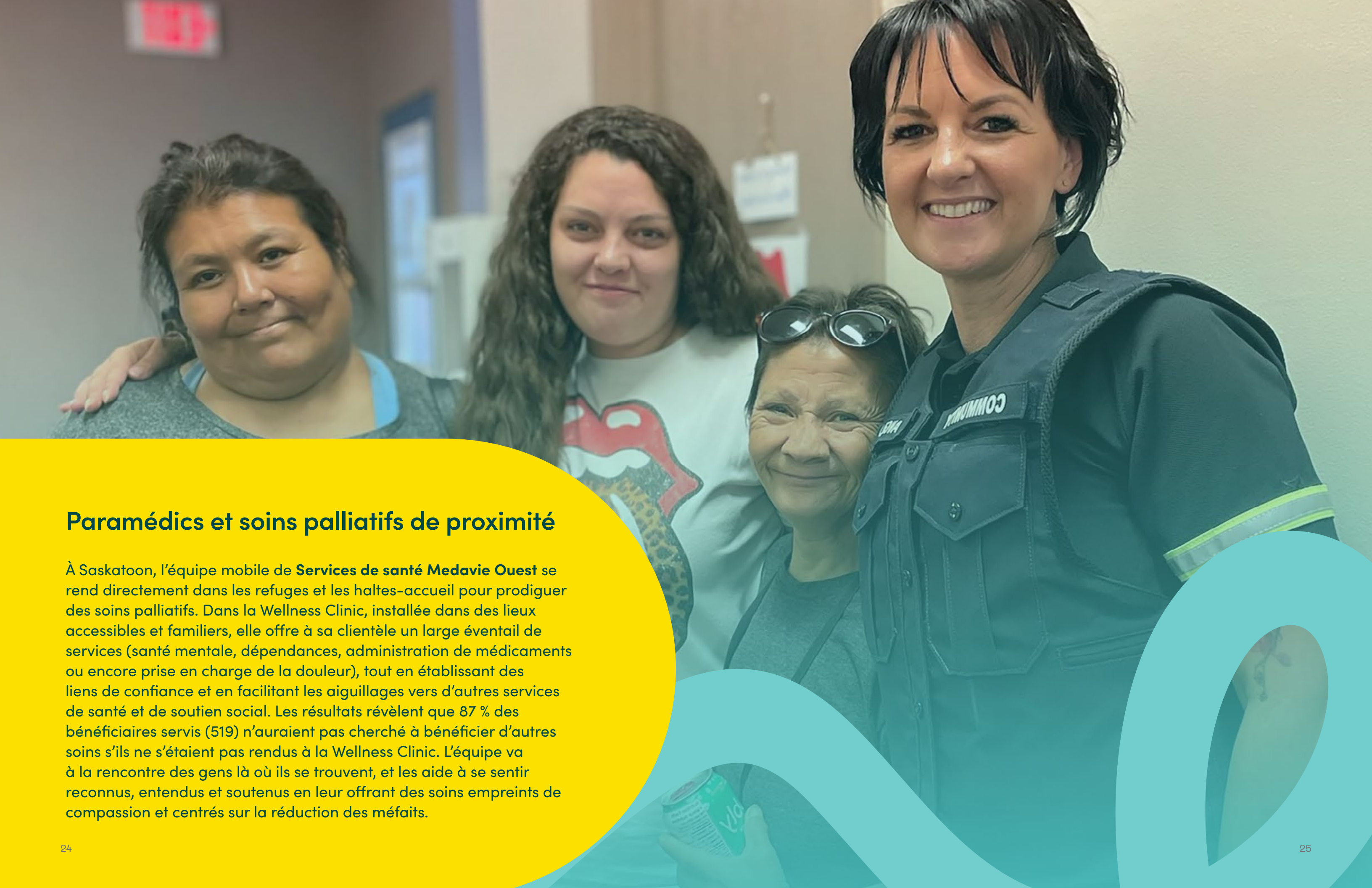
des 23 communautés ont constaté une amélioration de la prise en charge palliative des personnes en situation d'itinérance ou de logement précaire.

91 %

des 23 responsables d'équipe ont acquis de nouvelles connaissances ou compétences sur les soins palliatifs.

83 %

des 23 responsables d'équipe mettent d'ores et déjà ces nouvelles compétences en pratique.



Paramédics et soins palliatifs de proximité

À Saskatoon, l'équipe mobile de **Services de santé Medavie Ouest** se rend directement dans les refuges et les haltes-accueil pour prodiguer des soins palliatifs. Dans la Wellness Clinic, installée dans des lieux accessibles et familiers, elle offre à sa clientèle un large éventail de services (santé mentale, dépendances, administration de médicaments ou encore prise en charge de la douleur), tout en établissant des liens de confiance et en facilitant les aiguillages vers d'autres services de santé et de soutien social. Les résultats révèlent que 87 % des bénéficiaires servis (519) n'auraient pas cherché à bénéficier d'autres soins s'ils ne s'étaient pas rendus à la Wellness Clinic. L'équipe va à la rencontre des gens là où ils se trouvent, et les aide à se sentir reconnus, entendus et soutenus en leur offrant des soins empreints de compassion et centrés sur la réduction des méfaits.

FORCES^{MC}

Programme de formation cadres

Un programme bilingue de développement du leadership
en santé Canada. L'objectif d'équipe est axé sur le
développement des capacités des équipes de soins et services
pour améliorer la qualité et de la

enceSanté.ca

Repenser le leadership pour des soins sûrs et de qualité

Un leadership solide est essentiel à la transformation durable du système de santé. Depuis près de 20 ans, le programme de formation pour cadres FORCES^{MC} aide les leaders du secteur à rapprocher les équipes, les communautés et les idées fondées sur l'expérience et les meilleures données probantes afin d'optimiser les résultats.

Grâce à la formation intensive et à l'accompagnement dont ils ont bénéficié, les anciens et anciennes du programme FORCES pilotent la transformation du système, consolident les soins centrés sur la personne et encouragent l'innovation partout au pays. En 2024-2025, les cohortes 18 et 19 ont travaillé sur des initiatives variées, portant notamment sur la sécurisation culturelle, les flux de patients et le soutien du personnel de santé.

Le programme FORCES continue de développer les capacités de leadership afin de façonner des systèmes de santé plus solides et mieux coordonnés partout au Canada.



Lignes d'action : Rétention et soutien du personnel de santé; soins plus proches du milieu de vie



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

Réduire la stigmatisation, améliorer les soins

Au Québec, au **CISSS de la Montérégie-Centre**, une initiative pour améliorer la coordination des soins en tuberculose a révélé un enjeu souvent négligé : la stigmatisation.

Des patients et patientes partenaires ont témoigné que cette stigmatisation se manifestait sous diverses formes : isolement lors des rendez-vous, sentiment de honte face au personnel de santé, ou encore malaise dans leurs relations avec les employés.

Face à ce constat, l'équipe du CISSS a choisi d'axer son projet FORCES sur un objectif clair : « D'ici décembre 2025, nous souhaitons améliorer l'expérience-patient des personnes atteintes de la tuberculose et de leurs proches, depuis le début du parcours de soins jusqu'à l'initiation du traitement au CISSS de la Montérégie-Centre. »

« Dès le départ, nous savions que nous pouvions améliorer la coordination des soins offerts aux usagers et usagères. Ce projet est réellement novateur dans le contexte québécois. Même après une analyse comparative, nous avons trouvé peu d'initiatives similaires. Cela confirme le potentiel de mise à l'échelle de notre approche à travers la province. »

– Geneviève D'Aoust, boursière FORCES et directrice adjointe des activités de vaccination, de dépistage et de prélèvements au CISSS

Approfondir sa compréhension des préjudices liés aux services de santé

Si on vous dit « préjudices liés aux services de santé », à quoi pensez-vous? En 2024, la **Semaine nationale de la sécurité des patients** visait à approfondir la compréhension des préjudices (au-delà des seuls préjudices physiques) tout en reconnaissant que celles et ceux qui les subissent sont les mieux placés pour les définir et décrire leurs répercussions.

Les personnes participantes, issues de tous les milieux de soins (hôpitaux, soins à domicile, services en santé mentale, etc.), ont eu accès à des webinaires et des activités, à la formation **Principes fondamentaux de la sécurité des patients** d'ESC, ainsi qu'à des ressources et des supports promotionnels conçus pour susciter des discussions importantes sur la sécurité et les préjudices.

La semaine a ouvert un dialogue continu. Dans le sondage de fin de campagne, 81 % des personnes participantes ont affirmé être plus susceptibles d'entamer des discussions sur le sujet pour contribuer à une culture de la sécurité plus solide et transparente.



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services



+ de
8000

participations ont été enregistrées durant la SNSP 2024, au travers des webinaires et des téléchargements de ressources, favorisant la réflexion, l'apprentissage et l'action collective.



« Nous avons assisté à de riches échanges entre des spécialistes de la gestion des incidents de tout le Canada, partagé nos connaissances et nos espoirs pour l'avenir et fait de très belles rencontres, le tout dans un climat sûr et bienveillant. »

– Un membre du réseau

Unir nos forces pour des politiques de santé plus robustes

La résolution des grands défis du système de santé requiert une collaboration à tous les échelons. Notre travail stratégique consiste à faire le lien entre la recherche, les analyses des politiques prometteuses et les personnes directement touchées par ces enjeux pour créer des solutions concrètes.

En 2024-2025, nous avons rassemblé diverses parties prenantes (bénéficiaires, prestataires, responsables des politiques, organismes communautaires, etc.) lors de tables rondes sur les enjeux majeurs du secteur (recours aux agences de placement, gestion des incidents et rétention du personnel formé à l'étranger).

En conjuguant données probantes, innovation et perspectives diversifiées, nous pouvons façonner des politiques qui reflètent notre réalité et les besoins communautaires. Nos rapports, par exemple les Considérations stratégiques pour la rétention du personnel de santé formé à l'étranger, présentent des approches concrètes et éclairées par des données probantes pour traduire ces discussions en actions concertées et ainsi renforcer la qualité et la sécurité des soins de demain.



Lignes d'action : Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux; soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; valeur; sécurité culturelle et équité des soins et services; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

Améliorer les soins et services de santé pour un plus grand nombre de personnes

En 2024, nous avons posé les fondations de **Cap Santé**, un mouvement pancanadien réunissant des personnes qui partagent leurs connaissances et mettent en œuvre des approches éprouvées afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et services de santé.

Nous avons conçu de nouvelles initiatives et créé une infrastructure numérique et du contenu d'apprentissage autour de quatre enjeux prioritaires reconnus comme des axes d'amélioration alignés sur la stratégie d'ESC.

Des acteurs du changement de tout le pays ont été invités à participer afin d'améliorer les soins pour au moins un million de personnes, grâce à du financement, des ressources, un accompagnement spécialisé et un réseau de pairs.



Lignes d'action : Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux; soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions; rétention et soutien du personnel de santé



Perspectives en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; valeur; sécurité culturelle et équité des soins et services; priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

Quatre enjeux prioritaires :



Élargir l'accès aux soins et atténuer la pression sur les services d'urgence



Promouvoir les soins de longue durée sûrs et centrés sur la personne



Aider davantage de personnes à vieillir là où elles se sentent chez elles



Soutenir le personnel de santé



Mobiliser des patients, patientes et personnes proches aidantes partenaires

Il est fondamental de collaborer avec les patients, patientes, personnes proches aidantes et communautés pour bâtir des systèmes de santé plus sûrs et de meilleure qualité. Les personnes ayant un vécu expérientiel apportent un éclairage unique qui suscite des améliorations pertinentes et durables.

Cette collaboration est donc une priorité pour ESC, qui veille à ce que leurs perspectives orientent profondément son action d'un océan à l'autre. Cette année, grâce à nos efforts de mobilisation, des patients et patientes partenaires ont pris part à nos laboratoires des politiques, à des comités d'examen du mérite invités à sélectionner les équipes des programmes d'ESC ainsi qu'à des comités de recrutement du personnel, et ont dirigé des équipes de programme en tant que membres du personnel d'accompagnement.

ESC soutient également ses organismes partenaires partout au Canada pour les aider à renforcer leurs capacités de mobilisation, afin que le vécu expérientiel soit au cœur de toutes les initiatives d'amélioration.



Perspective en matière de qualité et de sécurité : Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés

« J'ai l'immense plaisir de collaborer avec les équipes d'ESC depuis de nombreuses années, en tant que patient partenaire. ESC agit en véritable chef de file en redéfinissant de façon novatrice le rôle des patients et patientes partenaires. Il améliore ainsi de manière significative la vie des patients et des patientes au Canada. »

– Ron Beleno, proche aidant partenaire et accompagnateur d'ESC



+ de 250

personnes de partout au Canada ont rejoint notre réseau de patients et patientes partenaires, et sont régulièrement informées des occasions de mobilisation d'ESC et d'autres organismes.

Le progrès en action

Si ces programmes sont aujourd'hui terminés, leurs retombées positives perdurent. Partout au Canada, nos programmes antérieurs continuent de générer des retombées significatives dans tous les milieux de soins, sous la forme de changements de pratiques durables, d'échanges de connaissances et d'approches de leadership communautaire.

Nous continuons par ailleurs à apprendre des résultats obtenus, ainsi que des personnes et des équipes qui ont diffusé autour d'elles les enseignements tirés.

Ambulanciers paramédicaux et soins palliatifs

Ce programme visait à élargir l'accès aux soins palliatifs en aidant les paramédics à intervenir à domicile rapidement et avec compassion. Grâce à cette initiative, 60 % des 5416 appels au 9-1-1 ont été suivis d'une prise en charge palliative à domicile. Une évaluation indépendante a également révélé que chaque dollar investi dans le programme était associé à un rendement de 4,60 \$, ce qui souligne le potentiel de telles innovations pour améliorer les soins en optimisant l'utilisation des ressources.

Faire le pont vers la maison

Lorsque les bénéficiaires et les familles sont intégrés à l'équipe soignante, les transitions de soins entre l'hôpital et le domicile sont plus sûres et plus fluides. Durant 16 mois, les équipes ont utilisé une trousse d'outils pour améliorer les soins et renforcer leurs partenariats. Une étude de cas de 2024 révèle que la mobilisation des patientes et patients dans les initiatives d'amélioration de la qualité permet de renforcer les soins et la collaboration, ce qui démontre l'impact de leur contribution.

Repenser les SLD

L'objectif de ce programme était d'encourager les établissements de SLD à explorer de nouvelles méthodes de travail centrées sur les besoins des résidents, des résidentes et du personnel. Ils ont ainsi testé et diffusé des pratiques prometteuses pour améliorer la qualité de vie, les soins et la culture de travail. Certaines de ces pratiques, telles que la formation du personnel aux soins relationnels, sont toujours employées, et ont récemment fait l'objet d'une publication dans un magazine.

Partenariat sur les soins virtuels appropriés

Des équipes de partout au pays ont testé et diffusé des solutions pour rendre les soins virtuels plus appropriés, plus sûrs et plus équitables; par exemple, une aide à domicile pour les patients, patientes et personnes proches aidantes francophones, ou encore la création d'un modèle virtuel hybride pour la prise en charge du diabète. Leurs pratiques prometteuses inspirent désormais d'autres équipes.

Défi Innovation : Personnel de santé

Ce défi a permis à des équipes de tout le pays d'améliorer la rétention et le bien-être de plus de 35 000 professionnels et professionnelles de la santé. Près de 200 prix ont été décernés en reconnaissance du travail accompli. Parmi les équipes ayant communiqué des résultats, 70 % ont progressé vers leur objectif, ce qui démontre que les petits changements peuvent aussi avoir de grands effets.

La confiance se bâtit pas à pas

Pour l'établissement de SLD **The Convalescent Home of Winnipeg**, l'objectif du *Défi Innovation : Personnel de santé* n'était pas de mettre au point des approches universelles, mais plutôt de nouer des relations humaines. Tout au long du défi, l'équipe s'est employée à instaurer une culture au sein de laquelle le personnel se sent reconnu, soutenu et valorisé.

Pour les membres de la direction, la priorité était d'être accessibles et présents, par exemple pour servir les repas aux résidents et résidentes. Ils ont écouté avec ouverture, accueilli la rétroaction et incarné un leadership humble et bienveillant. Comme l'a souligné un membre de l'équipe, « le changement s'opère à mesure que s'instaure la confiance ». Et la confiance ne se bâtit pas en un jour.

Les progrès prennent parfois la forme de gestes simples mais riches de sens, comme l'achat d'une machine à badges pour renforcer les liens avec les résidents et résidentes, ou un repas de fête partagé qui apporte chaleur et convivialité. Le défi a redonné un but à l'équipe, et l'a aidée à prendre des mesures pour favoriser la rétention et le bien-être du personnel.



Nimikomà : une représentation visuelle de la vérité et de la réconciliation

Au cours de la seconde année de mise en œuvre de notre plan d'action pour la vérité et la réconciliation, nous avons élaboré un modèle logique visuel intitulé Nimikomà, qui signifie « Je rappelle quelque chose à quelqu'un ou j'attire l'attention vers quelque chose ». Présenté dans notre plan d'action, il symbolise les relations approfondies, l'apprentissage continu et l'établissement de nouveaux partenariats à l'échelle de l'organisme.

Nous avons aussi collaboré avec Ka-odàkedjig pour la première année complète, et tiré des enseignements de leur leadership et de leurs perspectives. Ka-odàkedjig est un collectif constitué d'Aînées et Aînés, d'une Gardienne du savoir algonquienne et d'une accompagnatrice pour la vérité et la réconciliation, dont l'objectif est d'aider le personnel, la haute direction et le conseil d'administration.

De nouveaux partenariats ont par ailleurs été noués avec le Ralliement national des Métis ainsi qu'avec l'artiste algonquienne Emily Brascoupé-Hoefler, à l'origine du modèle logique visuel.

Ce travail s'inscrit dans le cadre de notre cheminement continu, qui nous offre chaque année des occasions d'écouter, de réfléchir et d'agir, en nous laissant guider par le savoir, les conseils et le leadership des Premières Nations, des Inuit et des Métis.



Perspective en matière de qualité et de sécurité : Priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis

« C'est un plaisir de travailler avec ESC. Je me sens toujours bien accueillie par tout le monde lors des réunions du personnel. »

— Dalyce Huot, Aînée des Premières Nations et membre de Ka-odàkedjig



Développer les compétences pour assurer la sécurité et la qualité des soins

L'apprentissage est le point de départ de soins plus sûrs et de meilleure qualité. Cette année, nous avons offert plusieurs formations en ligne qui ont permis à de nombreuses personnes et équipes de développer des compétences fondamentales, et ainsi d'opérer des changements concrets.

En traduisant leurs connaissances en actions, les apprenants et apprenantes de tout le Canada contribuent à façonner des soins qui font réellement la différence : des soins plus sûrs, plus équitables et mieux alignés sur les besoins des bénéficiaires.

Principes fondamentaux de la sécurité des patients

Lancé en avril 2024, le cours Principes fondamentaux de la sécurité des patients est un programme de formation en ligne gratuit qui aide le personnel de santé issu de divers milieux de soins à intégrer des pratiques de sécurité essentielles à son travail quotidien. À l'aide d'outils pratiques et d'études de cas réels, les personnes participantes acquièrent des compétences pour prévenir les préjudices et offrir aux patients, aux patientes et aux familles des expériences de soins plus sûres.

« J’ai trouvé [le cours] particulièrement utile et pertinent par rapport à mon rôle dans le secteur de la santé. Le programme est exhaustif et couvre bien les aspects fondamentaux de la sécurité des patients, notamment la compréhension des défaillances du système, la promotion d’une culture de la sécurité et les stratégies concrètes de prévention des erreurs. Je recommande vivement ce cours! Il est extrêmement bien fait, et offre une synthèse des publications les plus récentes et les plus pertinentes en matière de sécurité des patients. »

– Une personne ayant suivi le cours

 **Ligne d’action :** Rétention et soutien du personnel de santé

 **Perspectives en matière de qualité et de sécurité :** Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services

Gouvernance efficace pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients

Le cours Gouvernance efficace pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients a également été lancé en avril 2024. Il aide les leaders des services de santé et les membres des conseils d’administration à renforcer la supervision, à instaurer une culture de la sécurité et à améliorer durablement les soins en adoptant de bonnes pratiques de gouvernance.

 **Ligne d’action :** Rétention et soutien du personnel de santé

 **Perspectives en matière de qualité et de sécurité :** Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services



Série Pleins feux

La série Pleins feux d’ESC offre un espace d’échanges sur des thématiques clés liées à la prestation des soins et services de santé, par exemple, les avantages des partenariats entre les services de santé et les services sociaux, la transition des lits d’hôpital aux communautés accueillantes, et la lutte contre le racisme envers la population noire dans les systèmes de santé.

 **Lignes d’action :** Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux; soins de proximité et sécurité des transitions

 **Perspectives en matière de qualité et de sécurité :** Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés; professionnels de la santé; sécurité culturelle et équité des soins et services

Ensemble, façonnons des soins qui font la différence

Notre travail repose sur de solides partenariats avec des patients et patientes, des personnes proches aidantes, des prestataires, des leaders et des communautés des quatre coins du pays.

À travers l'échange de connaissances et l'amplification de nos retombées, nous faisons progresser nos grandes lignes d'action et nos perspectives en matière de qualité et de sécurité.

En rapprochant les voix et les points de vue, nous renforçons l'impact des soins dans plus de communautés, et pour plus de personnes.

Travailler ensemble, avec l'Échange de connaissances au Canada atlantique

ESC, en partenariat avec la **Collaboration sur la qualité des soins et la sécurité des patients de l'Atlantique** (CQSSPA), a organisé une conférence à Moncton (N.-B.) sur le thème « Le pouvoir des patients : sécurité, équité et engagement ». Plus de 90 % des personnes présentes ont quitté cet événement déterminées à créer des environnements plus sûrs et plus équitables. Nous poursuivons notre collaboration avec la CQSSPA au Canada atlantique. Nous avons notamment tenu un laboratoire des politiques pour repenser l'approche de gestion des incidents, et recherchons en continu des occasions de concevoir des approches cohérentes dans la région.

Collaborer, avec le programme Subventions pour l'allègement administratif

ESC soutient les bénéficiaires du programme Subventions pour l'allègement administratif, financé à hauteur de 10 millions de dollars par l'**Association médicale canadienne**, **Gestion financière MD inc.** et la **Banque Scotia**. ESC offre aux équipes de l'accompagnement, des occasions d'apprentissage ciblées et entre pairs et d'échange de connaissances pour les aider à réduire la charge administrative des médecins. Ceux-ci peuvent ainsi récupérer du temps précieux pour fournir des soins sûrs et de qualité.

Collaborer de manière stratégique avec l'ICIS

Les organisations pancanadiennes de santé (OPS) apportent un appui décisif à l'amélioration du système de santé, un rôle qu'elles peuvent renforcer en mettant en place une collaboration et une coordination ciblées. Cette année, nous avons annoncé une collaboration plus étroite avec l'**Institut canadien d'information sur la santé** (ICIS) autour de quatre enjeux prioritaires :

1. Bâtir un modèle de soutien optimisé pour l'accès aux données
2. Améliorer la qualité et la sécurité des soins dans les domaines prioritaires communs
3. Aligner l'engagement des parties prenantes
4. Lutter contre le racisme envers les Premières Nations, les Inuit et les Métis et améliorer la sécurité culturelle

Bâtir des relations avec des partenaires métis

ESC a noué de nouveaux partenariats avec des leaders, gouvernements et organismes métis afin de soutenir la main-d'œuvre métisse et d'améliorer la sécurité culturelle des soins. Nous avons co-produit avec la **Métis Nation Saskatchewan** une série de vidéos présentant des témoignages et des solutions concrètes pour favoriser la sécurisation culturelle; coanimé des ateliers sur le développement des capacités de leadership en santé avec la **Métis Nation of Ontario** et la **Métis Nation British-Columbia**; et signé une entente de partenariat avec le **Ralliement national des Métis** sur la compétence culturelle des systèmes de santé et l'accessibilité des programmes d'ESC aux gouvernements et organismes métis.



Réseau des dirigeants de la régie de la santé des Premières Nations

L'Association des gestionnaires de santé des Premières Nations (AGSPN) et ESC ont continué à coanimer le Réseau des dirigeants de la régie de la santé des Premières Nations. Cette année, nous avons dirigé un programme de mentorat destiné aux gestionnaires de santé des Premières Nations ayant achevé le programme de certification de l'AGSPN. Ils ont été mis en relation avec des membres expérimentés du Réseau des dirigeants de la régie de la santé des Premières Nations, afin de bénéficier d'un appui et d'un accompagnement tout au long de leur parcours de développement du leadership.

Réseau canadien de santé des régions nordiques et éloignées

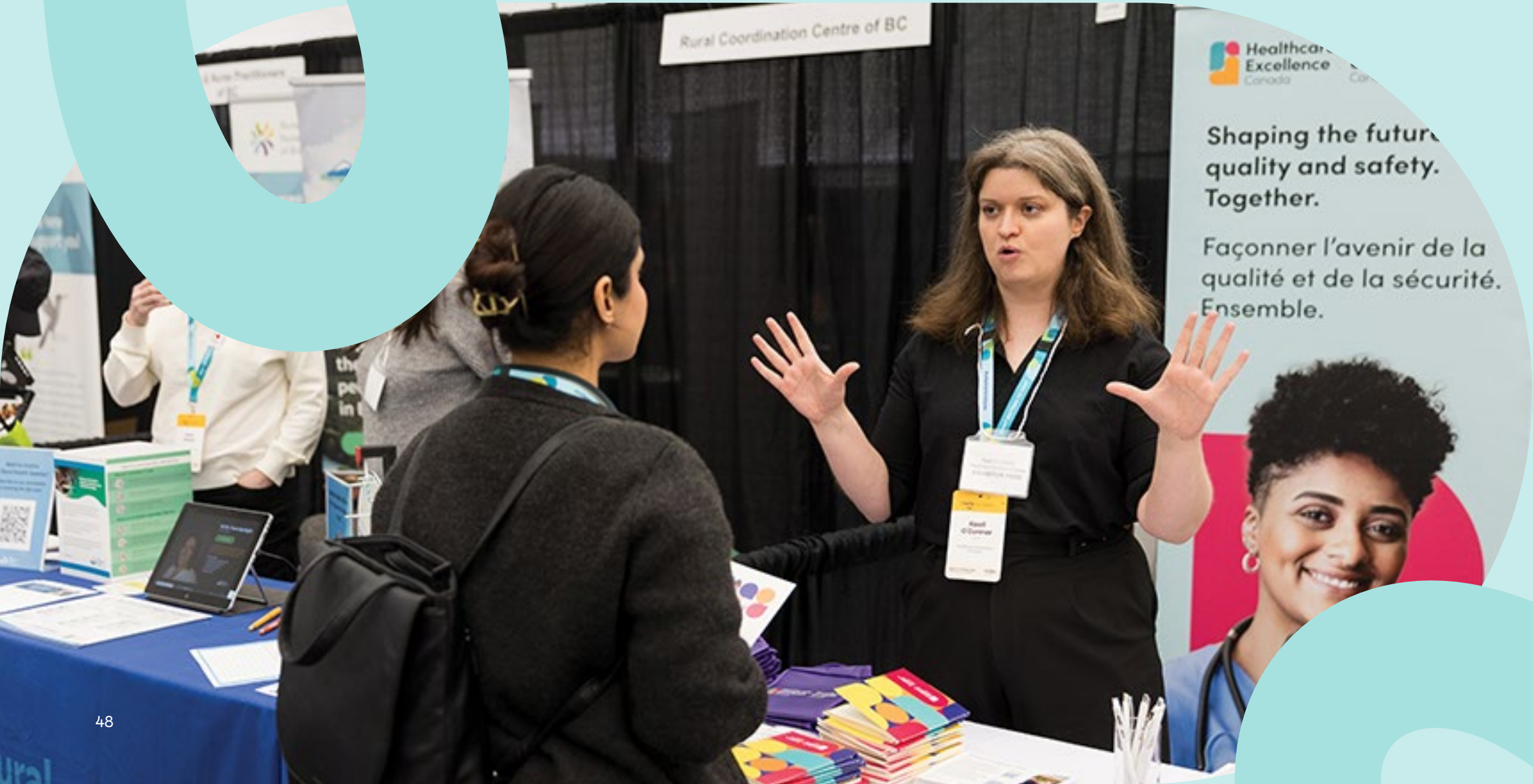
ESC s'est associé à l'Institut canadien d'information sur la santé pour réunir les leaders en santé des régions nordiques, rurales et éloignées. L'objectif était d'identifier et de développer des solutions qui permettront d'améliorer les soins offerts dans ces communautés. Parmi les thématiques abordées figuraient la sécurisation culturelle, la rétention du personnel de santé et l'utilisation des nouvelles technologies.

« Ces discussions ont été extrêmement riches, et nous ont incités à faire circuler l'information dans nos régions. »

– Une personne participante

Collaborer pour accroître les retombées partout au Canada

En 2024-2025, nous avons soutenu divers événements favorisant les échanges d'idées en vue d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Les thèmes abordés incluaient la recherche sur les services de santé, les soins aux personnes âgées, les priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis, la prévention des infections et la prescription sociale. Au Quality Forum, nous avons coanimé avec Health Quality BC un atelier interactif sur les conditions essentielles au changement, les leviers pour l'amélioration des services de santé et les grandes priorités d'intervention (soins en équipe, fermetures des services d'urgence et stratégies de recrutement et de rétention).



Conseil d'administration

Blair O'Neill, président

Gail Tomblin Murphy, vice-présidente*

Martin Beaumont

Jo-Anne Cecchetto

Antoine Désilets*

Jeanette Edwards

Antoine Groulx*

Feisal Keshavjee

Kedar Mate

Jane McMullan

Sue Owen*

Dave Price*

Ian Rongve

Heather Thiessen

Elizabeth Toller*

Jocelyne (Jo) Voisin*

*En 2024-2025, nous avons souligné les contributions des membres sortants de notre conseil d'administration, Dave Price, Jocelyne Voisin et Sue Owen (vice-présidente), et accueilli Gail Tomblin Murphy (vice-présidente), Antoine Désilets, Antoine Groulx et Elizabeth Toller.

Annexes

Annexe A — [Rapport sur le cadre de mesure du rendement 2024-2025](#)

Annexe B — [Défis et risques 2024-2025](#)

Annexe C — [États financiers résumés 2024-2025](#)

Annexe D — [Rapport sur la rémunération 2024-2025](#)

[Accéder à la version anglaise de ce rapport](#)