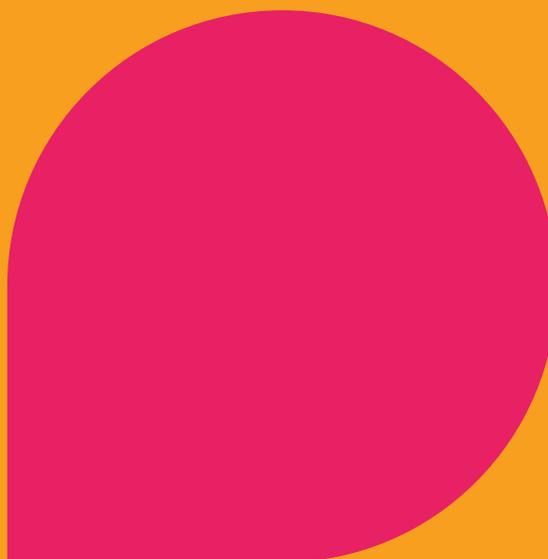
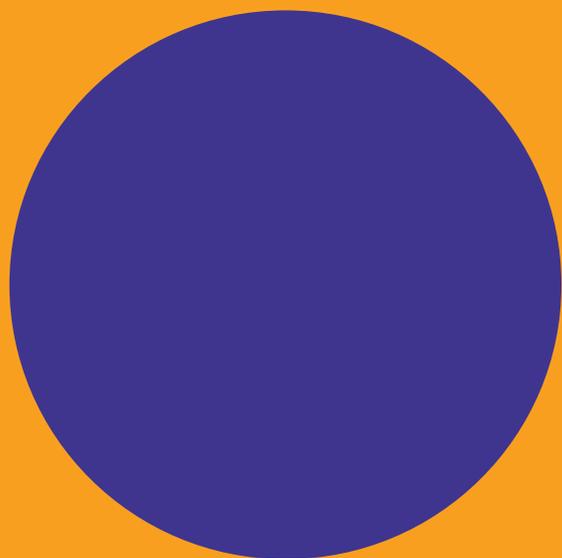


**L'histoire derrière
notre stratégie**

NOTRE RAISON D'ÊTRE

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



ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Excellence en santé Canada (ESC) est un nouvel organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les soins et services de santé avec – et pour – toutes et tous au Canada. Il est né de la conviction que chaque personne au Canada mérite des soins et des services de santé d'excellence. Ce qui était vrai avant, et que la pandémie a montré encore plus clairement, c'est qu'il nous reste encore du chemin à parcourir. Nos solutions doivent être à la hauteur des défis auxquels seront confrontés nos systèmes de santé alors qu'ils se remettent et commencent à se reconstruire.

Malgré toutes les réalisations de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, certaines personnes au Canada ne reçoivent pas encore des soins et services de santé sécuritaires et de grande qualité. Nous avons donc fusionné et renforcé notre capacité à vous aider à transformer des innovations éprouvées en améliorations durables et généralisées pour la sécurité du patient¹ et tous les aspects de l'excellence en santé.

Aujourd'hui, nous avons une excellente occasion d'augmenter la portée d'innovations éprouvées pour en faire profiter plus de personnes. Il ne tient qu'à nous de répandre ces lueurs d'espoir pour les faire briller de mille feux d'un océan à l'autre. Nous ne pourrions pas y arriver sans vous.

Si vous aspirez, vous aussi, à l'excellence, nous espérons que notre stratégie vous parlera. Pour vous impliquer, voyez [comment nous pouvons unir nos forces](#), abonnez-vous à notre [infolettre](#), suivez-nous sur les [réseaux sociaux](#) et consultez ExcellenceSante.ca.

¹ Nous employons le terme « patient » pour référer aux bénéficiaires de services dans différents milieux, eux qui sont parfois nommés « usagers », « résidents », etc.

Notre stratégie

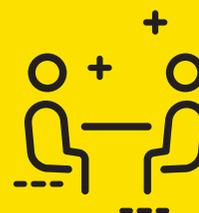
Cette stratégie quinquennale – la première du nouvel organisme – est le fruit à la fois de notre histoire et de la participation d'intervenants de chaque province et territoire. Elle reflète leur vision de l'excellence en santé, des enjeux majeurs et du soutien que nous pouvons leur apporter.



Nous avons fait intervenir plus de **1 100 personnes** pour créer la stratégie 2021–2026 d'ESC.

Merci à toutes les personnes qui ont participé. En pleine pandémie, vous avez pris le temps de nous aider à mettre sur les rails ce nouvel organisme et ses orientations en matière de qualité et de sécurité au Canada.

Nous avons



réalisé **40 entrevues d'interlocuteurs** clés



tenu **25 groupes** de discussion



sollicité **vos commentaires** lors de notre webinar de lancement, d'un sondage public et d'une campagne sur les médias sociaux.

Que signifie l'excellence en santé?

Ce n'est pas pour rien que l'excellence est au cœur de notre nom. Il s'agit du principe directeur qui sous-tend nos activités et notre travail avec des gens et des systèmes de santé partout au pays. Nous aidons nos partenaires à améliorer la qualité et la sécurité avec – et pour – le plus de gens possible, en fonction de leurs priorités.

Pour atteindre l'excellence, il faut adopter une vision plus intégrée de la sécurité et de la qualité qui s'applique au système de santé et au parcours des patients et des familles. Il faut des soins sécuritaires et de qualité, au bon endroit et au bon moment. Il faut aussi des services inclusifs, adaptés à la culture et en phase avec les besoins, les préférences et les priorités d'une multitude de patients, de proches aidants et de communautés, y compris les Premières Nations, les Inuits et les Métis.

En somme, l'excellence en santé devrait être à la portée de tous et permettre d'optimiser les expériences des patients, des proches aidants et des communautés, les résultats sur la santé, et l'utilisation du temps et des ressources.

Nos partenaires

Les partenariats authentiques sont au cœur de notre quête d'excellence. Nous nous engageons à travailler avec des personnes et des communautés aux expériences, aux bagages culturels et aux points de vue diversifiés, comme les personnes ayant des expériences vécues, les membres des Premières Nations, les Inuits et les Métis.

Avec à nos côtés patients, proches aidants et communautés, prestataires de services sociaux et de santé, organismes voués à la qualité et à la sécurité, gouvernements, régions sanitaires et bien d'autres, nous apportons des améliorations qui seront précieuses pour leurs bénéficiaires.

Notre façon de faire

Nous collaborons avec des personnes de tout le pays pour :

Trouver et promouvoir les innovateurs et les innovations

- Trouver des innovations à fort potentiel qui optimisent la sécurité et la qualité des services de santé pour plus de personnes (par exemple : [Défi Innovation : Priorité Santé](#)).
- Faire connaître ces innovations afin d'inspirer d'autres améliorations aux politiques et aux pratiques en santé (par exemple : [Récupération optimisée Canada](#)).

Être un moteur de l'adoption rapide et de la diffusion d'innovations dans le domaine de la qualité et de la sécurité

- Diriger des partenariats pour diffuser et mettre à l'échelle des innovations axées sur l'excellence en santé dans nos domaines d'intérêt (par exemple : projet collaboratif [Soins virtuels ensemble](#) avec Inforoute Santé du Canada et [projet collaboratif d'amélioration des soins aux personnes fragiles en milieu communautaire](#)).
- Co-concevoir, tester et diffuser des outils pour mettre en œuvre des services de santé sécuritaires et de haute qualité avec des patients, des prestataires et d'autres dirigeants des services de santé (par exemple : Plateforme de ressources sur la participation du patient).
- Diffuser ces [outils](#) à grande échelle pour que plus de personnes en bénéficient au Canada.

Développer les capacités pour rendre possible l'excellence en santé

- Travailler avec des dirigeants et des équipes partout au Canada pour renforcer leurs capacités à apporter et à pérenniser des améliorations (par exemple : [programme FORCES](#) et [TeamSTEPPS Canada^{MC}](#)).
- Établir des liens entre les leaders communautaires et les dirigeants des différents systèmes de santé pour leur permettre d'échanger, d'apprendre et de s'améliorer ensemble (par exemple : [Réseau canadien de santé des régions nordiques et éloignées](#)).

Catalyser le changement dans les politiques

- Consulter des personnes possédant une culture et des expériences variées en vue de stimuler l'apprentissage et la création de liens pour rehausser la sécurité culturelle et l'humilité, l'équité et l'inclusion dans les systèmes de santé (par exemple : [projet collaboratif Promotion de la vie](#)).
- Aider les dirigeants à échanger sur les politiques, à identifier les leviers de changement et à stimuler le changement à grande échelle (par exemple : [recommandations d'Essentiels ensemble](#)).
- Collaborer avec des partenaires, dont d'autres organisations pancanadiennes de santé, pour faire avancer les priorités en matière de santé partagées aux niveaux fédéral, provincial et territorial (par exemple : [programme Ambulanciers paramédicaux et soins palliatifs](#) avec le Partenariat canadien contre le cancer).



Innovation :
pratique, politique
ou programme
amélioré qui procure
plus d'avantages aux
personnes que le
statu quo

Nos grandes lignes d'action

Soins et services aux personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux

Il est temps de repenser les soins avec – et pour – les aînés. De nouvelles politiques et pratiques d'organisation et de prestation serviront à mieux intégrer les soins de santé et les services sociaux pour améliorer les résultats (par exemple : [SLD+](#)).

Soins plus proches du milieu de vie et sécurité des transitions

Au Canada, les gens veulent des services de santé sécuritaires et de qualité, près de chez eux. Un accès à un prestataire de soins primaires, des transitions sûres et des options virtuelles. On peut accroître la portée des innovations visant la prestation équitable et opportune de soins au lieu de résidence (par exemple : [projet collaboratif de diffusion Faire le pont vers la maison](#)).

Rétention et soutien du personnel de santé

Au niveau individuel comme organisationnel, de nombreuses personnes engagées emploient des approches innovantes et adaptables pour promouvoir des environnements de travail sûrs et inclusifs. Ces initiatives visent à favoriser le bien-être physique, émotionnel et mental du personnel, et aident à réduire le roulement et la pénurie de main-d'œuvre. La finalité : contribuer à faire de l'accès à des soins de santé sûrs et de qualité une réalité pour tout le monde (par exemple : [le Défi Innovation : Personnel de santé](#)).



Perspectives en matière de qualité et de sécurité

Améliorer la qualité et la sécurité est au cœur de notre travail avec – et pour – les bénéficiaires et les prestataires de soins. Nous veillons à ce que ces perspectives s'intègrent à toutes nos démarches.

Expérience vécue par les patients, les proches aidants et les communautés

Mobiliser dans un but précis patients, proches aidants et communautés afin que leurs expériences et priorités motivent la sécurité et la qualité des services de santé (par exemple : communauté des partenaires d'ESC, dont [Patients pour la sécurité des patients du Canada](#)).

Professionnels de la santé

Veiller à ce que les prestataires façonnent l'amélioration des soins pour que la valeur du changement et son incidence sur leur vie professionnelle soient aussi prises en compte (par exemple : [ressources sur la santé mentale et la résilience pour les prestataires de soins de santé, le personnel et les dirigeants](#)).

Valeur

Organiser les services de santé pour améliorer l'état des patients et des systèmes de santé, en misant sur les priorités des patients et en liant les sommes dépensées pour un bénéficiaire aux résultats qui comptent pour lui (par exemple : [Trousse d'outils sur les services de santé axés sur la valeur](#)).

Sécurité culturelle et équité des soins et services

Aider les travailleurs des systèmes de santé à lutter contre le racisme et les déséquilibres de pouvoir pour favoriser la sécurité, éviter les préjudices et offrir les services selon les besoins (par exemple : [guide sur la compétence culturelle autochtone Cheminer ensemble](#)).

Priorités des Premières Nations, des Inuits et des Métis

Solliciter et soutenir la participation concrète des Premières Nations, des Inuits et des Métis pour veiller à ce que leurs priorités soient à l'avant-plan de la réconciliation, de la qualité et de la sécurité en santé (par exemple : [Journée mondiale de la sécurité des patients 2021 sous le thème « Soins maternels et néonataux sans risque »](#)).

Nos valeurs

Des partenariats authentiques

On va plus loin ensemble que seul. À l'interne comme avec nos partenaires, la collaboration nous rapproche plus vite de nos objectifs communs.

Le courage dans l'innovation

Nous cherchons et promouvons les idées audacieuses qui améliorent concrètement la sécurité et la qualité des soins et services de santé, ainsi que les approches agiles pour atteindre l'excellence chez ESC.

L'intégrité

La crédibilité, l'honnêteté et le respect comptent pour nous. Nous traitons les autres comme nous aimerions être traités. Ensemble, nous établissons un lien de confiance, faisons des choix éclairés par les données probantes et favorisons la responsabilité mutuelle.

L'inclusivité

Qui que nous soyons, où que nous soyons : nous avons tous l'excellence en santé à cœur. C'est pourquoi nous valorisons la diversité des points de vue et les expériences de chacun.

Nos priorités et programmes

Vous vous demandez comment nous établissons nos priorités et choisissons nos programmes? En tant qu'organisme indépendant sans but lucratif financé par Santé Canada, ESC consacre l'essentiel de ses efforts à faire progresser les priorités partagées par les autorités fédérales, provinciales et territoriales, et celles établies par nos parties prenantes.

Les possibilités sont évaluées en fonction des critères ci-dessous.

a. Alignement stratégique

Le programme est-il en phase avec :

- nos capacités particulières;
- notre orientation stratégique et les priorités fédérales, provinciales et territoriales;
- les objectifs et la conception de nos programmes?

b. Préparation et capacité organisationnelles

ESC a-t-il les capacités et la préparation nécessaires pour soutenir le programme relativement :

- aux ressources;
- à la préparation;
- à l'échéancier;
- aux collaborateurs et aux partenaires?

c. Portée et retombées attendues

A-t-on démontré les avantages du programme, en particulier pour :

- la population touchée;
- l'apport aux systèmes de santé;
- les perspectives en matière de qualité et sécurité;
- l'évaluation et les mesures?





ExcellenceSante.ca