

# Casse-tête des fondements de l'excellence en santé

## L'activité

Le **casse-tête des fondements de l'excellence en santé** est une activité de réflexion animée conçue pour aider les personnes participantes à explorer comment la sécurité des patients, l'équité, l'engagement et la sécurité culturelle sont interconnectés, et comment, ensemble, ils créent les conditions propices à l'excellence des soins.

Toutes les personnes impliquées dans le soin, d'un côté comme de l'autre, ont un rôle à jouer dans la création de systèmes de santé plus sûrs, plus équitables et davantage centrés sur la personne. Chacun de ces fondements est important en soi, mais c'est leur interdépendance et leur complémentarité qui leur donnent toute leur force.

Ce guide d'animation accompagne l'ensemble de pièces de casse-tête, qui comportent toutes une question de réflexion. Chaque pièce représente une perspective ou un point d'entrée pouvant être utilisé pour alimenter la discussion. On peut animer l'activité avec une ou plusieurs pièces, selon la taille du groupe et le temps disponible.

## Pourquoi faire le casse-tête des fondements de l'excellence en santé?

Cette activité favorise la tenue de réflexions et d'échanges structurés sur les liens entre la sécurité des patients, la sécurité culturelle, l'équité et l'engagement, et sur la manière dont ces éléments façonnent l'expérience de soins et influent sur les résultats de santé. Comme dans un casse-tête, le portrait global ne se précise que lorsque toutes les pièces sont prises en compte.

Dans le cadre de cette activité, les participantes et les participants sont encouragés à :

- réfléchir à la manière dont leurs croyances et leurs comportements influent sur la sécurité, la sécurité culturelle, l'équité et l'engagement;
- examiner l'influence des systèmes de santé régionaux, provinciaux et pancanadiens sur la sécurité, la sécurité culturelle, l'équité et l'engagement à l'échelle des personnes, des équipes et des institutions;
- approfondir leur compréhension des liens étroits entre la sécurité des patients, la sécurité culturelle, l'équité et l'engagement;
- définir des mesures concrètes à prendre pour créer des milieux plus sûrs et plus équitables, prodiguer des soins plus respectueux des valeurs culturelles et offrir des environnements propices à l'engagement.

## Comment animer l'activité

### Temps requis

Le temps requis peut varier et dépend de la façon dont l'activité est structurée. Le casse-tête peut être adapté à différentes formules et durées.

### Formules suggérées

L'activité a été conçue pour être polyvalente et peut donc être abordée de plusieurs façons :

- **Réflexion progressive** – Explorez une pièce de casse-tête à la fois (par exemple, une pièce par semaine), individuellement ou lors de discussions de groupe animées. Cette approche favorise une réflexion plus approfondie et mise sur un apprentissage graduel.
- **Atelier de groupe ou conférence** – Choisissez plusieurs pièces de casse-tête et utilisez-les pour animer un atelier, une conférence ou une activité d'équipe. Cette formule favorise la tenue de dialogues riches et l'échange de connaissances entre les membres d'un groupe élargi.

## Taille du groupe et participation

Cette activité peut se faire individuellement, sous forme d'exercice d'autoréflexion; elle est cependant plus efficace lorsqu'elle est réalisée en groupe. Des discussions réfléchies et approfondies peuvent avoir lieu même à deux personnes. Chaque pièce de casse-tête peut être analysée en groupe d'au plus huit personnes. Pour les plus grands rassemblements, répartissez les personnes présentes en petits groupes pour favoriser les échanges enrichissants et stimulants.

## Qui devrait participer

Cette activité convient à un large éventail de personnes, dont :

- les membres du personnel (clinique ou non), quel que soit leur rôle et leur poste;
- les leaders du domaine de la santé et les membres des conseils d'administration;
- les bénéficiaires et les partenaires de soins (envisagez d'inviter un patient ou une patiente partenaire à venir faire part de son expérience ou à coanimer l'activité);
- les bénévoles;
- les partenaires communautaires et les membres du grand public.

## Outils requis

- **Casse-tête des fondements de l'excellence en santé** (voir l'annexe pour les pièces de casse-tête comportant des questions de réflexion) – Le nombre de pièces de casse-tête faisant l'objet de discussions varie en fonction du nombre de personnes et du temps dont vous disposez.
- **Matériel d'animation** – Notes autocollantes, tableau à feuilles, marqueurs, tableau blanc et autre matériel permettant de prendre en note les perspectives, les éléments de discussion et les mesures proposées.
- **Appareil photo** – Si l'équipe souhaite prendre des photos lors de l'activité, assurez-vous que toutes les personnes participantes sont à l'aise et ont consenti à être photographiées et à ce que les photos soient partagées.

## Animation de l'activité

### 1. Désignez l'animateur ou l'animatrice

Son rôle est de créer un environnement sûr et accueillant qui favorise le partage et l'apprentissage. La personne qui anime l'activité doit avoir de solides compétences d'écoute, savoir gérer des conversations délicates et veiller au respect du temps imparti.

### 2. Anticipez d'éventuelles conversations délicates

Les discussions sur la sécurité des patients, la sécurité culturelle, l'équité et l'engagement peuvent susciter des émotions liées à des expériences personnelles dans le domaine des soins de santé (ou de manière plus générale). Prévoyez des ressources et mettez-les à la disposition du groupe au cas où des échanges difficiles ou chargés d'émotion surviendraient. En prévision de cette activité, envisagez de consulter des ressources de formation tenant compte des traumatismes, telles que la [Trauma Training Initiative](#) (en anglais) de Services de santé Alberta et le [Trauma- and Violence-Informed Care Foundations Curriculum](#) (en anglais) du programme EQUIP Health Care.

### 3. Planifiez votre approche

Avant la tenue de l'activité :

- **Choisissez la formule** – Pensez aux forums existants, comme les réunions d'équipe, les dîners-conférences, les caucus sur la sécurité et les conférences.
- **Déterminez la taille du groupe** – Évaluez le nombre de personnes participantes et, au besoin, prévoyez de scinder le groupe en sous-groupes.
- **Choisissez les pièces de casse-tête** – Déterminez combien de pièces de casse-tête seront analysées lors de chaque séance, et si l'assemblage se fera par étapes, au fil du temps.

### 4. Animez l'activité

#### A. Donnez le ton

Commencez par souligner l'importance de créer un espace sans jugement, inclusif et psychologiquement sûr. Encouragez l'ouverture d'esprit et le respect, et rappelez que toutes les perspectives et expériences sont valorisées et que chaque personne peut contribuer à la discussion.

#### B. Reconnaissez la nature délicate des sujets

Indiquez au groupe que les sujets discutés pourraient être sensibles ou bouleversants. Communiquez clairement que du soutien et des ressources sont disponibles, au besoin, pendant ou après la séance.

#### C. Présentez les principaux thèmes

Expliquez la signification des termes « sécurité des patients », « sécurité culturelle », « équité » et « engagement », ainsi que l'importance de comprendre comment ces éléments interagissent. Encouragez les participants et les participantes à réfléchir à la manière dont ces fondements favorisent ensemble l'excellence en santé.

#### D. Fournissez du contexte

Selon le temps et les ressources disponibles, envisagez de présenter le témoignage d'un patient ou d'une patiente ou des exemples tirés des ressources ci-dessous, ou encore d'inviter une personne participante à faire part d'une expérience pertinente. Encouragez les discussions sur la manière dont la sécurité, l'équité, l'engagement et la sécurité culturelle se reflètent à la fois dans les soins prodigués et dans l'expérience de soins vécue par les patients et patientes et leurs proches. [L'histoire de Lew – Deux parcours de soins](#) pourrait constituer un exemple pertinent.

#### E. Distribuez les pièces de casse-tête

Donnez aux personnes participantes la ou les pièces de casse-tête choisies; chacune d'entre elles comporte une question de réflexion. Les pièces peuvent être attribuées intentionnellement ou distribuées au hasard. Lorsque l'activité se fait en groupe, chaque sous-groupe explore généralement une seule pièce du casse-tête; lors des séances plus longues, les sous-groupes peuvent aborder plusieurs pièces.

#### F. Encouragez la réflexion individuelle

Invitez les participants et les participantes à prendre 1 ou 2 minutes pour réfléchir de manière individuelle à la question figurant sur la pièce.

#### G. Animez la discussion de groupe

Orientez une discussion de groupe à l'aide d'une méthode structurée, comme celle du [1-2-4-Tous](#) (en anglais), afin d'assurer une participation active.

#### H. Enrichissez la conversation

Après la période de réflexion et de discussion, posez des questions de relance clés pour consolider les apprentissages et encourager le passage à l'action :

- Quels apprentissages clés tirez-vous de vos propres réflexions?
- Quels constats ont émergé de votre discussion en petit groupe?
- Quelle mesure concrète prendrez-vous à la suite de cette conversation? Déterminez si cette mesure concerne la personne, l'équipe ou l'organisme. Il peut être judicieux de prendre note de ces mesures pour alimenter les échanges de suivi ou orienter les futurs efforts d'amélioration.

## Astuces gagnantes :

- **Instaurez un environnement accueillant**, psychologiquement sûr et propice aux apprentissages communs.
- **Reconnaissez que les échanges pourraient faire ressortir des expériences de biais, de discrimination ou de racisme**; prévoyez des ressources pour soutenir le bien-être des participants et participantes.
- **Insistez sur le fait que les personnes qui animent devraient veiller à leur propre bien-être (et à celui des autres)**, en ayant conscience que ces conversations peuvent être exigeantes sur le plan émotionnel.
- **Reconnaissez que la participation de personnes issues de différentes disciplines** peut élargir les perspectives et approfondir les apprentissages.
- **Planifiez soigneusement tous les détails** – y compris la formule, la taille du groupe et le rythme – afin de bonifier l'expérience globale.
- **Arrivez avec l'équipement approprié** (par exemple, casse-tête des fondements de l'excellence en santé et outils d'animation).
- **Ancrez les discussions dans le vécu expérientiel** pour soutenir une réflexion approfondie sur les soins équitables et respectueux des valeurs culturelles.

## Débriefage

Au terme de l'activité, envisagez de débriefer avec quelques collègues de confiance afin d'évaluer le succès de l'exercice et de repérer d'éventuels axes d'amélioration.

Voici quelques questions que vous pouvez poser :

- Qu'est-ce qui a bien été?
- Que pourrait-on mieux faire?
- Que pourrait-on essayer la prochaine fois?

## Vos commentaires sont les bienvenus!

Il existe de nombreuses façons d'assembler ce casse-tête. Nous vous encourageons à innover, et aimerions beaucoup avoir vos commentaires sur d'autres approches d'animation. Veuillez nous faire part de vos idées en envoyant un courriel à [safety-securite@hec-esc.ca](mailto:safety-securite@hec-esc.ca).

## Ressources :

Excellence en santé Canada. (2025). [Les fondements de l'excellence en santé.](#)

*Cette série d'activités d'apprentissage autodirigées est une entrée en matière pour comprendre les liens entre la sécurité des patients, la sécurité culturelle, les environnements propices à l'engagement et l'équité en santé, ainsi que leur rôle dans l'expérience de soins.*

Vidéos Longwoods. (s. d.). [The impacts of racism on healthcare quality and safety in Canada: A case study and practical advice from Ontario Midwifery](#) (en anglais).

*Ce webinaire enregistré met en lumière l'importance de créer des milieux de soins plus sécuritaires en s'attaquant au racisme systémique dans le domaine des soins de santé. Il propose une discussion sur une étude de cas – présentée par l'Association des sages-femmes de l'Ontario – et met en évidence les apprentissages tirés de celle-ci.*

Boakye P. N. et coll. (2023). [Obstetric racism and perceived quality of maternity care in Canada: Voices of Black women.](#) *Women's Health*, vol. 19(1), p. 1–13. <https://doi.org/10.1177/17455057231199651>

*Le racisme obstétrical peut entraver l'accès à des soins maternels de qualité et mener à de moins bons résultats de santé pour les femmes noires. Dans cet article original, les autrices ont demandé à des femmes noires de Toronto de raconter leur expérience et leur ressenti à l'égard des soins reçus pendant leur grossesse ou leur accouchement. Les participantes ont rapporté que les soins reçus étaient déshumanisants et de piètre qualité.*

Régie de la santé des Premières Nations. (s. d.). [Remembering Keegan: A BC First Nations Case Study Reflection.](#) (en anglais) (voir également cet [article de la CBC](#), en anglais)

*Le rapport de réflexion sur l'étude de cas relate l'histoire de Keegan Combes, un homme de la Première Nation Skwah décédé à l'âge de 29 ans à la suite d'un diagnostic et d'un traitement tardifs dans le contexte d'une intoxication accidentelle en septembre 2015. L'étude de cas vise à susciter, chez les prestataires de soins de santé, une réflexion sur le racisme systémique et la sécurité culturelle, afin de prévenir des tragédies similaires et d'améliorer les soins offerts aux peuples autochtones en C.-B.*

Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). (s. d.). [Dismantling Anti-Black Racism: A Strategy of Fair & Just CAMH.](#) (en anglais)

*En Ontario et au CAMH, l'oppression et la marginalisation des communautés noires se manifestent par la persistance d'inégalités raciales en matière de santé mentale et de bien-être. Ce rapport présente des domaines d'action prioritaires axés sur l'obtention de résultats pour les patients et patientes et leurs proches, le personnel et le CAMH; il comprend aussi 22 mesures à prendre pour réduire le racisme envers les personnes noires au CAMH avant 2022.*

[Black Health Alliance, Health Inequities.](#) (s. d.).

*Black Health Alliance travaille en partenariat pour améliorer la santé et le bien-être des communautés noires. Son site Web indique que les personnes noires sont victimes d'inégalités en matière de santé (par rapport à la population canadienne dans son ensemble) et que les problèmes de santé mentale et de dépendance au sein des communautés africaines, caribéennes et noires du Canada sont profondément mal compris et stigmatisés. Par exemple, les taux de contention physique et d'isolement dans les systèmes de santé mentale et de lutte contre les dépendances sont plus élevés chez la population noire de l'Ontario.*

# Annexe

**Que puis-je faire  
pour en savoir plus  
sur la façon dont  
les iniquités en  
santé influencent  
la qualité et la  
sécurité des soins?**

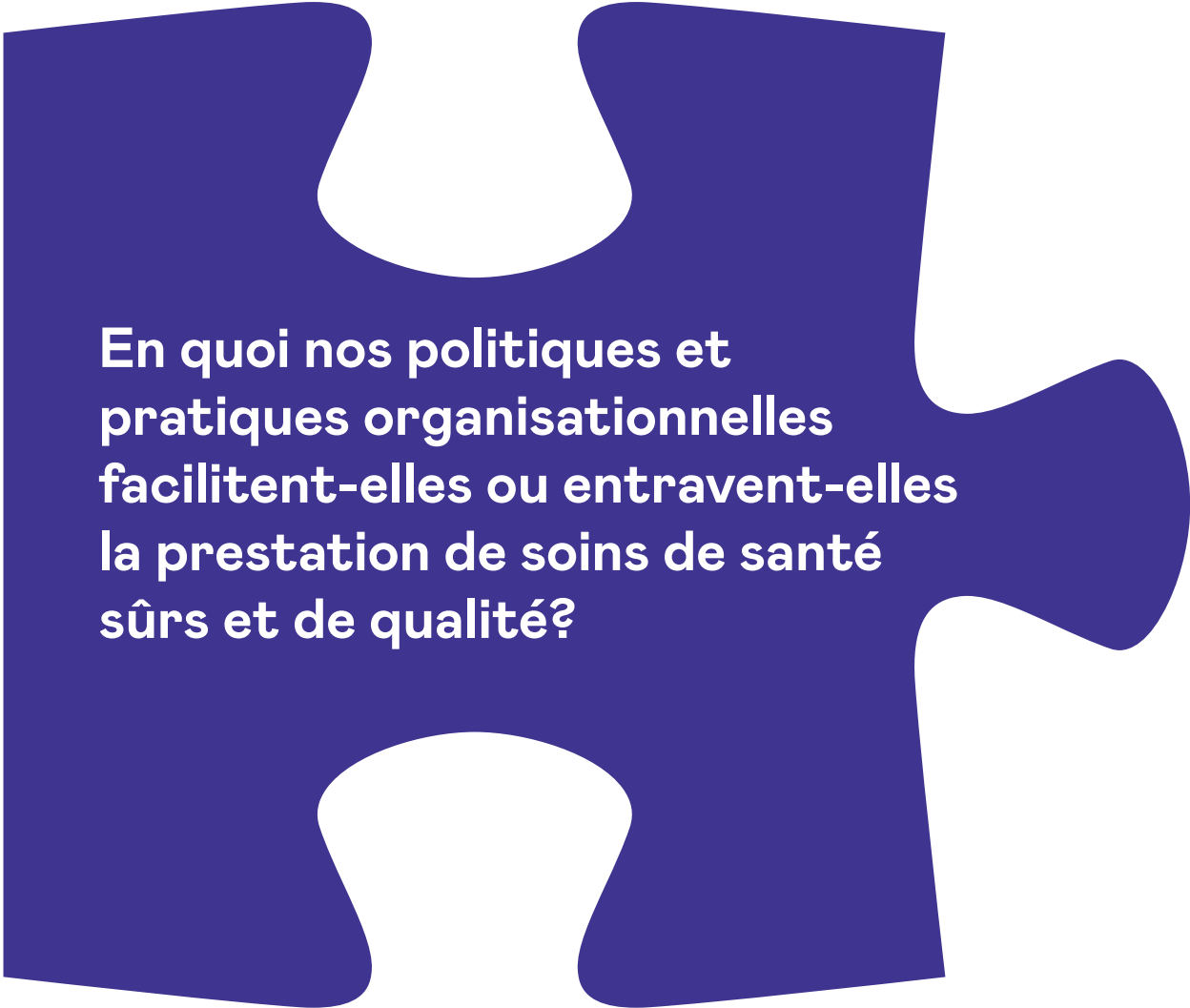
## Annexe

**Comment puis-je mettre en pratique l'écoute active dans mes échanges avec les patients et les proches aidants pour mieux comprendre ce qui contribue à des soins plus sûrs, plus équitables et respectueux des valeurs culturelles?**

# Annexe

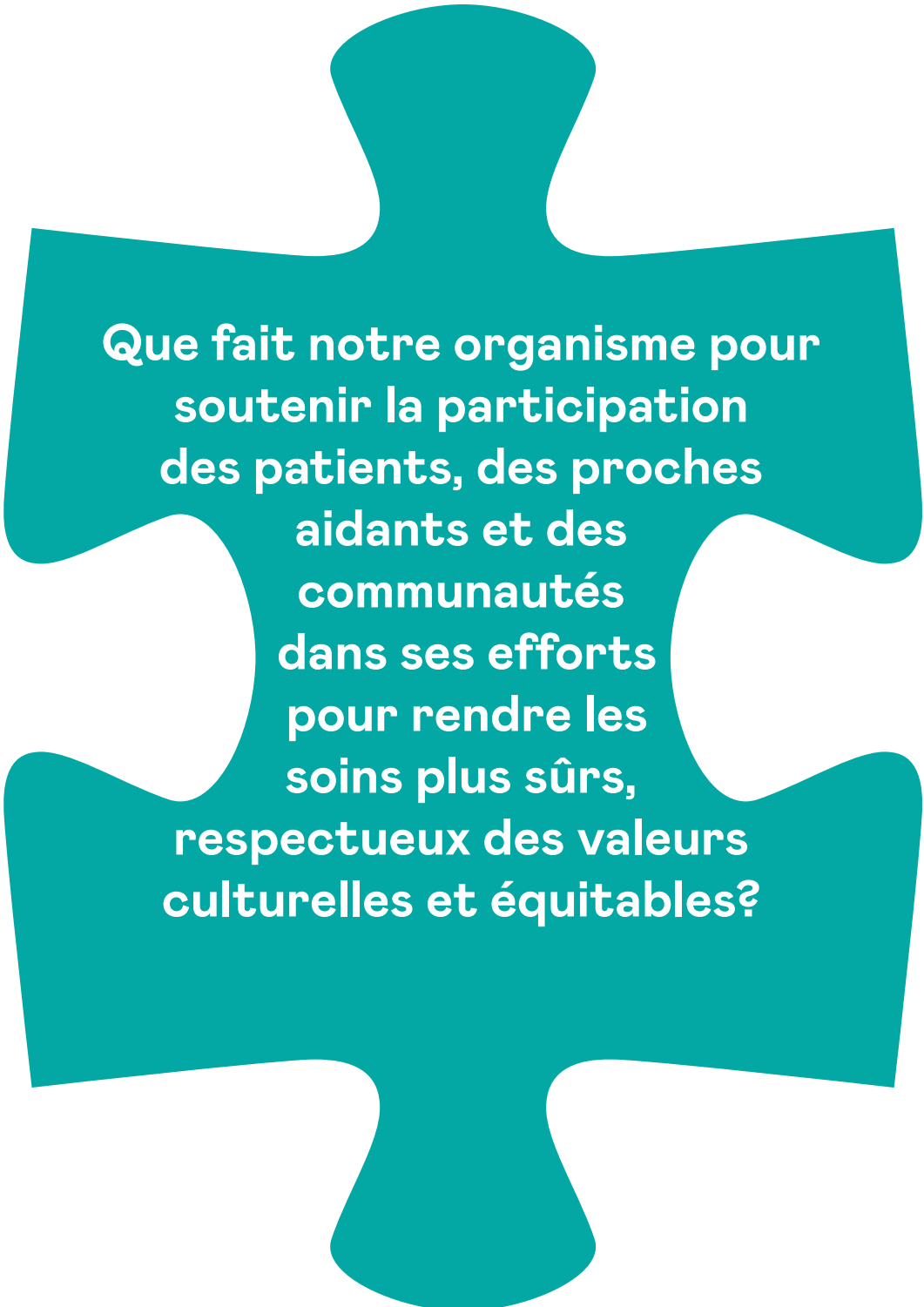
**De quelles façons  
mon vécu expérientiel  
unique influence-t-il  
mes interactions  
avec mes pairs, les  
patients, les proches  
aidants et les  
communautés?**

# Annexe



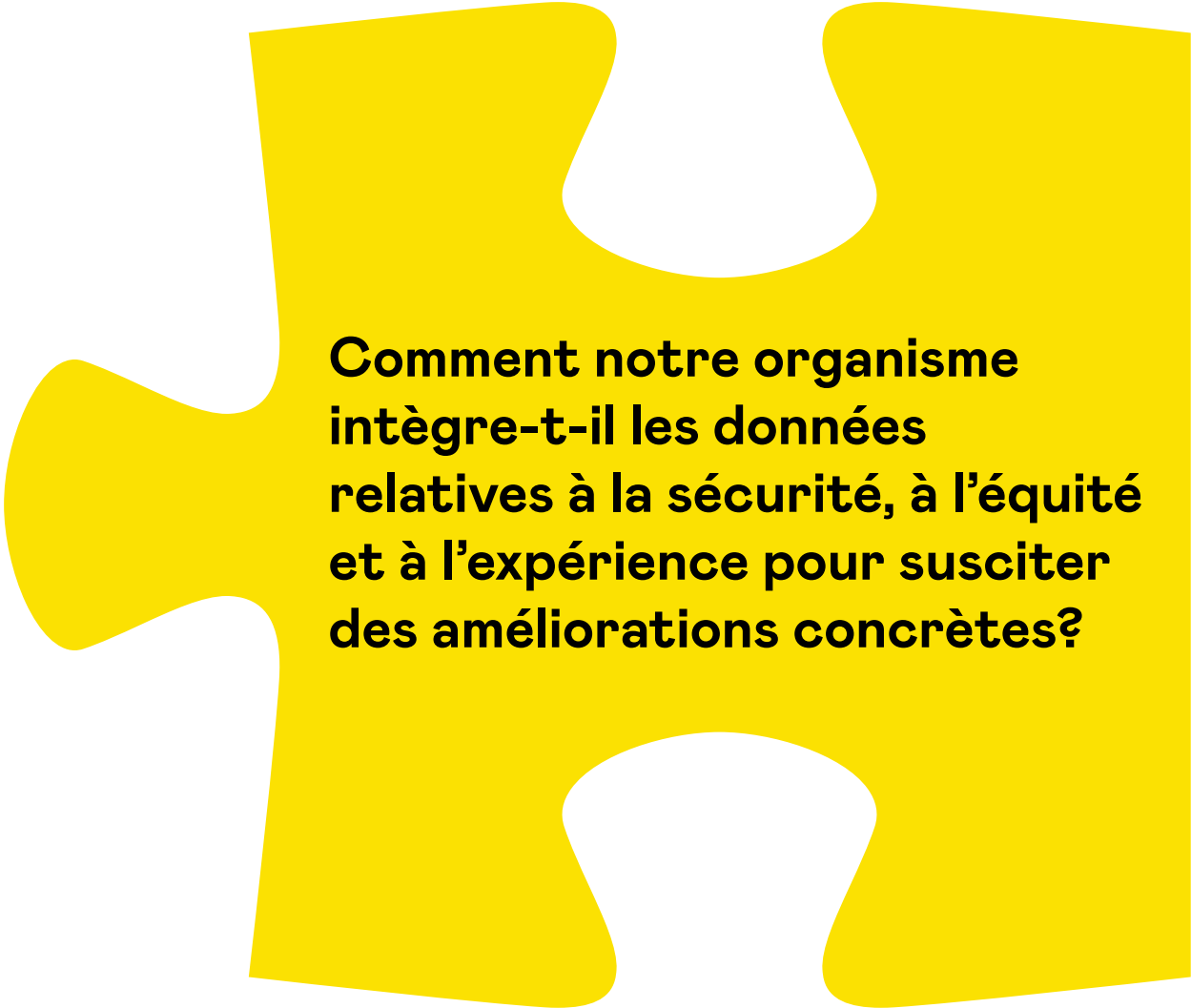
**En quoi nos politiques et pratiques organisationnelles facilitent-elles ou entravent-elles la prestation de soins de santé sûrs et de qualité?**

## Annexe



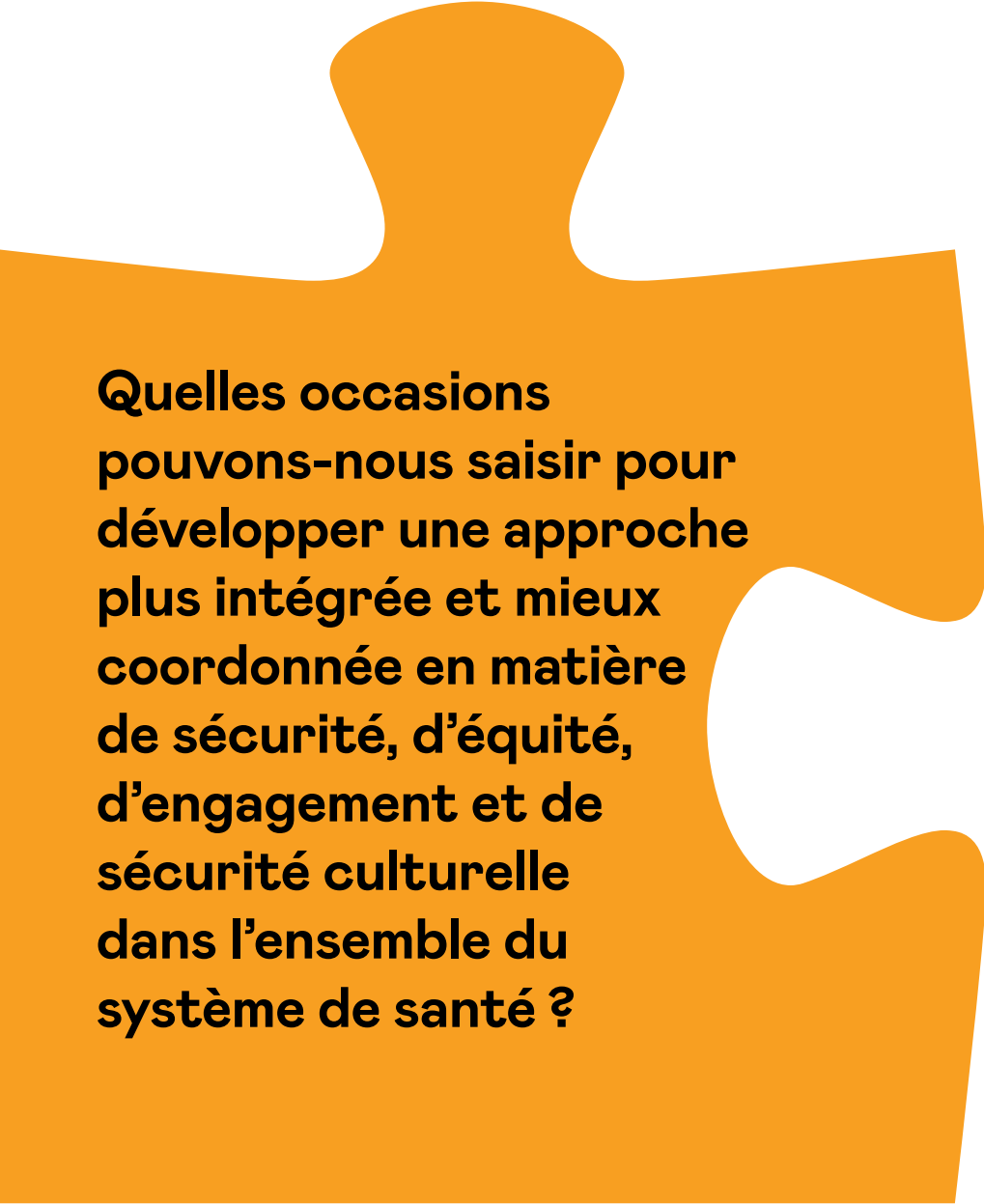
**Que fait notre organisme pour soutenir la participation des patients, des proches aidants et des communautés dans ses efforts pour rendre les soins plus sûrs, respectueux des valeurs culturelles et équitables?**

# Annexe



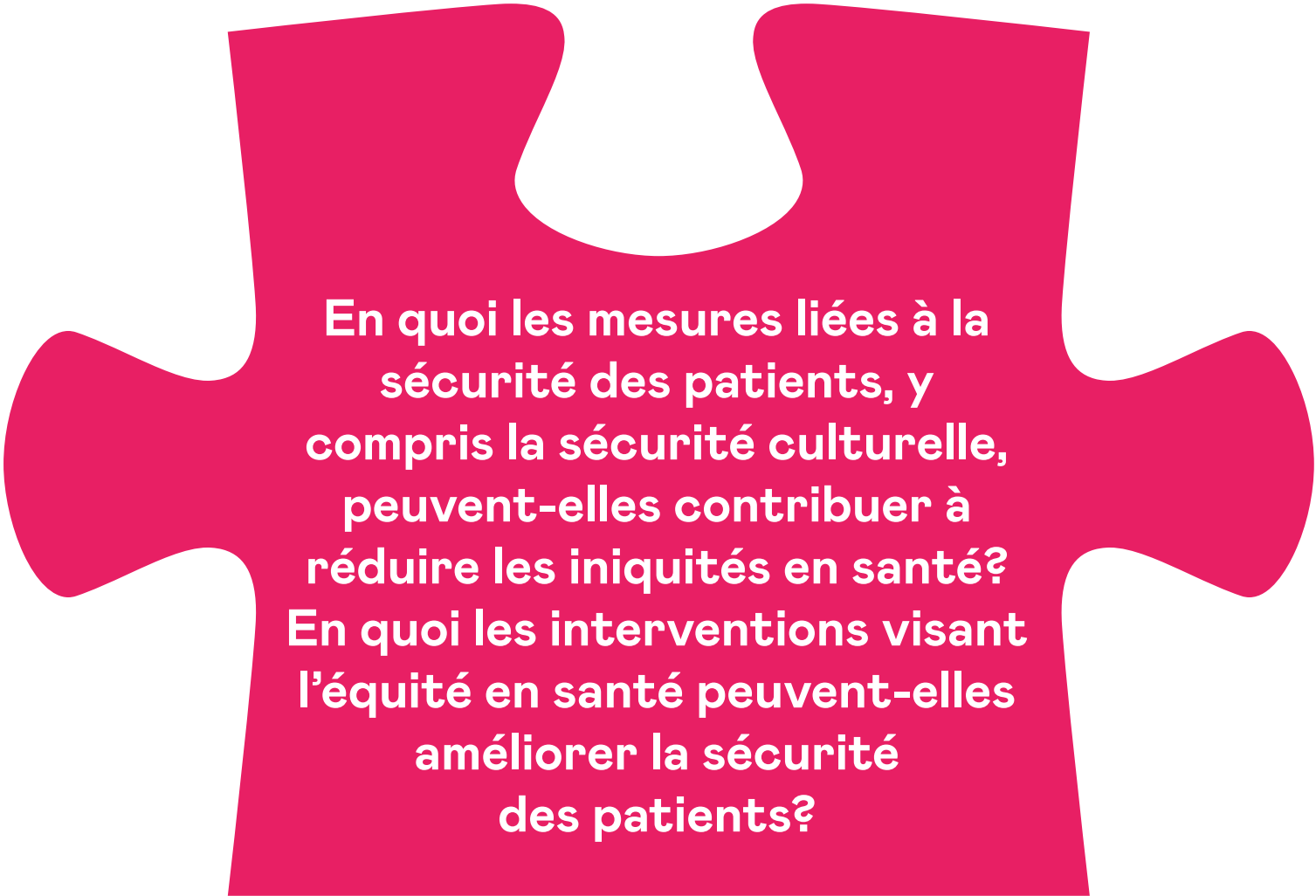
**Comment notre organisme  
intègre-t-il les données  
relatives à la sécurité, à l'équité  
et à l'expérience pour susciter  
des améliorations concrètes?**

# Annexe



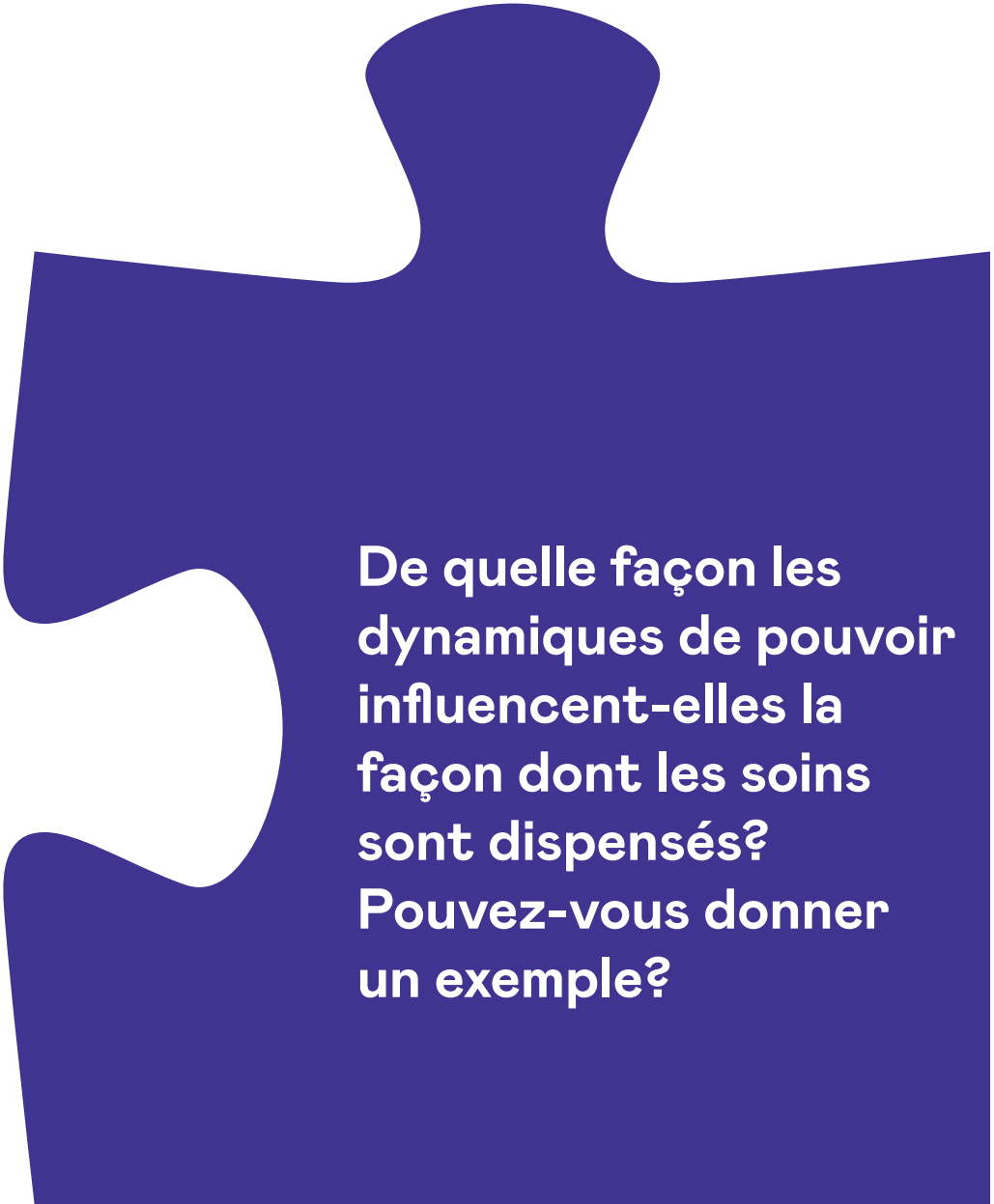
**Quelles occasions  
pouvons-nous saisir pour  
développer une approche  
plus intégrée et mieux  
coordonnée en matière  
de sécurité, d'équité,  
d'engagement et de  
sécurité culturelle  
dans l'ensemble du  
système de santé ?**

# Annexe



**En quoi les mesures liées à la  
sécurité des patients, y  
compris la sécurité culturelle,  
peuvent-elles contribuer à  
réduire les iniquités en santé?  
En quoi les interventions visant  
l'équité en santé peuvent-elles  
améliorer la sécurité  
des patients?**

# Annexe



**De quelle façon les dynamiques de pouvoir influencent-elles la façon dont les soins sont dispensés? Pouvez-vous donner un exemple?**

# Annexe

