

# PRATIQUES EXEMPLAIRES

## Visites tenues en 2007



Force motrice de la qualité des  
services de santé



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**  
[www.accreditation-canada.ca](http://www.accreditation-canada.ca)

# PRATIQUES EXEMPLAIRES

## Visites tenues en 2007

Publié par Agrément Canada

Tout droits réservés.

Aucune partie du présent ouvrage ne peut être reproduite, sous quelque forme (électronique, mécanique) ou par quelque procédé (photocopie, enregistrement) que ce soit, ni emmagasinée dans un système de recouvrement, sans l'autorisation écrite d'Agrément Canada.

© Agrément Canada 2008

Aussi publié en anglais sous le titre :

Leading Practices Survey Year 2007

978-1-55149-082-3



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**  
[www.accreditation-canada.ca](http://www.accreditation-canada.ca)

1 800 814 7769

Ottawa • Edmonton • Montréal

Connu auparavant sous l'appellation du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)

# Tirer leçon des pratiques exemplaires

---

## Reconnaître l'innovation et la créativité dans la prestation des services de santé au Canada

Dans le cadre du processus de visite, les visiteurs d'Agrément Canada cernent les pratiques exemplaires qu'ils considèrent comme étant des exemples de leadership et de prestation de services de haute qualité. Ces pratiques sont jugées dignes de mention car elles démontrent la façon dont certains organismes visent à atteindre l'excellence dans leur domaine ou pour ce qu'elles contribuent au milieu de la santé. Il se peut qu'elles aient été cernées comme des pratiques exemplaires dans une région géographique particulière ou pour un type particulier de prestation de services de santé ou encore pour un sujet précis lié à la santé. Certaines de ces pratiques exemplaires sont simples et ingénieuses. Elles sont fréquemment mises en oeuvre par des organismes aux ressources limitées, démontrant comment les stratégies novatrices peuvent être mises en application à peu de frais.

### Les pratiques exemplaires sont :

- originales et innovatrices;
- faites pour démontrer l'efficacité des pratiques;
- liées aux normes d'Agrément Canada;
- peuvent être adaptées à d'autres organismes.

Il est possible de faire une recherche par thème ou par secteur de normes dans la base de données sur les pratiques exemplaires relevées lors des visites de 2004, 2005, 2006 et 2007 en consultant le site Web d'Agrément Canada. Agrément Canada encourage les organismes de santé à consulter la base de données et à mettre en oeuvre certaines de ces pratiques innovatrices.

Le présent rapport contient les pratiques exemplaires qui ont été relevées au cours des visites tenues en 2007. Elles sont organisées selon les six thèmes les plus courants parmi ceux qui sont ressortis au cours de l'année.

Contrôle et amélioration de la qualité — p. 1

Sécurité des patients — p. 12

Planification des soins — p. 17

Planification des ressources humaines en santé — p. 28

Éthique dans les soins de santé — p. 32

Données et information — p. 34



# Contrôle et amélioration de la qualité

---

## Alexandra Marine & General Hospital

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 1.0 L'organisme prévoit l'évolution des besoins et de l'état de santé de la communauté, et y répond.

Le conseil d'administration évalue ses membres par le biais d'évaluations par les pairs. Chaque membre du conseil reçoit confidentiellement le nom de deux membres au début de chaque rencontre. Le membre du conseil doit poser un regard critique sur le rendement de ces personnes et remettre une évaluation à l'adjointe administrative qui s'occupe de réunir l'information. Les résultats sont revus par le comité de gouvernance et le président du conseil d'administration fournit ensuite une rétroaction à chaque membre au sujet de son rendement.

William.thibert@amgh.ca

## Calgary Health Region

### SOINS COURTE DURÉE

#### 13.0 L'équipe fournit des services de façon sécuritaire, efficiente et efficace.

En 2005 et 2006, le programme de santé des os et des articulations de la Calgary Health Region a participé à une étude pilote provinciale en arthroplastie. Le plan de soin pour l'arthroplastie de la hanche et du genou a été élaboré et mis en œuvre dans le cadre de cette étude. Le plan réunit un continuum de soins interdisciplinaire et le soutien offert au patient. Le plan crée un climat d'apprentissage et de responsabilisation tout en offrant du soutien au patient. De plus, il a contribué à réduire la durée de séjour à l'hôpital. L'introduction d'un système d'accueil et de gestion de cas centralisé renforce ce modèle de soins. Le plan intègre les mesures de la qualité et de l'utilisation des ressources ainsi que des résultats des patients. Les premiers rapports démontrent que cela offre des avantages significatifs aux patients et contribue au développement des soins interdisciplinaires.

Val.Austen-Wiebe@calgaryhealthregion.ca

## Centre de réadaptation Lisette-Dupras

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **3.0 L'organisme réduit au minimum les risques et les dangers, là où les clients reçoivent des services.**

Le Centre de réadaptation Lisette-Dupras a adopté un modèle de gestion de risques exemplaire pour un centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI). Les éléments suivants sont en place dans le centre : une politique, une procédure et des formulaires à jour sur la gestion des risques; un comité de gestion des risques; un registre informatisé 'GESRISK' pour la saisie et la compilation statistique des rapports d'incidents et d'accidents; des séances de formation continue sur la prestation sécuritaire de services, la déclaration, la divulgation et le suivi des accidents et incidents; des séances de formation sur l'utilisation des mesures de contrôle pour tous les employés, gestionnaires et contractuels. Deux personnes se consacrent à la prévention des risques : un gestionnaire et un préventionniste. Un plan d'amélioration de la qualité en gestion de risques est élaboré.

stremblay.lom@ssss.gouv.qc.ca

## Centre de santé et de services sociaux La Pommeraie

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### **2.0 L'organisme entretient des liens et des partenariats significatifs avec d'autres organismes et avec la communauté.**

Une longue tradition de collaboration existe sur le territoire du Centre de santé et de services sociaux La Pommeraie. Il faut souligner la démarche de consultation entreprise par l'organisme en 2005 dans le cadre de l'élaboration de son Plan local d'intervention. À cette occasion, tous les partenaires directs (secteurs santé et communautaire) et indirects (secteurs éducation, municipaux, sociaux, etc.) ont été intégrés à la démarche de consultation, du début à la fin, et les participants ont particulièrement apprécié que leur expertise soit reconnue.

claudette.benoit@rrss16.gouv.qc.ca

## Centre du Florès

### DÉFICITS SUR LE PLAN DU DÉVELOPPEMENT COGNITIF, COMPORTEMENTAL AU PSYCHOSOCIAL

#### **7.0 L'équipe DD effectue une évaluation exacte et appropriée des besoins des clients.**

L'équipe utilise le "Questionnaire d'évaluation de la qualité de vie et planification des services à offrir". Elle collabore à une recherche visant à valider cet outil. Ce questionnaire sert à cerner, de façon exacte et appropriée, les besoins des clients dans leur rapport avec leur environnement. Le questionnaire de qualité de vie est reconnu; il fait l'objet de discussions dans le cadre de l'élaboration des standards de pratique à la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI). C'est une référence principale en matière d'outil d'évaluation des besoins de la personne. Le prix de reconnaissance Maurice-Harvey a été décerné au Centre

du Florès pour cet outil clinique. En plus de contenir des renseignements d'ordre général, tels que les coordonnées de la personne, les types de déficiences et la médication requise en fonction de son état de santé, le document regroupe des renseignements divisés en neuf domaines : le bien-être physique, le bien-être psychologique, la vie affective et relationnelle, les jeux, loisirs et activités sportives, le travail ou les occupations de jour, le bien-être matériel, l'appartenance sociale et la vie communautaire, l'autodétermination (exercice et développement), la qualité de vie des membres de la famille. On y mentionne également les préoccupations et les situations qui posent problème à la personne en relation avec ces domaines, les interventions déjà en vigueur et celles à mettre en place. Ce document sert de base à la planification des services et est révisé annuellement.

Denise\_Fraser@ssss.gouv.qc.ca

## Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ)

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **2.0 L'organisme utilise l'équipement, les fournitures, les appareils médicaux et l'espace de façon sécuritaire, efficace et efficiente.**

L'équipe de la télésanté du CHUQ, leader du réseau québécois de la télésanté, joue un rôle dans le Réseau universitaire intégré de santé (RUIS) et travaille en étroite collaboration avec Inforoute Santé du Canada, à l'échelle nationale, et avec France-Québec, au plan international. Les différentes activités de télésanté permettent à l'équipe de cerner les meilleures pratiques en cours dans le domaine et de promouvoir le développement des divers plateaux techniques afin de répondre adéquatement aux besoins cernés en matière d'enseignement et de services cliniques. Elles favorisent également les échanges entre professionnels de la santé et le transfert des données de recherche.

bernise.vigneault@chuq.qc.ca

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### **5.0 L'organisme est dirigé de façon efficace et efficiente.**

En 2003, le conseil d'administration a élaboré, adopté, puis révisé le Règlement de régie interne du Centre hospitalier universitaire de Québec. Le fonctionnement des comités est maintenant bien articulé; les procès-verbaux et les rencontres avec les membres du conseil d'administration confirment l'excellence de la structure du Règlement et de son fonctionnement. Cet établissement et le président du conseil sont sollicités par les établissements du réseau et les organismes associatifs pour présenter leur modèle de gouvernance. En collaboration avec l'Association québécoise d'établissements de santé, ces éléments ont fait l'objet d'un article dans une publication de référence pour les établissements du réseau de la santé.

bernise.vigneault@chuq.qc.ca

## Centre universitaire de santé/McGill University Health Centre

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **3.0 L'organisme réduit au minimum les risques et les dangers, là où les clients reçoivent des services.**

Le concept des visites environnementales repose sur des critères précis et une échelle pour établir la priorité des interventions de suivi. Il fournit une structure efficace pour cerner et éliminer les facteurs de risques professionnels et environnementaux. Ce processus assure aussi la participation des employés de première ligne et favorise une approche interdisciplinaire de collaboration pour cerner les risques. Il s'agit d'une pratique exemplaire dans la promotion de la sécurité des employés et des patients.

Danielle.Lamy@muhc.mcgill.ca

#### **7.0 L'organisme offre ses services tout en protégeant et en améliorant la qualité de l'environnement, et ce, en collaboration avec la communauté et d'autres organismes.**

L'organisme fait preuve d'un grand engagement et leadership pour ce qui est de l'amélioration de la qualité de l'environnement. De multiples projets ont déjà été reconnus à l'externe comme initiatives avant-gardistes dans le domaine de l'efficacité énergétique et de la réduction d'émission de gaz. La certification Visez vert Plus de BOMA (Building Owners and Managers Association) de l'Hôpital Royal Victoria et de l'Hôpital général de Montréal témoigne de la réussite des initiatives de l'organisme en matière d'installation d'équipement à haut rendement énergétique et de l'amélioration des systèmes de chauffage. Le CUSM s'est joint au regroupement « Hospital for a Healthy Environment » et cela constitue un autre exemple de l'engagement de l'organisme à améliorer l'environnement par son union à d'autres établissements de santé en vue de l'élimination du mercure, de la diminution générale des déchets et de l'utilisation minimum de substances toxiques dans les soins de santé.

Danielle.Lamy@muhc.mcgill.ca

## Grey Bruce Health Services Owen Sound Regional Hospital

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **2.0 L'organisme utilise l'équipement, les fournitures, les appareils médicaux et l'espace de façon sécuritaire, efficace et efficiente.**

Dans le cadre du programme *The roaming endoscope* (l'endoscope baladeur), un ensemble d'endoscopes est prêté d'un hôpital à l'autre selon un horaire établi, tout en s'assurant d'une manipulation et d'un nettoyage adéquat de ceux-ci en vue de prévenir les infections. Le programme répond aux besoins des médecins, est conforme aux normes sur la sécurité des patients et permet de fournir des soins axés sur les patients, et ce, près de chez-eux dans l'ensemble des établissements en milieu rural de l'organisme.

sglass@gbhs.on.ca

## GESTION DE L'INFORMATION

### 1.0 Les processus de gestion de l'information de l'organisme répondent aux besoins actuels et futurs en matière d'information, et lui permettent d'améliorer son rendement.

L'hôpital est un membre volontaire du *Grey Bruce Information Network* qui est composé de trois organisations hospitalières englobant 13 établissements. Les établissements ont normalisé les logiciels et acheté des services du *Grey Bruce Health Centre*. Cette entente permet le partage d'information sur les patients dans l'ensemble des établissements.

sglass@gbhs.on.ca

## Groves Park Lodge

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 4.0 La mission de l'organisme lui donne une orientation.

Les membres du personnel lisent à tour de rôle l'énoncé de mission du *Groves Park Lodge* au début de chaque rencontre. L'énoncé est dissimulé sous une chaise et la personne qui est assise sur cette chaise doit le lire à haute voix. Le personnel, de cette façon, garde à l'esprit la mission de l'organisme et ne risque pas d'oublier les valeurs et les objectifs de celui-ci.

carrol.haywood@gemhealth.com

## Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal

### SOINS INTENSIF

#### 11.0 L'équipe veille au respect et à la promotion des droits des clients et des familles.

Dr. Pierre Marsolais, un médecin intensiviste et pionnier en dons d'organes et de tissus, a reçu des témoignages de reconnaissance de la part du « Organ Donation Breakthrough Collaborative » pour souligner le taux de conversion de plus de 75 % des donneurs (nombre de donneurs qui terminent le processus par rapport aux donneurs éligibles). Pendant deux années consécutives, L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal a reçu le prix de « Best Poster Presentation » de l'Association canadienne de transplantation, et a été reconnu pour sa recherche intitulée « Evaluation of a New Strategy to Improve Identification of Potential Organ Donors ». De plus, afin de s'assurer que le message du don d'organes serait vu par la population, ce médecin a persuadé un propriétaire de plusieurs cinémas, une compagnie de production de cinéma et une firme publicitaire d'accepter d'allouer du temps pour la présentation d'un message de sensibilisation concernant le don d'organes avant et après les représentations cinématographiques et de l'inclure dans les DVD et sur les affiches publicitaires. Le site [www.quebec-transplant.qc.ca](http://www.quebec-transplant.qc.ca) présente le message du Dr Pierre Marsolais.

blaise.desrosiers.hsc@ssss.gouv.qc.ca  
chenquet-hsc@ssss.gouv.qc.ca

## Hôpital Shriners

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### 1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

L'Hôpital Shriners a mis sur pied un programme de recherche et d'indicateurs cliniques en vue d'évaluer les résultats dans le secteur des soins et d'améliorer les pratiques relatives aux enfants atteints de maladies musculo-squelettiques. Ce programme joue un rôle dans la mise au point et l'évaluation des résultats découlant de la recherche, ainsi que dans l'évaluation du programme dans un cadre hospitalier. Le coordonnateur facilite la mise en œuvre des résultats découlant de la recherche et veille à ce qu'ils soient mis en pratique. Des outils normalisés sont utilisés dans tous les services de l'hôpital.

kfournier@shrinenet.org

## Labrador-Grenfell Regional Integrated Health Authority

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### 8.0 L'équipe aide la communauté à développer les habiletés nécessaires pour améliorer sa santé et son bien-être.

La mascotte *Ticker Tom* provient du programme *Ticker Tom* élaboré durant les séances de travail des *Heart Health Coalitions*. La mascotte a servi d'aide didactique et a réussi à renforcer les messages de vie saine. Des activités telles que *Ticker Tom on the move* ont lieu dans l'ensemble de la région.

norma.forsey@lghealth.ca

## Lennox and Addington County General Hospital

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### 1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

Dans le but d'améliorer l'accès au traitement des accidents cérébro-vasculaires offert en temps opportun dans l'ensemble de la région, le *Lennox and Addington County General Hospital* s'est associé à d'autres prestataires de soins pour promouvoir l'utilisation des vidéoconférences. Des cabinets de physiatres, ainsi que des hôpitaux qui acheminent des clients et ceux qui effectuent des consultations, participent à la vidéoconférence. Cette initiative améliore l'accès et la qualité d'une évaluation en matière de réadaptation, tout en réduisant le déplacement des patients. Elle aide également à renseigner les membres de la famille et facilite leur participation dans la prestation des soins au client. Cette initiative s'est méritée le *International Best Practice Award* décerné par l'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA).

ssampson@lacgh.napanee.on.ca

## L'Hôpital d'Ottawa

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### 12.0 L'équipe dispose d'un plan d'intervention approprié et intégré pour chaque client.

L'équipe de recherche biomédicale a établi et mis en œuvre une procédure nouvelle et améliorée pour s'assurer que les piles soient toujours fonctionnelles et traitées comme des appareils médicaux. La procédure a été mise à l'essai pendant une perte de courant qui a eu lieu pendant une construction et a connu un taux de réussite de 100%. Les articles canadiens publiés dans les domaines de la médecine et de la recherche biomédicale ont qualifié cette pratique d'exemplaire. Le programme d'entretien préventif fondé sur des données probantes prévoit l'évaluation régulière de la charge des piles, en tenant compte des besoins de l'utilisateur, établissant ainsi des seuils d'acceptation. La période d'entretien préventif est basée sur une cote de risques cliniques qui comprend l'intensité et la fréquence d'utilisation, l'importance de l'appareil et le fait que la pile soit la principale source ou une source secondaire de courant pour l'appareil en question. L'une des principales caractéristiques du programme est la philosophie voulant que les piles soient traitées de la même manière que tout autre appareil médical. Les piles font partie du programme de gestion de l'équipement médical; elles font l'objet de renseignements écrits, elles sont étiquetées et comprises dans le système de gestion des avoirs, en plus d'être intégrées à l'horaire d'entretien préventif en coordination avec l'équipement dans lequel elles sont insérées.

sakearns@ottawaheart.ca

## Régie provinciale de la santé

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### 2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui portent sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.

En réponse à l'approbation des nouveaux vaccins contre le papillomavirus, une équipe interdisciplinaire des divisions de la prévention des infections transmises sexuellement et du VIH, de modélisation mathématique, de la pharmacie et de l'épidémiologie, ainsi que d'autres partenaires de l'agence ont effectué une évaluation complète des données probantes disponibles concernant les différents aspects du vaccin. Les équipes ont travaillé ensemble pour élaborer et recueillir en temps réel des données pertinentes et à la fine pointe qui s'inscrivent directement dans le processus de prise de décision relatif aux politiques en matière de santé publique de la province de la Colombie-Britannique. Ces données comprennent l'attitude des parents à l'égard du vaccin contre le papillomavirus, la modélisation mathématique et les analyses de rentabilité du vaccin. Les recommandations contenues dans la politique provinciale à l'endroit de ce dernier reposent sur ces données et ont été une partie essentielle des recommandations de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) pour les programmes de vaccination à l'échelle nationale.

kgustavson@cw.bc.ca

## **2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui portent sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.**

Les services de santé communautaire et l'équipe *BC Hepatitis Services* ont élaboré une série de projets-pilotes avec chaque régie régionale de la santé. En établissant des partenariats avec des prestataires de soins au sein des régies régionales, un point de service a ainsi été créé pour combiner la prévention de la maladie et la promotion de la santé. Grâce à ce nouveau modèle, le temps d'attente pour les personnes atteintes du virus de l'hépatite C a été réduit de douze semaines à moins de quatre semaines, de l'acheminement du patient jusqu'à son évaluation médicale.

kgustavson@cw.bc.ca

## **2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui portent sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.**

L'équipe de la *Community Health Services STI/HIV Prevention and Control Division*, en collaboration avec les partenaires communautaires et les organismes régionaux, a élaboré une ligne directrice fondée sur des résultats probants concernant la prévention du VIH/SIDA. L'équipe, avec l'aide de la communauté, a divulgué cette information en utilisant diverses méthodologies dont un site Web à l'intention des homosexuels. L'information est également divulguée par le biais des cliniques ITS (infections transmises sexuellement) et des infirmières de rue qui travaillent dans des secteurs fréquentés par des utilisateurs de drogues injectables.

kgustavson@cw.bc.ca

## **South Heron Hospital Association**

### **SOINS DE COURTE DURÉE**

## **2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui porte sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.**

Le service des urgences de cet hôpital en milieu rural a entamé un certain nombre de projets de recherche tel que le *Barn door to needle time* (administration d'un agent thrombolytique en moins de 30 minutes), la gestion de la douleur dans une situation d'urgence et les temps d'attente dans un hôpital en milieu rural. La recherche dans le cadre de *Barn door to needle time* vise à réduire le temps d'administration d'un agent thrombolytique aux patients atteints d'un infarctus du myocarde. Cet hôpital en milieu rural a obtenu un délai de moins de 30 minutes dans l'administration du médicament. Le temps d'attente des patients qui se présentent à la salle des urgences est plus court (de 5 à 10 fois meilleur que la moyenne provinciale) de l'admission à l'examen médical. Ce résultat excède les cinq points de référence de l'Échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence (ÉTG) (délai avant d'être examiné par un médecin).

cheryl.pfaff@shha.on.ca

## Sunnybrook Health Sciences Centre

### ONCOLOGIE

#### 4.0 L'équipe travaille avec la communauté pour promouvoir la santé, prévenir les problèmes de santé et les dépister le plus précocement possible, et maximiser le bien-être de ceux qu'elle dessert.

Le programme d'oncologie préventive travaille en partenariat avec la communauté pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer les événements, les nouveaux programmes et ressources. Le programme assume un rôle de dirigeant dans la coordination des projets du Greater Toronto Area Cancer Prevention and Screening Network pour six programmes d'oncologie intégrés. Le programme d'oncologie préventive offre plus de 50 exposés chaque année sur la prévention et le dépistage du cancer auprès d'organismes de la communauté. Le programme d'oncologie préventive a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration d'une politique anti-tabac qui a entraîné l'interdiction de fumer sur la propriété de l'hôpital. Le groupe de génétique est multidisciplinaire et offre du counseling, une évaluation des risques et du dépistage pour les cancers héréditaires auprès des personnes qui ont un risque élevé de cancer colorectal dans leur famille, de cas cancer du sein ou de l'ovaire dans leur famille ou d'autres facteurs de risques concernant le cancer du sein. La clinique de cancer colorectal (gastro-intestinal) héréditaire est l'une des deux seules du genre dans la province de l'Ontario qui se concentre particulièrement sur ce siège du cancer.

brigette.hales@sunnybrook.ca

## Toronto Rehabilitation Institute

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 1.0 L'organisme prévoit l'évolution des besoins et de l'état de santé de la communauté, et y répond.

Le Toronto Rehabilitation Institute a élaboré un plan stratégique qui offre un cadre clair pour le développement de tous les aspects de l'organisme. Le plan stratégique mène au développement de cultures de sécurité, d'apprentissage (formation et recherche) et d'efficacité clinique.

aimone.elaine@torontorehab.on.ca

## Trellis Mental Health and Developmental Services

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### 13.0 L'équipe travaille avec la communauté pour promouvoir la santé, prévenir les problèmes de santé et les dépister le plus précocement possible, et maximiser le bien-être de ceux qu'elle dessert.

Les *Beautiful Minds* (les beaux esprits) est une initiative qui s'adresse aux élèves d'écoles secondaires et qui a pour but la démystification des maladies mentales. Le programme fournit une formation et un encadrement aux personnes atteintes d'un grave problème de santé mentale, leur permettant ainsi de partager leur vécu et de l'information sur les maladies mentales avec les élèves

du secondaire. Il offre également une occasion à ces derniers d'interagir avec des personnes qui ont une expérience de première main avec la maladie mentale, de mieux les comprendre et de modifier les stéréotypes négatifs et les idées fausses qu'ils peuvent avoir à cet égard.

lhanley@trellis.ca

## Trillium Health Centre

### SERVICES DE SANTÉ MENTALE

#### 13.0 L'équipe fournit des services de façon sécuritaire, efficiente et efficace.

L'équipe des services de santé mentale a élaboré une approche à plusieurs volets pour la gestion des suicides qui est composée d'une approche fondée sur des preuves afin de trouver un protocole approprié (ASIST) et d'une formation offerte dans le cadre du programme. En effectuant une analyse des risques, l'équipe a noté qu'un nombre important de suicides et de tentatives de suicide ont lieu dans les stations de métro. L'équipe a donc élaboré un programme qui permet une identification précoce des personnes à risques; ce programme a été présenté à plus de 100 travailleurs du réseau du transport en commun, soit surtout aux conducteurs et aux receveurs de billets.

nlabelle@thc.on.ca

## True Davidson Acres Home for the Aged

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 1.0 L'organisme prévoit l'évolution des besoins et de l'état de santé de la communauté, et y répond.

Le *True Davidson Acres Home for the Aged* soutient et encourage au sein de son établissement la mise en œuvre de services adaptés aux besoins des personnes homosexuelles, lesbiennes, bisexuelles et transgenres. Le centre poursuit des recherches et élabore des stratégies dans le but d'offrir des services qui correspondent à la réalité culturelle de ses clients. Il prévoit élaborer, coordonner et mettre en œuvre des protocoles sur les soins et les services qui respectent la culture, les traditions et les réseaux sociaux des clients.

gcampbe@toronto.ca

## Whitby Mental Health Centre

### SERVICES DE SANTÉ MENTALE

#### 4.0 L'équipe travaille avec la communauté pour promouvoir la santé, prévenir les problèmes de santé et les dépister le plus précocement possible, et maximiser le bien-être de ceux qu'elle dessert.

L'initiative *Stomp out Stigma* (À bas la stigmatisation!) tient des sommets à l'intention des élèves de la région de Durham. Le *Whitby Mental Health Centre* compte parmi ses partenaires, ainsi qu'un certain nombre d'organismes communautaires. Cette initiative soutient un changement au sein du système en vue de réduire la stigmatisation associée aux maladies mentales qui sévit dans le

milieu scolaire, tout en favorisant une attitude positive à l'égard de celles-ci. Elle fournit également l'occasion aux personnes qui vivent avec une maladie mentale de participer à une campagne de sensibilisation anti-stigmatisation.

mathewsa@wmhc.ca

#### **5.0 L'équipe offre des services intégrés et coordonnés afin d'en assurer la continuité auprès des populations desservies.**

Un partenariat entre le *Whitby Mental Health Centre (WMHC)* et le conseil scolaire de district de Durham profite aux jeunes adultes, inscrits au programme pour adolescents du WMHC, qui suivent des cours à l'école secondaire locale. Ces jeunes adultes obtiennent des crédits dans le but d'obtenir leur diplôme d'études secondaires en apprenant sur leurs maladies, ainsi qu'en développant des stratégies d'adaptation, des aptitudes en matière de résolution de problèmes et des connaissances pratiques élémentaires. Les objectifs du programme visent le rendement scolaire et la réintégration des jeunes dans le système scolaire régulier.

mathewsa@wmhc.ca

# Sécurité des patients

---

## Arnprior and District Memorial Hospital

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 14.0 L'organisme surveille et améliore la sécurité des patients de façon continue.

Le rapport annuel du *Arnprior and District Memorial Hospital* et du *Grove Nursing Home* de 2006-2007 met l'accent sur la sécurité. Le rapport présente les initiatives en matière de sécurité de l'organisme, y compris les programmes de prévention des chutes, de réduction des contentions et d'abandon du tabac. Il comprend également de l'information pertinente pour les initiatives communautaires et un article sur le lavage des mains à l'intention du public. Le rapport a connu une large diffusion au sein de la communauté.

chris.ferguson@arnpriorhospital.com

## Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### 13.0 L'équipe fournit des services de façon sécuritaire, efficiente et efficace.

Démarche systématique visant l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (contention, isolement) dans les centres d'hébergement. L'application des lignes directrices de la loi portant sur l'utilisation d'une contrainte auprès de la clientèle hébergée a mené, entre décembre 2004 et avril 2007, à une diminution de 78 % (chute de 88 % à 10 %) des clients faisant l'objet de contentions, à un moment ou l'autre de la journée, au Centre d'hébergement Saint-Raphaël. L'équipe a effectué une analyse documentaire; les indicateurs de résultats ont été ciblés et les solutions de rechange aux contentions sont bien connues; d'autres équipements ont été testés et mis en place. L'équipe a conçu un guide d'utilisation destiné à la formation des infirmières et toute l'équipe multidisciplinaire a été mise à contribution dans le cadre de ce projet.

sylvie\_laverdiere@ssss.gouv.qc.ca

## Centre hospitalier de l'Université de Montréal

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **2.0 L'organisme utilise l'équipement, les fournitures, les appareils médicaux et l'espace de façon sécuritaire, efficace et efficiente.**

Une opération exhaustive a été menée dans l'établissement par une équipe multidisciplinaire comprenant les services et/ou secteurs suivants: hygiène-salubrité, buanderie, lingerie, messagerie, transport et prévention des infections. Le processus visait à assurer la salubrité du matériel de soins afin de limiter la transmission des infections, à assurer la sécurité des patients, du personnel et à maintenir l'intégrité des surfaces en dispensant une hygiène et une salubrité adéquate de l'environnement de tous les patients. L'inventaire des petits équipements à nettoyer ainsi que les techniques, les produits nécessaires, les besoins en fréquences de nettoyage et en effectif ont été identifiés. L'opération aura servi à déterminer les rôles et responsabilités de tous les intervenants concernés selon la fonctionnalité de la tâche pour une centaine de petits équipements de soins courant.

sylvie.charest.chum@ssss.gouv.qc.ca

## Centre universitaire de santé/McGill University Health Centre

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### **3.0 L'équipe évalue et améliore la qualité des services afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.**

Le « code AVC » a été mis sur pied et en œuvre à titre d'initiative d'amélioration de la qualité pour veiller à ce que les patients hospitalisés et en consultations externes aient le même accès rapide à la gestion des AVC aigus. Il est un exemple d'initiative positive découlant de l'analyse d'un événement sentinelle.

Danielle.Lamy@muhc.mcgill.ca

## CHSLD Florence Groulx inc

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### **1.0 L'environnement créé par l'organisme contribue au bien-être des clients, du personnel et des visiteurs.**

Le CHSLD Florence Groulx Inc. met à la disposition de tout son personnel des carrés absorbants (installé sur les murs) conçus spécifiquement pour ramasser les dégâts de toute sorte en attendant que le service d'hygiène et salubrité puisse intervenir. Cette bonne pratique se veut sécuritaire visant à la fois prévention des chutes ainsi que la réduction considérable des odeurs.

daniel.gaudette@rrsss16.gouv.qc.ca

## Fraser Health Authority

### RÉADAPTATION

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

Le programme de prévention des chutes a été mis sur pied dans le cadre des programmes de promotion de la santé; ceux-ci font partie d'une vaste stratégie élaborée par l'établissement *Fraser Health*. Le programme comprend des précautions universelles relatives aux chutes pour tous les établissements de soins de courte durée et de longue durée, ainsi qu'une unité mobile de prévention des chutes qui visite les personnes âgées à risque dans leurs communautés.

Le projet de précautions universelles relatives aux chutes s'appuie sur le principe que tous les patients présentent un risque de chutes et qu'un ensemble de principes de base dans ce domaine est appliqué de façon universelle. Fondé sur ce principe, les précautions universelles relatives aux chutes sont offertes à tous les patients. Un outil d'intervention et de réduction des risques de chutes et de blessures propose des moyens liés aux facteurs de risques des patients en matière de chutes et de fractures (par ex. protecteurs de hanches, commodes près du lit, lits munis d'alarmes, observation plus attentive et acheminement à un ergothérapeute, à un physiothérapeute et à un pharmacien). La clinique mobile de prévention des chutes a été conçue pour améliorer la mise en pratique de ses moyens auprès des personnes âgées qui résident dans la communauté. Elle utilise une approche multidisciplinaire en matière de prévention des chutes et des blessures qui y sont attribuables. Une caractéristique unique de ces cliniques est l'établissement de partenariats avec les communautés locales et les services municipaux en vue d'obtenir des espaces communautaires et d'utiliser des programmes d'exercices appropriés déjà offerts dans les centres communautaires.

Le programme de prévention des chutes a entraîné une recherche importante dans ce domaine; il a été présenté à l'étranger et est en voie d'être adopté dans l'ensemble de la Colombie-Britannique.

Fabio.feldman@fraserhealth.ca  
Barbara.Saunders@fraserhealth.ca

## L'Hôpital d'Ottawa

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

Le programme de traitement rapide des infarctus du myocarde avec surélévation du segment ST (STEMI) de l'hôpital permet de transférer rapidement les patients directement au laboratoire de cathétérisme afin d'accélérer le traitement des patients qui présentent des risques plus élevés. Ce programme est le seul au Canada où les services d'urgence paramédicaux servent de point d'accès pour la revascularisation.

sakearns@ottawaheart.ca

## Perth and Smith Falls District Hospital

### SOINS AMBULATOIRE

#### **2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui porte sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.**

Le programme *Lanark County Sexual Assault and Domestic Violence* est un programme régional sous la direction du *Perth and Smiths Falls District Hospital*. Des soins immédiats sont prodigués grâce à des outils normalisés, du soutien et du counseling, des services de formation communautaire, des protocoles clairs et uniformes, des indicateurs pertinents et des équipes à l'échelle régionale et provinciale.

mpbingley@psfdh.on.ca

## St. Paul's L'Amoreaux Centre

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### **8.0 L'équipe aide la communauté à développer les habiletés nécessaires pour améliorer sa santé et son bien-être.**

Le *St. Paul's L'Amoreaux Centre* a élaboré le programme *Seniors and Law Enforcement Together* en collaboration avec la Police provinciale de l'Ontario, la Banque Scotia et les personnes âgées de la communauté locale. Le programme informe les personnes âgées et leur permet de vivre en sécurité et de façon autonome en cernant les situations à risque auxquelles elles peuvent être confrontées en milieu urbain.

cecilia@splc.ca

## Sunnybrook Health Sciences Centre

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### **13.0 L'équipe fournit des services de façon sécuritaire, efficiente et efficace.**

La Dorothy Macham House a créé un milieu qui favorise la sécurité et maximise la qualité de vie des résidents. L'établissement est conçu pour accueillir en toute sécurité des résidents qui ont des troubles cognitifs et qui peuvent s'avérer violents, perturbateurs ou éventuellement dangereux pour eux-mêmes ou pour d'autres.

brigitte.hales@sunnybrook.ca

## The Hospital for Sick Children

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### 8.0 L'organisme évalue et améliore régulièrement ses processus de gestion de l'environnement afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.

Le *Hospital for Sick Children* a mis en œuvre un système de verrouillage à un bouton qui permet au bâtiment principal de l'organisme d'empêcher tout accès, et ce, dans un délai de 45 à 90 secondes.

jennifer.pepper@sickkids.ca

## VON Canada

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 14.0 L'organisme surveille et améliore la sécurité des patients de façon continue.

Dans le cadre du programme «Seven Minutes to Safety», sept minutes sont réservées dans l'ordre du jour de toutes les rencontres pour discuter des questions relatives à la sécurité des clients et des employés, régler des problèmes et discuter de la formation relative à la sécurité.

sharon.goodwin@von.ca

## York Region Health Services - Division de l'hébergement des personnes âgées et des soins de longue durée

### LEADERSHIP ET PARTENARIATS

#### 2.0 L'organisme entretient des liens et des partenariats significatifs avec d'autres organismes et avec la communauté.

La division de l'hébergement des personnes âgées et des soins de longue durée des *York Region Health Services* est le premier organisme de la province à avoir installé des lèves-patients intégrés. L'organisme a aussi mis à l'essai l'outil d'évaluation de l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada.

maria.kavanagh@york.ca

#### 2.0 L'organisme entretient des liens et des partenariats significatifs avec d'autres organismes et avec la communauté.

La division de l'hébergement et des soins de longue durée du service de santé et services communautaires de la municipalité régionale de York est le premier organisme de la province à avoir installé des lèves-patients intégrés. L'organisme a aussi mis à l'essai l'outil d'évaluation de la sécurité des médicaments de l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada.

maria.kavanagh@york.ca

# Planification des soins

---

## Bloorview KIDS REHAB

### RÉADAPTATION

#### 1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

*Bloorview KIDS REHAB* a élaboré un cadre conceptuel nommé *Growing Up Ready* (je grandis et je suis prêt) qui aide les enfants et les jeunes à se préparer et à franchir les prochaines périodes de la vie. Cet organisme a établi un partenariat avec le *Toronto Rehabilitation Institute* en vue d'offrir un service la vie durant, ce qui permet à ses clients de bénéficier des services aux adultes spécialement conçus pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec des déficiences dont les premiers signes se sont manifestés pendant leur enfance.

jmaheu@bloorview.ca

## Capital Health

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### 15.0 Après le transfert ou la fin des services, les besoins continus des clients sont satisfaits et la continuité des services est assurée.

L'équipe de transplantation rénale renvoie des patients à leur néphrologue ou interniste après la transplantation. L'équipe suit les patients dans leur propre province et leur ville, en collaborant à distance avec le médecin et les coordonnateurs en soins infirmiers de toutes les villes des provinces atlantiques, ce qui évite aux patients d'avoir à voyager.

Connellk@cdha.nshealth.ca

### RÉADAPTATION

#### 2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui porte sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.

L'équipe de recherche sur les fauteuils roulants du Nova Scotia Rehabilitation Centre offre un programme de développement des habiletés en fauteuil roulant ([www.wheelchairskillsprogram.ca](http://www.wheelchairskillsprogram.ca)) qui aide à régler les problèmes de mobilité en fauteuil roulant et à améliorer les habiletés des clients en fauteuil roulant. Le programme offre un excellent milieu d'apprentissage qui améliore les habiletés des patients à se déplacer en fauteuil roulant. Cette information ainsi que la formation se sont répandues dans l'ensemble du pays, dans le cadre de congrès internationaux et par le biais de la télésanté.

dollimountj@cdha.nshealth.ca

## Carefirst Seniors and Community Services Association

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

Le Renal Social Support Centre, premier du genre en Ontario, permet aux clients de socialiser dans un environnement sécuritaire et supervisé où leur santé est surveillée. Ce programme a réussi à réduire l'isolement et à promouvoir le mieux-être des clients et de leurs familles.

sherry.li@carefirstseniors.com

## CASA Child, Adolescent and Family Mental Health

### SERVICES DE SANTÉ MENTALE

#### **7.0 L'équipe effectue une évaluation exacte et appropriée des besoins des clients.**

Une thérapie multifamiliale a lieu chaque semaine dans le cadre du programme de jour destiné aux adolescents. On compte jusqu'à 12 familles et leurs adolescents qui participent à ce programme; la thérapie est offerte par un psychologue, un psychiatre et trois conseillers en soins de l'adolescent. La thérapie repose sur une combinaison de thérapie de groupe psychodynamique, la thérapie du récit et la thérapie axée sur la recherche de solutions. Les séances offrent un milieu positif à ces familles pour qu'elles s'y sentent en sécurité, comprises et sur la bonne voie.

janderson@casaservices.org

## Centre de réadaptation Lisette-Dupras

### DÉFICITS SUR LE PLAN DU DÉVELOPPEMENT COGNITIF, COMPORTEMENTAL OU PSYCHOSOCIAL (DD)

#### **1.0 L'équipe DD planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

Un comité d'intervention clinico-légal, dans un centre de réadaptation de déficience intellectuelle, composé de médecins, de spécialistes en droit et en éthique, de gestionnaires, de cliniciens et de spécialistes en gestion des risques est consulté si l'un des critères suivants est respecté : le client présente des risques élevés pour lui-même ou pour autrui; l'usager refuse le plan de traitement proposé; le client présente un risque élevé malgré les efforts déployés par l'équipe de soins; une situation nouvelle et inattendue s'est produite. Les solutions proposées par le comité sont d'ordre clinique, administratif et juridique. Les décisions sont rapides et exécutoires. Les clients sont dirigés rapidement vers la bonne ressource. Les avantages de cette initiative sont : la mise en commun des compétences et des expertises; le partage des responsabilités; une meilleure communication et un meilleur suivi intraorganisationnel des problématiques; un soutien aux équipes sur le terrain et un transfert des connaissances.

stremblay.lidom@ssss.gouv.qc.ca

## Centre de santé et de services sociaux du Rocher-Percé

### SOINS ET SERVICES À DOMICILE

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

Le projet de télésoins Suivi clinique intelligent à distance (SCIAD) a été mis de l'avant dans le cadre d'un projet pilote régional et consiste en la mise en place d'un ordinateur client (Webiphone) à partir duquel un patient à domicile peut faire l'entrée de données cliniques et répondre à un certain nombre de questions. Les données sont ensuite transmises à l'établissement et font l'objet d'une appréciation, d'abord par une infirmière et, le cas échéant, par un médecin. De plus, pendant une session de suivi à distance, le client reçoit de la part du système de l'information et des conseils portant sur sa pathologie. Le lien électronique qui unit le patient à son établissement est bidirectionnel et sécurisé. Des protocoles de suivi sont intégrés à l'ordinateur et, dans un premier temps, l'établissement utilise ce système auprès d'une clientèle atteinte de diabète de type II, d'hypertension artérielle et d'une maladie pulmonaire obstructive chronique. Le projet compte trois principaux objectifs : permettre un suivi le plus près possible du domicile du bénéficiaire; stimuler la motivation du client face au traitement de sa maladie; et déterminer précocement la détérioration d'un état de santé. Le projet est consigné dans un document qui en explique en profondeur la structure et les résultats. Des chercheurs pourraient bientôt se joindre à l'équipe pour procéder à une évaluation plus pointue du projet. La gestion à distance de certaines pathologies dans une région où les distances sont colossales et le système de transport en commun inexistant constitue l'originalité particulière du projet.

doris.smith.chchan@ssss.gouv.qc.ca

## Centre de santé et de services sociaux La Pommeraie

### OBSTÉTRIQUE ET PÉRINATALITÉ

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

L'équipe offre aux clientèles vulnérables un suivi particulier connu sous le nom de SIPPE (Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance), de la 12<sup>e</sup> semaine de grossesse à l'entrée à l'école de l'enfant. Ce programme est inspiré des programmes de stimulation précoce américains comme Head Start, Perry Preschool Project, Syracuse Project et Carolina Abecedarian Project. Les objectifs du programme sont axés sur la prévention des retards de développement chez les enfants d'âge préscolaire, le soutien des parents dans leur rôle éducatif et la promotion de l'intégration sociale des enfants et de leurs parents.

claudette.benoit@rrsss16.gouv.qc.ca

## Centre du Florès

### DÉFICITS SUR LE PLAN DU DÉVELOPPEMENT COGNITIF, COMPORTEMENTAL AU PSYCHOSOCIAL

#### **4.0 L'équipe DD travaille avec la communauté pour promouvoir la santé, l'intégration et la participation sociale pour prévenir les problèmes de santé et d'inclusion sociale, les dépister le plus tôt possible, et pour maximiser le bien-être des clients.**

L'équipe a élaboré et publicisé un jeu intitulé SOCIABILUS qui vise à renforcer les habiletés sociales des adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. C'est un excellent outil pour aider, notamment, à développer les comportements sociaux, à exercer le jugement, à exprimer les émotions et à améliorer l'estime de soi. SOCIABILUS a été conçu pour jouer en petits ou en grands groupes (2 à 8 joueurs). En répondant à des questions, les participants parcourent la voie lactée et amassent des étoiles. Le gagnant est le participant qui a amassé le plus d'étoiles. SOCIABILUS propose une démarche où plaisir, imagination, coopération et entraide sont du voyage. Il comprend 330 questions qui abordent plusieurs thèmes : la gestion des émotions, la vie affective et relationnelle, les règles sociales et le civisme, l'autonomie et la détermination, l'hygiène et la sécurité. Vous pouvez choisir les questions et les thèmes les plus pertinents pour l'atteinte de vos objectifs. SOCIABILUS est une coproduction du Centre du Florès et du Centre de communication en santé mentale (CECOM) de l'Hôpital Rivière-des-Prairies.

Francine\_Lacasse@ssss.gouv.qc.ca

#### **9.0 En collaboration avec les clients et les familles, l'équipe DD guide ceux-ci afin qu'ils participent activement à la prestation des services et qu'ils assument leurs responsabilités.**

Le projet « Prépare Toit » vise à favoriser la responsabilisation de la personne. Il a pour objectif la planification de l'avenir en fonction de quatre aspects : le type de milieu résidentiel souhaité, la protection financière future, le réseau de relève éventuelle et les activités de jour souhaitées. S'échelonnant sur une période de 18 mois, ce processus structuré, comportant 11 rencontres mensuelles de groupe et 2 entrevues individuelles avec la personne et sa famille, permet à ces derniers d'élaborer un plan d'avenir. La personne, sa famille et son réseau sont guidés dans une démarche de réflexion individuelle et une prise de décision en lien avec la planification de l'avenir. Les choix de la personne sont rédigés dans un plan d'avenir. Ils se retrouvent également dans son projet de vie, et donc, orientent son plan d'intervention. L'équipe d'intervenants soutient la personne dans l'atteinte de ses objectifs. Cette démarche contribue à l'implication et à l'engagement du réseau en plus de favoriser l'empowerment de la personne et de ses proches.

Sylvie\_Desloges@ssss.gouv.qc.ca

## Five Counties Children's Centre

### RÉADAPTATION

#### **1.0 L'équipe planifie et élabore ses services de façon continue afin de répondre aux besoins actuels et futurs des populations desservies, et d'obtenir les meilleurs résultats possibles.**

L'équipe de réadaptation de Peterborough a créé un CD qui illustre les meilleures pratiques pour rendre toutes les pièces d'un domicile plus facile d'accès. Deux ergothérapeutes ont visité des résidences situées dans la communauté; elles ont pris des photos de projets qui démontrent des moyens de créer un milieu accessible pour une personne handicapée. Une ressource pour les familles, le CD fait partie de la bibliothèque de prêts.

dpick@fivecounties.on.ca

## Foyer Assomption

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### **11.0 L'équipe veille au respect et à la promotion des droits des clients et des familles.**

Le Foyer Assomption a mis en place un système technique particulier qui permet à tous les résidents de participer aux activités spirituelles et sociales de leur choix. En effet, des caméras ont été installées dans l'église du village afin de permettre aux résidents d'assister aux célébrations qui s'y déroulent lorsqu'ils le désirent. À titre d'exemple, un nouveau résident qui ne peut se déplacer assistera au mariage de sa petite-fille à la télévision, la semaine prochaine.

dg.fa@nb.aibn.com

## Grandview Children's Centre

### RÉADAPTATION

#### **6.0 Les premiers contacts que les clients ont avec l'équipe permettent de prendre la meilleure décision possible concernant les services.**

Par le biais d'un groupe visant la formation et le partage d'information, les parents apprennent à mener des interventions de haut niveau dont ils peuvent se servir en attendant la prestation de services d'orthophonie. Suite à la séance d'information, les parents pourront accompagner leurs enfants à un groupe de jeu dirigé par des spécialistes de la parole, ce qui leur fournira l'occasion d'apprendre des stratégies en les observant. Les professionnels de la parole pourront quant à eux identifier les enfants à risque plus élevé, leur accorder une priorité plus élevée et faire en sorte qu'ils bénéficient plus tôt d'une intervention.

hmetcalfe@rogers.com

## Hôpital Louis-H. Lafontaine

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### **16.0 L'organisme dispose d'un système d'amélioration de la qualité clairement défini et coordonné afin de contrôler, d'évaluer et d'améliorer la qualité des services de façon continue.**

Depuis plusieurs années, bon nombre de clients reçoivent leurs traitements dans la communauté, poursuivant ainsi leur réinsertion avec l'aide du personnel. Compte tenu des valeurs de réadaptation psychosociale visant la responsabilisation du client et du souci de protection du public, la direction des soins infirmiers et la direction des services de réadaptation et d'hébergement dans la communauté ont révisé les rôles et les responsabilités de chaque intervenant œuvrant auprès de la clientèle des ressources d'hébergement externes afin d'améliorer les pratiques cliniques relatives à l'administration et la distribution des médicaments. Les équipes de réadaptation visées sont constituées d'infirmières, d'infirmières auxiliaires, d'éducateurs, d'auxiliaires aux services de santé et sociaux, de responsables d'unité de vie et d'agents de programmation. Cette démarche, à laquelle ont été associés des pharmaciens de la communauté, a permis de mettre en place un mode de distribution unidose de type DISPILL. La démarche a également nécessité des intervenants qu'ils fassent preuve d'ouverture dans le questionnement des pratiques et la modernisation des rôles de chacun.

lrocheleau.hlhl@ssss.gouv.qc.ca

#### **16.0 L'organisme dispose d'un système d'amélioration de la qualité clairement défini et coordonné afin de contrôler, d'évaluer et d'améliorer la qualité des services de façon continue.**

La direction des services de réadaptation et d'hébergement dans la communauté, de concert avec les intervenants et les comités de résidents, a progressivement retiré les codes de vie des ressources d'hébergement externes. Ces codes de vie imposaient des règles de groupe dans la conduite des activités de la vie quotidienne et ne favorisaient pas une véritable normalisation des milieux de vie. Cette démarche est directement inspirée des valeurs de réadaptation psychosociale et vise à responsabiliser les clients. Désormais, ces derniers sont soumis aux mêmes règles que l'ensemble des citoyens, soit le code civil, ce qui contribue à renforcer leur intégration sociale. Il s'agit donc d'une démarche avant-gardiste qui permet l'atteinte de résultats très positifs pour la clientèle. Les intervenants ont bien accueilli l'abolition des codes de vie, passant de l'application de règles définies vers des pratiques faisant appel davantage à leur capacité d'intervention, sur la base des valeurs de la réadaptation psychosociale. Le personnel est d'ailleurs très engagé dans ce projet fondé sur la concertation. Les clients, que l'équipe a rencontrés lors de la visite, se disent très heureux de cette initiative qui, à leurs yeux, est davantage respectueuse de leur cheminement.

lrocheleau.hlhl@ssss.gouv.qc.ca

## Hôpital Shriners

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### **15.0 Après le transfert ou la fin des services, les besoins continus des clients sont satisfaits et la continuité des services est assurée.**

Les familles d'enfants qui ont des besoins particuliers participent à un programme de transfert lorsque ceux-ci atteignent l'âge de 14 ans. La famille remplit un formulaire de recommandation consignnant les besoins particuliers de l'enfant; cette information guide les professionnels et les partenaires de l'externe participant aux soins de ce dernier dans l'organisation du transfert.

kfournier@shrinenet.org

## Inglewood Care Centre

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### **9.0 En collaboration avec les clients et les familles, l'équipe guide ceux-ci afin qu'ils participent activement à la prestation des services et qu'ils assument leurs responsabilités.**

Dans le cadre de sa nouvelle philosophie de soins *Eden*, le programme de loisirs comporte une initiative qui aide à briser la solitude et à soulager les sentiments d'impuissance et d'ennui. Les résidents atteints de démence proposent leurs services à titre de bénévoles au refuge local de la Société canadienne pour la prévention de la cruauté envers les animaux; ils participent également aux soins prodigués aux animaux et leur gardent compagnie. Certains résidents qui ne parlaient plus ont retrouvé leur capacité de communiquer grâce ce programme.

nwhittle@inglewoodcarecentre.com

## L'Hôpital d'Ottawa

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### **5.0 L'équipe offre des services intégrés et coordonnés afin d'en assurer la continuité auprès des populations desservies.**

Le centre de formation sur les maladies du cœur et le programme approfondi de prévention et de réadaptation cardiaque fournissent aux patients de l'information, du counseling et des services de dépistage. Les fumeurs bénéficient d'une thérapie structurée pour cesser de fumer, y compris une intervention pharmaceutique avec suivi. On publie les plans de soins, les gabarits des rapports du personnel infirmier et les ordonnances préimprimées des médecins. L'équipe des services de cardiologie participe à l'élaboration de lignes directrices faisant l'objet d'un consensus.

sakearns@ottawaheart.ca

## Northeast Mental Health Centre

### SERVICES DE SANTÉ MENTALE

#### 7.0 L'équipe évalue chaque client de façon précise et appropriée.

Il s'agit d'un programme de résidence d'une semaine pour les familles et les enfants pendant lequel on procède à des interventions thérapeutiques intensives. Il existe depuis 12 ans, est en demande et a permis d'obtenir des résultats positifs. De plus, il est relativement abordable.

jst.jacques@nemhc.on.ca

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### 7.0 L'équipe évalue chaque client de façon précise et appropriée.

L'équipe de réadaptation HOPE a instauré la distribution d'un panier aux clients en santé mentale hospitalisés pour une longue période et qui sont en transition vers l'intégration communautaire. Le panier contient des cartes professionnelles du personnel, des laissez-passer d'autobus et une gamme de ressources de soutien adaptées aux besoins de chaque client.

jst.jacques@nemhc.on.ca

## Regency/Chateau Care Corporation

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### 9.0 En collaboration avec les clients et les familles, l'équipe guide ceux-ci afin qu'ils participent activement à la prestation des services et qu'ils assument leurs responsabilités.

Les résidents ont la possibilité de participer à un programme de « réalisation de souhaits »; ils peuvent ainsi les formuler et l'organisme, en compagnie des partenaires de la communauté, travaillent à leur réalisation. Un repas spécial au restaurant, une tournée au casino, un bouquet composé de fleurs favorites, un voyage en avion et la visite d'animaux sont des exemples de souhaits. Bon nombre d'entreprises de la communauté fournissent des dons et le bulletin local soulignent cette initiative.

annmarie@mnsi.net

## Rocmaura Incorporated

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### 9.0 En collaboration avec les clients et les familles, l'équipe guide ceux-ci afin qu'ils participent activement à la prestation des services et qu'ils assument leurs responsabilités.

Le système «Geri Menu» informatise les besoins nutritionnels des résidents, de même que leurs préférences et leurs choix. Des fiches techniques et des bons de repas sont imprimés quotidiennement; ils sont faciles à lire et réduisent les erreurs dans le service. Le personnel gagne du temps qui servait auparavant à noter les changements et les demandes. De plus, il y a moins de gaspillage de nourriture. Les résidents sont extrêmement satisfaits du service alimentaire de la résidence.

susan.quinn@rocmaura.com

## Saskatoon Health Region

### SOINS ET SERVICES À DOMICILE

#### 12.0 L'équipe dispose d'un plan d'intervention approprié et intégré pour chaque client.

Le personnel de soins et services à domicile a élaboré un plan familial de soins quotidiens qui est centré sur l'enfant à l'intention du personnel de soins de relève pédiatriques. Le plan est rédigé du point de vue de l'enfant comme si c'était lui ou un membre de sa famille qui renseignait les travailleurs de la santé au sujet de ses besoins. En plus de responsabiliser le client, le plan de soins procure également des renseignements cohérents aux divers infirmiers.

vince.salamon@saskatoonhealthregion.ca

## The Hospital for Sick Children

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### 8.0 L'organisme évalue et améliore régulièrement ses processus de gestion de l'environnement afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.

Les enfants peuvent commander un repas du menu du jour et le faire livrer dans les 45 minutes suivant la commande. Le *meal train* (le train-repas) est une initiative qui a suscité une grande satisfaction chez les patients et a permis une importante réduction dans le gaspillage de la nourriture.

jennifer.pepper@sickkids.ca

### SERVICES DE SANTÉ MENTALE

#### 12.0 L'équipe dispose d'un plan d'intervention approprié et intégré pour chaque client.

Le programme de thérapie de groupe plurifamilial a été mis en œuvre dans le but de traiter, en compagnie de leur famille et de façon plus efficace, les enfants et les adolescents atteints de troubles de l'alimentation. Cette approche permet de réduire les listes d'attente du programme des troubles de l'alimentation. Ce programme, élaboré à l'origine en Angleterre et en Allemagne, a été mis en œuvre pour la première fois au Canada dans l'organisme *The Hospital for Sick Children*. Il consiste en une thérapie de groupe intensive et plurifamiliale de quatre jours suivie de six séances de rappel d'une durée d'une journée qui s'effectuent sur une période d'une année. Les repas et collations font partie du programme thérapeutique. Bien que le personnel offre le traitement, c'est à la famille que revient la responsabilité d'instaurer les changements découlant de celui-ci. Cette approche suscite des commentaires enthousiastes de la part des patients et des familles puisqu'elle est axée sur un soutien et un apprentissage mutuels, tout en allégeant le fardeau des soignants naturels. Elle réduit également les jours d'hospitalisation et de traitement, ce qui permet d'utiliser les ressources pour d'autres enfants, d'autres adolescents et leurs familles aux prises avec des troubles de l'alimentation.

jennifer.pepper@sickkids.ca

## **15.0 Après le transfert ou la fin des services, les besoins continus des clients et des familles sont satisfaits et la continuité des services est assurée.**

Le programme *Good 2 Go*, mis en œuvre par une équipe interprofessionnelle en médecine des adolescents, prépare les jeunes atteints de problèmes de santé chroniques et leurs familles à quitter le système de soins pédiatriques munis d'aptitudes et de connaissances qui leur serviront à défendre eux-mêmes leurs droits, à conserver des comportements sains et à utiliser les services de soins de santé pour adultes de façon appropriée et avec succès. Il existe un certain nombre de ressources imprimées et en ligne. L'équipe travaille en collaboration avec l'ensemble des cliniques de l'hôpital en vue de préparer les jeunes au transfert des années avant que celui-ci ait lieu; elle encourage également les cliniques à rechercher activement des partenariats au sein du système de soins de santé pour adultes. Un comité consultatif composé « d'anciens » de *The Hospital for Sick Children* continue d'aider le programme *Good 2 Go* à prendre de l'ampleur et à faire face au changement.

jennifer.pepper@sickkids.ca

## **Toronto Rehabilitation Institute**

### **RÉADAPTION**

## **12.0 L'équipe dispose d'un plan d'intervention approprié et intégré pour chaque client.**

L'équipe de réadaptation cardiaque a établi un processus qui permet aux clients de rédiger leurs buts et objectifs individuels et d'en faire le suivi, en plus d'évaluer les progrès à chaque étape de leur visite. Ce processus responsabilise les clients en leur faisant prendre leur santé en charge. Le programme s'est développé pour inclure les clients dont le premier diagnostic est un accident cardiovasculaire ou le diabète. Les clients constatent une amélioration importante de leurs capacités fonctionnelles.

aimone.elaine@torontorehab.on.ca

## **Vancouver Coastal Health Authority**

### **SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE**

## **4.0 L'équipe offre des services intégrés et coordonnés afin d'en assurer la continuité auprès des populations desservies.**

Le programme *Moe the Mouse* (Moe la souris) est composé d'une boîte adaptée à la culture qui aborde les thèmes de la langue et du discours, ainsi que d'un atelier de formation à l'intention de la population autochtone. Ce programme met l'accent sur la fierté dans la culture et le patrimoine autochtones, encourage l'interaction et les jeux de rôle, favorise l'utilisation de la langue et des sons conversationnels, tout en aidant les enfants timides et ceux aux prises avec des troubles de la parole et de la prononciation. Il s'attarde sur l'importance des aînés, des enseignants, de la langue traditionnelles et des histoires.

Serena.BertoliHaley@vch.ca

## Vancouver Island Health Authority

### SOINS DE COURTE DURÉE

#### **2.0 L'équipe utilise les résultats de la recherche, les preuves et l'information qui porte sur les meilleures pratiques pour élaborer et améliorer les services.**

La *Kidney Care Clinic*, qui fait partie du *Vancouver Island Health Authority (VIHA) Renal Program*, a établi une entente avec des médecins de famille qui souhaitent participer davantage à la gestion de leurs patients aux prises avec une néphropathie chronique. Dans le cadre du plan de viabilité des projets associés aux maladies chroniques au sein de la *VIHA*, cette initiative qui s'attarde particulièrement à la néphropathie chronique est comprise dans une entente plus vaste de gestion englobant diverses maladies chroniques dans les domaines de la cardiologie, du diabète, des maladies rénales et des dépressions majeures. Cette façon de procéder a connu un grand succès et est devenue un modèle pour les autres autorités régionales de santé. Cette approche reconnaît les points communs liés aux causes sous-jacentes de ses maladies chroniques, ainsi que la comorbidité chez de nombreux patients.

Evelyn.ThompsonSmith@viha.ca

# Planification des ressources humaines en santé

---

## Arnprior and District Memorial Hospital

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 15.0 La culture organisationnelle permet au personnel de viser l'excellence des soins et services offerts à tous les clients.

Le PDG a personnellement pris sous sa responsabilité le programme du code de conduite, et il récompense chaque membre du personnel avec une carte faisant état de leur participation au programme quand il termine une séance de formation obligatoire. Les membres du personnel portent la carte du code de conduite avec leur carte d'identification.

[chris.ferguson@arnpriorhospital.com](mailto:chris.ferguson@arnpriorhospital.com)

## Centre de réadaptation Lisette-Dupras

### GESTIONS DES RESSOURCES HUMAINES

#### 2.0 L'organisme évalue et améliore régulièrement ses processus de gestion des ressources humaines afin d'atteindre les résultats attendus.

Le groupe de codéveloppement est composé de personnes ayant des préoccupations communes qui échangent et s'entraident pour leur développement professionnel respectif. Un gestionnaire demande aux membres de son groupe de l'appuyer dans sa réflexion et sa compréhension des diverses problématiques et de l'aider à mieux cerner ses préoccupations et à développer ses projets. Le processus est animé par un gestionnaire de l'organisme qui veille à la dimension fondamentale du groupe : apprendre ensemble. Les autres membres du groupe sont des gestionnaires qui cherchent comment aider ce collègue. Ils jouent un rôle de soutien et de conseil tout en apprenant des expériences des autres. Les rencontres ont lieu toutes les six semaines. Les résultats visés sont les suivants : développer les habiletés des cadres; cibler un outil de soutien et de rétention des gestionnaires; obtenir une meilleure satisfaction au travail; acquérir un esprit de corps.

[stremblay.ldom@ssss.gouv.qc.ca](mailto:stremblay.ldom@ssss.gouv.qc.ca)

## Foyer St-François Inc.

### GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

#### 4.0 L'environnement physique favorise la santé physique, mentale et émotionnelle du personnel.

Le Foyer Saint-François a mis en place une salle d'entraînement physique à l'intention de son personnel. À ce jour, plus de 30 % du personnel est inscrit à un programme d'exercice. La salle d'entraînement est équipée d'appareils et de matériel adaptés, comme ceux utilisés dans les centres spécialisés. Au début, l'établissement avait retenu les services d'une étudiante en kinésiologie, stagiaire de l'Université de Sherbrooke. Dans le cadre de sa formation, cette dernière a procédé à l'élaboration des différents programmes d'exercice tout en s'assurant du respect des normes de sécurité en vigueur. Un examen de la condition physique est effectué à partir du modèle « Q-AAP et vous », questionnaire sur l'aptitude à l'activité physique de la Société canadienne de physiologie, pour toute demande d'inscription au programme local d'exercice physique.

richard.morissette@ssss.gouv.qc.ca

## Grandview Children's Centre

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### 10.0 L'organisme offre un milieu de travail sécuritaire, sain et positif pour le personnel, les praticiens indépendants et les bénévoles.

Des cartes d'anniversaire soulignant la date d'entrée en fonction des membres du personnel sont envoyées par le directeur des ressources humaines et les coordonnateurs cliniques. Les cartes sont également publiées à l'interne.

hmetcalfe@rogers.com

## L'Hôpital d'Ottawa

### GESTIONS DES RESSOURCES HUMAINES

#### 6.0 Les personnes qui assument le leadership, le personnel et les bénévoles font preuve de compétence.

L'Hôpital d'Ottawa a élaboré et mis en œuvre un programme de sciences infirmières, relatif à la pratique professionnelle et de renommée internationale, qui a suscité en général une participation accrue du personnel. Le modèle de soins infirmiers a été entièrement élaboré à l'Hôpital d'Ottawa et met l'accent sur la forte participation clinique du personnel; il passe en revue la composition de ce dernier et les ratios, le processus de soins, les normes professionnelles et la complexité des soins, tout en établissant le champ de pratique et les qualifications des prestataires de soins non réglementés. Le modèle a éveillé un intérêt considérable à l'échelle nationale et le système est

actuellement adopté par d'autres organismes. Une étude longitudinale de trois ans, financée par la Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS) et effectuée par des chercheurs de l'Université Western Ontario, de l'Université de Toronto, de l'Université du Québec en Outaouais et de l'Hôpital d'Ottawa, examine les répercussions du modèle sur les patients, le personnel infirmier et les autres professionnels de la santé.

SKearns@ottawahospital.on.ca

## Luther Court Society

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### **3.0 L'organisme dispose d'un nombre suffisant de membres du personnel, de praticiens indépendants et de bénévoles qualifiés pour offrir des services de qualité.**

La *Luther Court Society* a élaboré un programme de bénévolat pour les enfants âgés de huit à 12 ans des membres du personnel. Les enfants participent à un programme parascolaire significatif plutôt que d'avoir à fréquenter un service de garde après l'école; ils en bénéficient de même que le personnel et les résidents.

jsolomonson@luthercourtsociety.org

## Prairie North Health Region

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### **3.0 L'organisme dispose d'un nombre suffisant de membres du personnel, de praticiens indépendants et de bénévoles qualifiés pour offrir des services de qualité.**

Le programme d'orientation à l'intention des médecins a été élaboré par la *Prairie North Regional Health Authority* et adopté par la suite à l'échelle de la province. Ce programme comprend un guide d'orientation sur la vie en Saskatchewan et un DVD que les médecins reçoivent avant d'être embauchés. Le DVD les renseigne tant sur les aspects touchant la vie professionnelle que personnelle.

sonja.p@pnrha.ca

## Queensway Nursing Home

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### **6.0 Les personnes qui assument le leadership, le personnel et les bénévoles font preuve de compétence.**

La *Queensway Nursing Home* a élaboré huit boîtes d'outils d'apprentissage qui sont en fait des trousseaux d'apprentissage autonome à l'intention du personnel. Chaque boîte cible un sujet particulier, tel que la santé et la sécurité, les droits et responsabilités des travailleurs, la sécurité-incendie et la prévention des mauvais traitements dans les établissements de soins de longue durée. Elle comprend également les objectifs d'apprentissage, les renseignements pertinents

sur le sujet, la responsabilité de l'employé selon le sujet, l'endroit où trouver de l'information supplémentaire, la politique qui porte sur le sujet et un questionnaire à l'intention de l'employé. À titre de mesure incitative, l'employé qui répond au questionnaire a la chance de gagner un prix par le biais d'un tirage.

queensway.admin@tcc.on.ca

## VON Canada

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### **3.0 L'équipe évalue et améliore la qualité des services afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.**

L'équipe des meilleures pratiques du programme de jour pour les adultes s'avère l'une de trois équipes qui ont élaboré des politiques et des procédures propres à leur programme en se servant d'un modèle fondé sur le mentorat par des pairs et une approche fondée sur la logique du programme. Des coordonnateurs d'expérience ont été jumelés à de nouveaux membres du personnel pour que les nouvelles pratiques soient mieux comprises et mises en application. Des téléconférences éducatives ont eu lieu sur une base régulière et une personne de l'équipe chargée de la conception a eu la tâche de collaborer avec le nouveau groupe pour en assurer le bon fonctionnement, le soutien et le suivi.

sharon.goodwin@von.ca

### PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES EN SANTÉ

#### **6.0 Les personnes qui assument le leadership, le personnel et les bénévoles font preuve de compétence.**

De la formation est fournie uniformément partout au sein de VON Canada. Le programme d'orientation est disponible sur Internet par le biais du programme d'apprentissage en ligne, et les employés sont invités à assister à une orientation centralisée avec d'autres nouveaux employés du pays. Un programme de mentorat est aussi en place. De la formation en leadership et en gestion est aussi offerte à tout le personnel de supervision.

sharon.goodwin@von.ca

# Éthique dans les soins de santé

---

## Eastern Health Authority

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 6.0 L'organisme fournit des services et prend des décisions conformément à ses valeurs, aux codes reconnus ou à ses propres directives en matière d'éthique et de déontologie.

Le directeur du service de l'éthique a dirigé l'élaboration d'un exposé de principes intitulé *Facilitating Client Care in Appropriate Settings (Faciliter la prestation des soins aux clients au sein des établissements appropriés)*. Ce document porte sur la prestation des soins au sein de l'établissement le plus approprié et favorise une prise de décisions suivant un processus éthique, responsable au plan clinique et à l'écoute des besoins des clients. Il offre également une orientation claire en matière de prise de décisions relatives à l'admission, aux soins, au transfert et au congé des clients qui seront acheminés vers un établissement approprié, ainsi qu'un soutien et qu'un encadrement des membres de l'équipe de soins de santé, des clients, des personnes chargées de prendre des décisions au nom du client et les familles.

Carla.Williams@easternhealth.ca

## Luther Court Society

### SOINS DE LONGUE DURÉE

#### 11.0 L'équipe veille au respect et à la promotion des droits des clients et des familles.

Le cadre conceptuel d'éthique de la *Luther Court Society* est inscrit à l'endos des insignes porte-nom du personnel pour que celui-ci puisse facilement le consulter, au besoin.

jsolomonson@luthercourtsociety.org

## Shannex Health Care

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### **6.0 L'organisme fournit des services et prend des décisions conformément à ses valeurs, aux codes reconnus ou à ses propres directives en matière d'éthique et de déontologie.**

*Shannex Health Care* a élaboré une politique intitulée « Trouver des solutions pratiques aux problèmes liés aux soins et aux services des résidents ». La politique comprend le processus à suivre lorsque les employés sont confrontés à des problèmes d'éthique et fait appel au cadre conceptuel *Shannex* en six étapes visant la prise de décision en matière d'éthique. L'information sur ce processus et les résultats des groupes de discussion ont été communiqués dans le bulletin à l'intention des familles. Un programme de formation complet a été mis sur pied pour tout le personnel afin de répondre aux besoins d'apprentissage cernés par les groupes de discussion. Des exemplaires du programme sont offerts dans toutes les unités de soins infirmiers.

[crose@shannex.com](mailto:crose@shannex.com)

# Données et information

---

## Bloorview KIDS REHAB

### GESTION DE L'INFORMATION

#### 3.0 L'organisme recueille des données et de l'information pertinentes, et présente des rapports complets au moment opportun avec efficacité et exactitude.

*Bloorview KIDS REHAB* suscite la participation active des utilisateurs finaux des processus et de l'infrastructure liés à la gestion de l'information et à l'aide à la décision. Cette façon de procéder aide les utilisateurs finaux à comprendre et à analyser les données qui serviront à la prise de décision des gestionnaires.

jmaheu@bloorview.ca

## Calgary Health Region

### SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

#### 13.0 L'équipe travaille avec la communauté pour promouvoir la santé, prévenir les problèmes de santé et les dépister le plus précocement possible, et maximiser le bien-être de ceux qu'elle dessert.

La Calgary Health Region a développé le site Web *teachingsexualhealth.ca* après avoir effectué un sondage auprès d'enseignants et une consultation auprès de groupes de discussions et d'élèves, ce qui a permis de cerner le besoin d'obtenir de l'information à jour et fondée sur des données probantes ainsi que des stratégies pour enseigner et promouvoir les meilleures pratiques relatives à l'information sur la santé en matière de sexualité. Le site Web contient des plans que les enseignants peuvent utiliser dans leur classe.

Val.Austen-Wiebe@calgaryhealthregion.ca

## Interlake Regional Health Authority

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 1.0 L'organisme prévoit l'évolution des besoins et de l'état de santé de la communauté, et y répond.

Grâce à l'initiative visant la prévention des maladies chroniques, la *Interlake Regional Health Authority (IRHA)* a recueilli des données sur la communauté concernant les facteurs de risque liés au comportement des jeunes de la sixième à la douzième année. Un outil d'évaluation a été élaboré pendant un an par le groupe de travail sur la promotion de la santé en utilisant un processus

interactif de consultation auprès des communautés, des partenaires intersectoriels, du Centre de recherche sur le comportement et l'évaluation des programmes de l'Université de Waterloo, de la Société canadienne du cancer du Manitoba et de *Cancer Care Manitoba*.

asigurdson@irha.mb.ca

## Listowel and Wingham Hospitals Alliance

### GESTION DE L'INFORMATION

#### 2.0 L'organisme évalue et améliore régulièrement les processus de gestion de l'information afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.

La *Listowel and Wingham Hospitals Alliance* a élaboré un système d'information complet qui permet aux médecins et autres prestataires de soins de santé d'accéder à de l'information à jour sur la santé de leurs patients; ce système s'appelle le *Purkinje Dossier System*. Ce système (qui est en fait un dossier intégré) est composé d'information provenant d'hôpitaux, de l'équipe de santé familiale, des cabinets dentaires, de chiropraticiens, de services pharmaceutiques et de physiothérapie. Certaines sections de ce dossier sont accessibles à partir du cabinet du médecin ou de l'hôpital.

donna.vines@lwaha.ca

## Orillia Soldiers' Memorial Hospital

### SOINS AMBULATOIRES

#### 7.0 L'équipe effectue une évaluation exacte et appropriée des besoins des clients.

Le *Renal Anemia Management Program* (RAMP) a été élaboré par un pharmacien dans le cadre du programme régional de soins en néphrologie et est géré par une équipe multidisciplinaire. Les données en matière d'anémie spécifiques aux patients sont entrées dans une base de données spécialisée; cette base de données servira par la suite à optimiser la concentration d'hémoglobine et de fer des patients selon les directives prescrites en matière d'anémie à l'échelle nationale. Un des résultats positifs de ce programme est que 85 % des patients qui reçoivent des traitements d'hémodialyse conservent des concentrations d'hémoglobine telles que prescrites dans les directives de la Société canadienne de néphrologie. Le RAMP est utilisé dans l'ensemble du pays.

ejriley@osmh.on.ca

## Saskatoon Health Region

### LEADERSHIP ET PARTENARIAT

#### 1.0 L'organisme prévoit l'évolution des besoins et de l'état de santé de la communauté, et y répond.

L'élaboration d'un système exhaustif d'information portant sur la communauté est une approche innovatrice qui permet de répondre aux besoins de la population dans l'ensemble des secteurs. Le concept a été élaboré au sein du *Public Health Observatory* de la *Saskatoon Health Region* en

collaboration avec ses partenaires régionaux de services à la personne en vue d'offrir un système de données commun et intersectoriel pouvant être utilisé par de multiples organismes partenaires. Cette stratégie s'est avérée utile puisqu'elle permet aux décideurs, aux administrateurs, aux prestataires de services et aux chercheurs d'accéder à des renseignements, de surveiller le progrès de la communauté et de faire rapport des résultats. Elle aidera également à faire progresser les deux objectifs communs suivants, soit l'essor de communautés viables et la réduction des écarts en matière de santé. Un prototype du système a été mis sur pied en 2006 et la mise en œuvre de la première phase aura lieu d'ici avril 2009.

vince.salamon@saskatoonhealthregion.ca

## Sunnybrook Health Sciences Centre

### GESTION DE L'INFORMATION

#### **3.0 L'organisme recueille des données et de l'information pertinente, et présente des rapports complets au moment opportun avec efficacité et exactitude.**

Un portail électronique pour les patients appelé «My Chart» (Mon dossier) offre un accès en temps réel aux patients grâce à un mot de passe confidentiel afin qu'ils puissent voir les renseignements cliniques qui les concernent, y compris l'information sur les résultats de laboratoire, les épreuves diagnostiques et les médicaments. Les patients peuvent permettre à des professionnels de santé œuvrant dans la communauté d'accéder à leur portail individuel, améliorant ainsi l'information et la coordination qui entourent les soins.

brigitte.hales@sunnybrook.ca

### SOINS INTENSIF

#### **5.0 L'équipe offre des services intégrés et coordonnés afin d'en assurer la continuité auprès des populations desservies.**

Un registre de sortie électronique permet d'améliorer la communication entre les médecins et les autres professionnels de la santé d'un quart de travail à un autre; de plus, étant donné que cet outil est accessible à partir de n'importe quel ordinateur, il se déplace avec les patients lors des transferts.

brigitte.hales@sunnybrook.ca

## The Hospital for Sick Children

### GESTION DE L'INFORMATION

#### **1.0 Les processus de gestion de l'information de l'organisme répondent aux besoins actuels et futurs en matière d'information, et lui permettent d'améliorer son rendement.**

Le *Ambulatory Referral Management System (ARMS)* est un système en ligne à l'intention de tous les prestataires de soins de santé qui acheminent des patients à *The Hospital for Sick Children*. Ce système dirige électroniquement les patients acheminés à la clinique appropriée où leurs dossiers sont traités et triés selon les directives prédéterminées et le niveau de priorité. Une communication automatisée par télécopieur est utilisée pour tenir à jour les prestataires qui

acheminement des patients sur le progrès de la demande d'acheminement. Au départ, le programme a été mis à l'essai dans 7 cliniques, soit les cliniques de gastroentérologie-hépatologie-nutrition, de cardiologie, de néphrologie, de neurologie, d'hématologie, d'ophtalmologie et d'orthopédie, avec l'intention de le mettre en œuvre dans toutes les cliniques de soins ambulatoires.

jennifer.pepper@sickkids.ca

## Toronto Rehabilitation Institute

### GESTION DE L'INFORMATION

#### **3.0 L'organisme recueille des données et de l'information pertinente, et présente des rapports complets au moment opportun avec efficacité et exactitude.**

Le Toronto Rehabilitation Institute a informatisé le système d'information de gestion pour obtenir un tableau d'accès direct, facilitant ainsi le contrôle de l'information sur les résultats, des coûts et la sécurité. Le système permet aux gestionnaires et au conseil d'administration d'obtenir régulièrement des données importantes découlant des indicateurs.

aimone.elaine@torontorehab.on.ca

## VON Canada

### GESTION DE L'INFORMATION

#### **1.0 Les processus de gestion de l'information de l'organisme répondent aux besoins actuels et futurs en matière d'information, et lui permettent d'améliorer son rendement.**

VON Canada a élaboré une stratégie de gestion de l'information en se basant sur les commentaires d'une grande équipe d'experts du domaine représentant les divers secteurs géographiques desservis par VON Canada ainsi que tous les aspects de l'organisme. La stratégie tenait compte des besoins actuels de l'organisme, de ses besoins dans un futur immédiat ainsi que des besoins plus urgents et pressants prévus à l'avenir. Une évaluation des risques a été réalisée pour l'ensemble de l'organisme; elle a permis de déceler les éventuels points faibles et les mesures à prendre pour améliorer davantage la sécurité du système.

sharon.goodwin@von.ca

#### **3.0 L'organisme recueille des données et de l'information pertinente, et présente des rapports complets au moment opportun avec efficacité et exactitude.**

VON Canada innove en investissant dans une stratégie de gestion de l'information et de la technologie qui englobe un système Web pour le personnel ainsi que des portails pour tenir les clients bien informés. Parmi ceux-ci figurent le portail des soignants naturels et le modèle de gestion des maladies chroniques grâce auquel les clients pourront surveiller leur état de santé par le biais d'Internet.

sharon.goodwin@von.ca



# Index

---

## Par organisme

Arnprior and District Memorial Hospital	
Leadership et partenariat.....	12
Leadership et partenariat.....	28
Alexandra Marine & General Hospital	
Leadership et partenariat.....	1
Bloorview KIDS REHAB	
Gestion de l'information .....	34
Réadaptation .....	17
Calgary Health Region	
Soins courte durée .....	1
Services de santé communautaire.....	34
Capital Health	
Soins de courte durée.....	17
Réadaptation .....	17
Carefirst Seniors and Community Services Association	
Services de santé communautaire.....	18
CASA Child, Adolescent and Family Mental Health	
Services de santé mentale .....	18
Centre de réadaptation Lisette-Dupras	
Gestion de l'environnement .....	2
Gestions des ressources humaines .....	28
Déficits sur le plan du développement cognitif, comportemental ou psychosocial.....	18
Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral	
Soins de longue durée .....	12
Centre de santé et de services sociaux du Rocher-Percé.....	
Soins et services à domicile.....	19
Centre de santé et de services sociaux La Pommeraié	
Leadership et partenariat.....	2
Obstétrique et périnatalité.....	19

Centre du Florès	
Déficits sur le plan du développement cognitif, comportemental au psychosocial.....	2
Déficits sur le plan du développement cognitif, comportemental au psychosocial.....	20
Centre hospitalier de l'Université de Montréal	
Gestion de l'environnement.....	13
Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ)	
Gestion de l'environnement.....	3
Leadership et partenariat.....	3
Centre universitaire de santé/McGill University Health Centre	
Gestion de l'environnement .....	4
Soins de courte durée .....	13
CHSLD Florence Groulx inc	
Gestion de l'environnement.....	13
Eastern Health Authority	
Leadership et partenariat.....	32
Five Counties Children's Centre	
Réadaptation .....	21
Foyer Assomption	
Soins de longue durée .....	21
Foyer St-François Inc.	
Gestion de l'environnement.....	29
Fraser Health Authority	
Réadaptation .....	14
Grandview Children's Centre	
Réadaptation .....	21
Gestion des ressources humaines.....	29
Grey Bruce Health Services Owen Sound Regional Hospital	
Gestion de l'environnement.....	4
Gestion de l'information .....	5
Groves Park Lodge	
Leadership et partenariat.....	5
Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal	
Soins intensif.....	5
Hôpital Louis-H. Lafontaine	
Leadership et partenariat.....	22

Hôpital Shriners	
Soins de courte durée .....	6
Soins de courte durée .....	23
Inglewood Care Centre	
Soins de longue durée .....	23
Interlake Regional Health Authority	
Leadership et partenariat.....	34
Labrador-Grenfell Regional Integrated Health Authority	
Services de santé communautaire.....	6
Lennox and Addington County General Hospital	
Soins de courte durée .....	6
L'Hôpital d'Ottawa	
Soins de courte durée.....	7
Soins de courte durée.....	14
Soins de courte durée.....	23
Gestions des ressources humaines .....	29
Listowel and Wingham Hospitals Alliance	
Gestion de l'information .....	35
Luther Court Society	
Gestion des ressources humaines .....	30
Soins de longue durée .....	32
Northeast Mental Health Centre	
Services de santé mentale .....	24
Services de santé communautaire .....	24
Orillia Soldiers' Memorial Hospital	
Soins ambulatoires .....	35
Perth and Smith Falls District Hospital	
Soins ambulatoire.....	15
Prairie North Health Region	
Gestion des ressources humaines.....	30
Queensway Nursing Home	
Gestion des ressources humaines.....	30
Regency/Chateau Care Corporation	
Soins de longue durée .....	24
Régie provinciale de la santé	
Services de santé communautaire.....	7

Rocmaura Incorporated	
Soins de longue durée .....	24
Saskatoon Health Region	
Soins et services à domicile.....	25
Leadership et partenariat.....	35
Shannex Health Care	
Leadership et partenariat.....	33
South Heron Hospital Association	
Soins de courte durée .....	8
St. Paul's L'Amoreaux Centre	
Services de santé communautaire.....	15
Sunnybrook Health Sciences Centre	
Oncologie .....	9
Soins de longue durée .....	15
Gestion de l'information .....	36
Soins intensif .....	36
The Hospital for Sick Children	
Gestion de l'environnement.....	16
Gestion de l'environnement.....	25
Services de santé mentale .....	25
Gestion de l'information .....	36
Toronto Rehabilitation Institute	
Leadership et partenariat.....	9
Réadaptation .....	26
Gestion de l'information .....	37
Trellis Mental Health and Developmental Services	
Services de santé communautaire.....	9
Trillium Health Centre	
Services de santé mentale .....	10
True Davidson Acres Home for the Aged	
Leadership et partenariat.....	10
Vancouver Coastal Health Authority	
Services de santé communautaire .....	26
Vancouver Island Health Authority	
Soins de courte durée .....	27

VON Canada	
Leadership et partenariat.....	16
Services de santé communautaire.....	31
Planification des ressources humaines en santé.....	31
Gestion de l'information.....	37
Whitby Mental Health Centre	
Services de santé mentale.....	10
York Region Health Services	
Leadership et partenariats.....	16

## Par norme

Déficits sur le plan du développement cognitif, comportemental au psychosocial 2, 18, 20

Gestion de l'environnement 2, 3, 4, 13, 16, 25, 29

Gestion de l'information 5, 34, 35, 36, 37

Gestion des ressources humaines 28, 29,30

Leadership et partenariat 1, 2, 3, 5, 9, 10, 12, 16, 22, 28, 32 33, 34, 35,16,

Obstétrique et périnatalité 19

Oncologie 9

Planification des ressources humaines en santé 31

Réadaptation 14, 17, 21, 26

Services de santé communautaire 6, 7, 9, 15, 18 , 24, 26, 31, 34

Services de santé mentale 10, 18, 24, 25

Soins ambulatoire 15, 35

Soins de courte durée 1, 6, 7, 8, 13, 14, 17, 27

Soins de longue durée 12, 15, 21, 23, 24, 32

Soins et services à domicile 19, 25

Soins intensif 5, 36





**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*

[www.accreditation-canada.ca](http://www.accreditation-canada.ca)