

PRATIQUES EXEMPLAIRES

Visites tenues en 2008



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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

www.accreditation.ca

PRATIQUES EXEMPLAIRES

Visites tenues en 2008

Publié par Agrément Canada

Tous droits réservés.

Agrément Canada détient tout droit de propriété intellectuelle sur l'information contenue dans le présent document. Le contenu ici présenté peut être utilisé à des fins non commerciales et reproduit sans frais, à condition que l'information n'en soit aucunement modifiée, qu'une mention de source appropriée apparaisse dans le travail copié ou que le contenu copié soit présenté sous forme de citation, et que la permission ait été accordée par Agrément Canada.

© Agrément Canada 2009

Aussi publié en anglais sous le titre :

Leading Practices Survey Year 2008

978-1-55149-082-3



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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

www.accreditation.ca

1-800-814-7769

Ottawa ● Edmonton ● Montréal

Pratiques exemplaires

Le point culminant de l'innovation et de l'engagement envers la qualité

Au fil des ans, Agrément Canada a aidé des milliers d'organismes de services de santé à améliorer la qualité de leurs services en évaluant leurs programmes et services par rapport à des normes d'excellence, et en utilisant les résultats de ces évaluations pour favoriser l'amélioration continue de la qualité.

Les visiteurs d'Agrément Canada effectuent, en moyenne, plus de 300 visites d'agrément au Canada chaque année. Au cours de ces nombreuses visites, ils ont le privilège de découvrir de nombreuses innovations qui suscitent l'enthousiasme en soins de santé, et qui sont mises au point par des organismes canadiens.

Nous appelons ces innovations des pratiques exemplaires.

Une pratique exemplaire est retenue par les visiteurs d'Agrément Canada parce qu'elle constitue un exemple louable de leadership exceptionnel qui met l'accent sur la sécurité des patients et une prestation de services de haute qualité.

Les pratiques exemplaires sont dignes de mention pour ce qu'elles apportent à des domaines spécifiques et aux soins de santé en général. Elles sont d'excellents exemples pour d'autres organismes de services de santé qui cherchent à développer et à améliorer certains de leurs programmes ou services.

Certaines de ces pratiques sont véritablement ingénieuses par leur simplicité. Elles sont fréquemment mises en œuvre par des organismes aux ressources opérationnelles limitées, démontrant comment les stratégies novatrices peuvent être mises en application, et l'excellence peut être atteinte, à peu de frais.

Les pratiques exemplaires soulignées dans le présent document découlent des résultats des visites tenues en 2008. Elles sont présentées par thèmes, soit :

- Contrôle et amélioration de la qualité (page 1);
- Sécurité des patients (page 5);
- Planification des soins (page 8);
- Planification des ressources humaines en santé (page 14);
- Données et information (page 17).

Chaque pratique exemplaire est accompagnée du nom de l'organisme ainsi que du titre de la section de normes et de l'adresse de courriel d'une personne-ressource.

Les pratiques exemplaires les plus récentes et celles des années passées (de 2004 à 2008 inclusivement) sont affichées sur notre site Web.

Contrôle et amélioration de la qualité

Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy

GOUVERNANCE

Fort d'une conviction que la promotion et la prévention sont non seulement au coeur de l'amélioration de la santé de la population mais également une responsabilité partagée, le CSSS Domaine-du-Roy s'est associé étroitement à des partenaires de sa communauté en se dotant d'un Conseil de partenaires. Ce conseil est confirmé dans son leadership de par son positionnement stratégique au sein du plan d'organisation de l'établissement; celui-ci étant fondé sur un modèle utilisé par les instances professionnelles (le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens; le Conseil des infirmiers et infirmières; le Conseil multidisciplinaire). Ce positionnement permet de garantir des préoccupations et des actions au regard des déterminants de la santé; de protéger les ressources requises pour la réalisation de l'ensemble des actions inscrites au plan d'action local de santé publique; et d'assurer une démarche intersectorielle visant la santé populationnelle. Cette pratique peut être utilisée dans d'autres établissements, d'autant que les réseaux locaux de services et la prévention représentent les pierres angulaires de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux.

karina.cloutier@ssss.gouv.qc.ca

Hamilton Health Sciences

PRÉVENTION DES INFECTIONS

Une potion *GlitterBug* est appliquée aux endroits souvent touchés dans les chambres des patients pour évaluer l'uniformité du nettoyage. La chambre est nettoyée par le personnel du service d'entretien ménager, et une lumière ultraviolette est ensuite utilisée. L'évaluation initiale a révélé un niveau de conformité de 23 pour 100. En informant et en formant davantage le personnel, l'organisme a pu améliorer le niveau de conformité à 80 pour 100.

methams@hhsc.ca

Hillsdale Estates

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

Le personnel du service de diététique effectue des visites « du camion à la table » de la cuisine et des lieux de production des aliments à l'intention des résidents en soins de longue durée afin qu'ils connaissent la façon dont la nourriture arrive à la résidence, est entreposée et préparée. Cela a mené à une meilleure compréhension du processus par les résidents, à une diminution dans la formulation de plaintes, et à une plus grande satisfaction à l'égard des aliments.

susanne.babic@durham.ca

Hôpital Montfort

PRÉVENTION DES INFECTIONS

Le service de prévention des infections et des installations matérielles a mis en place des pratiques qui visent à assurer que tous les projets de construction et d'aménagement respectent les normes de l'Association canadienne de normalisation et de prévention des infections. Il a donc élaboré conjointement avec l'Association un bon de service qui vise à assurer une description des travaux qui seront entrepris. Sur ce même formulaire, le coordonnateur en prévention des infections indique les mesures nécessaires à cet effet. Le service de prévention des infections participe aussi aux premières étapes de consultation en vue de la préparation des plans et spécifications en matière de construction et de rénovation, et ce, pour tout ce qui pourrait avoir des répercussions sur la prévention des infections.

Tout appel d'offre comprend une copie de la politique et l'obligation de s'y conformer; cette politique est strictement appliquée.

dlarivee@montfort.on.ca et mpicard@montfort.on.ca

Hôpital Rivière-des-Prairies

SERVICES DE SANTÉ MENTALE

L'hôpital applique actuellement un processus pour intégrer la recherche dans la pratique clinique. Il faut noter que plusieurs professionnels s'engagent dans des activités de recherche dans le cadre de leur pratique, du même qu'autant de chercheurs s'associent à des pratiques cliniques. En effet, des praticiens et chercheurs collaborent de manière intégrée et systématique dans la prestation de services auxquels des activités de recherche sont associées. L'enjeu clé repose sur la proximité de cette intégration tant professionnelle que physique.

L'intégration de diverses recherches dont les recherches doctorales et postdoctorales dans les activités quotidiennes de ces cliniques et services ultraspécialisés comprend les actions suivantes :

- Accroître les mesures systématiques de l'efficacité d'intervention
- Mesurer l'impact et l'exécution de procédures cliniques normalisées
- Améliorer et ajuster la pratique en tenant compte de la recherche effectuée

- Diffuser les résultats de recherche auprès de partenaires et proposer un transfert de connaissance
- Influencer la formation des nouveaux cliniciens par la participation de chercheurs universitaires
- Bâtir une base de données fiable
- Assurer systématiquement des consultations aux équipes cliniques aux prises avec des enjeux cliniques très complexes.

lucie.laurent.hrdp@ssss.gouv.qc.ca

Oakwood Retirement Communities Inc.

GOUVERNANCE

Oakwood Retirement Communities Inc. dispose d'une approche très inclusive à la planification stratégique; les gestionnaires s'assurent que le personnel de première ligne participe à la prise de décisions importantes. *Oakwood* agit de façon proactive pour cibler et recruter de futurs dirigeants. Les gestionnaires actuels doivent amener un futur gestionnaire ou un membre du personnel qui a été ciblé comme participant exceptionnel, à toutes les réunions et à toutes les séances de formation et de planification. Ces candidats au « cercle de réussite » participent aux retraites annuelles de planification. À leur retour, ils sont ciblés comme membres du personnel vers qui se tourner; ils deviennent des ambassadeurs du changement qui portent le message au personnel de première ligne. Ce processus pour cibler les dirigeants futurs et les faire participer tout au long de ce cheminement s'est avéré une façon efficace de recruter et de conserver des membres du personnel.

jschlegel@rbjschlegel.com

Regina Qu'Appelle Health Region

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

La région s'est lancée dans un plan de communication désigné sous le nom de « gestion de la réputation ». Il a été établi afin de s'assurer que le rendement de l'organisme dans la prestation de soins et de services est intégré aux communications dans le but de définir sa réputation.

L'organisme définit la gestion de la réputation comme « une approche délibérée et systématique qui oriente la connaissance et la croyance des principaux publics en matière de facteurs particuliers qui influent sur la réussite de notre organisme à atteindre ses objectifs en matière de réputation et à remplir son mandat stratégique. » Nous sommes persuadés qu'une réputation positive est l'expression des valeurs de l'organisme, qu'elle appuie ses thèmes stratégiques et qu'elle est une ressource qui peut améliorer sa capacité de réaliser sa vision à l'égard des personnes, des familles et des communautés en santé.

Des ressources sont allouées au processus, et les résultats sont évalués. Les liens entre la stratégie de communication, les orientations stratégiques et les valeurs, et la qualité du rendement de l'organisme sont importants et rehaussent cette stratégie de communication bien élaborée.

karen.binghamadams@rqhealth.ca

St. Paul Treatment Centre

LEADERSHIP ET PARTENARIATS

L'organisme est un modèle de collaboration interagences. Des réunions régulières entre les agences et des projets partagés ont entraîné des systèmes de référence et des programmes internes améliorés, des services de ressources humaines partagés et, des meilleurs résultats chez les patients, ainsi que des résultats positifs au sein de la communauté tels qu'une présence améliorée en classe des enfants des clients.

stpaul179@yahoo.ca

Sécurité des patients

Bluewater Health

SERVICES DE MÉDECINE

Une équipe composée d'une infirmière et d'un inhalothérapeute aide les unités de soins la nuit et les infirmiers et les infirmières à traiter les patients qui montrent des signes d'instabilité cardiaque ou respiratoire. Ainsi, le nombre de patients admis à l'unité de soins intensifs a beaucoup diminué.

loconnor@bluewaterhealth.ca

Calgary Health Region

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

La *Calgary Health Region* a élaboré un programme de formation pour renseigner la région sur la qualité et la sécurité. Elle offre également une reliure d'enseignement à l'intention des animateurs et des participants, qui comprend notamment une vidéo, la politique de divulgation, un cadre pour la préparation de rapports ainsi que les processus de gestion des événements indésirables et de l'information sur l'établissement d'une culture axée sur la sécurité qui est juste et basée sur la confiance dans laquelle les prestataires de soins de santé peuvent rapidement rendre compte des blessures, des incidents évités de justesse et des risques. Cette approche intégrée aide les participants à comprendre leur rôle en matière de sécurité.

barbara.wilkinson@albertahealthservices.ca

Extendicare (Canada) Inc. Est de l'Ontario

GESTION DES MÉDICAMENTS

Pour appuyer le personnel infirmier et les médecins, l'établissement de Kingston a établi une entente contractuelle avec une pharmacie locale afin qu'il y ait un pharmacien sur place qui effectue tous les processus d'établissement du bilan comparatif et qui agit à titre de personne-ressource. Le pharmacien donne de l'information aux résidents et aux familles et il est sur place jusqu'à six heures par jour, cinq jours par semaine.

rlunenburg@extendicare.com

SOINS DE LONGUE DURÉE

À l'établissement de Kingston, les résidents qui présentent un risque élevé de chute sont identifiés à l'aide d'un logo d'une étoile filante dans le but d'aviser les membres du personnel du risque et des besoins. Il s'agit d'un programme très efficace qui favorise la surveillance étroite des résidents qui présentent un risque.

rlunenburg@extendicare.com

Joseph Brant Memorial Hospital Corporation

SERVICES D'OBSTÉTRIQUE ET PÉRINATALITÉ

L'équipe d'obstétrique et périnatalité a mis en œuvre un processus de transfert de la reddition de comptes qui comprend des vérifications de la sécurité des patientes à chaque transfert. Il s'agit d'un processus de communication officiel qui se fait entre les membres du personnel infirmier au changement de quart de travail, quand les affectations de patientes changent et quand les patientes sont transférées à une autre unité ou à un autre établissement. Dans certains secteurs, tels que ceux du travail et de l'accouchement, ces vérifications de la sécurité se font au chevet de la patiente.

sroutliffe@jbmh.com et lscott@jbmh.com

Provincial Health Services Authority

GESTION DES MÉDICAMENTS

L'hôpital a mis sur pied un système de délivrance de titres et de certificats aux médecins, qui permet de garantir que tous les médecins ont suivi un cours en ligne sur la sécurité liée aux médicaments avant qu'on leur accorde des privilèges de traitement. L'hôpital a atteint une pleine conformité par l'intermédiaire de ce processus. Le résultat a été une réduction des ordonnances mal écrites.

kgustavson@cw.bc.ca

River View Manor Incorporated

GESTION DES MÉDICAMENTS

L'organisme et la pharmacie-conseil ont élaboré un système très efficace pour établir le bilan comparatif des médicaments et vérifier les ordonnances d'admission. Tous les médicaments reçus la première fois sont contre-vérifiés sur place par la pharmacie et le personnel infirmier. Les renouvellements subséquents sont contre-vérifiés par le personnel infirmier. Des formulaires pour la continuité des soins sont utilisés pour tous les transferts entre établissements.

mclellant@nb.aibn.com

St. Joseph's Healthcare Hamilton

SERVICES DE SANTÉ MENTALE

Le personnel du service de psychiatrie légale a conçu deux outils d'évaluation des risques nommés *Hamilton Anatomy of Risk Management* et *Aggressive Incident Scale* pour cibler et gérer les patients qui présentent un risque élevé de violence à l'égard des membres du personnel et d'autres personnes. Même si l'outil a d'abord été conçu à l'intention des légistes, on a constaté qu'il s'appliquait à une utilisation élargie au sein de la psychiatrie générale. L'outil a été présenté à une conférence sur la psychiatrie légale.

chaimow@mcmaster.ca

Planification des soins

Association canadienne pour la santé mentale, filiale du comté de Windsor-Essex

GESTION DES MÉDICAMENTS

Il y a quelques années, la directrice générale a constaté que les personnes ayant une maladie mentale avaient de la difficulté à avoir accès à un médecin de famille et que lorsqu'elles y avaient accès, leurs besoins étaient si particuliers qu'on n'y répondait pas toujours de façon adéquate. On a sollicité des fonds pour établir une clinique communautaire de soins primaires afin d'intégrer les soins primaires et les services de santé mentale. La clinique de santé communautaire a commencé avec un budget restreint dans un très petit bureau, mais elle reçoit davantage de fonds en raison de son succès. On y voit beaucoup de clients chaque jour, et elle compte une équipe multidisciplinaire et une culture organisationnelle positive.

lmcintyre@cmha-weeb.on.ca

Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette

SERVICES D'OBSTÉTRIQUE ET PÉRINATALITÉ

L'unité de néonatalogie a créé un journal qui est mis à jour quotidiennement et qui accompagne le nouveau-né tout au long de son passage à l'hôpital. Outre le fait que ce journal consigne les événements stressants et douloureux du passage du nouvel enfant dans l'unité, il permet de suivre les progrès de l'enfant et constituera un merveilleux souvenir d'un épisode de sa vie pourtant difficile. Le document est assorti d'objets (p. ex., cathéter) qui ont servi tout au long de l'épisode de soins, objets qui s'avèrent autant de souvenirs. Le personnel considère qu'il s'agit d'une restitution à l'enfant d'une partie de sa vie qui lui a été en quelque sorte « volée ». Il s'agit là d'une façon de créer et de renforcer les liens avec les familles, de personnaliser les soins et, en cas de situation tragique, de faciliter le deuil des parents.

anne.groleau@ssss.gouv.qc.ca

Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup

SOINS ET SERVICES À DOMICILE

Le centre d'hébergement évolutif a profité de la construction d'un nouveau Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) pour revoir les modèles de prise en charge de cette clientèle. Le projet est le fruit d'un intéressant partenariat entre un établissement du réseau de la santé et le monde municipal. Il s'agit d'une synergie nouvelle qui méritait sans doute d'être exploitée.

La conception des nouveaux locaux s'est donc inspirée du modèle scandinave caractérisé par une abolition des milieux d'hébergement traditionnels et l'émergence de ressources à caractère familial. Cette prise en charge vise à lever tous les obstacles pouvant entraver la création d'un milieu de vie pour la clientèle de soins prolongés et ainsi favoriser le maintien de son autonomie, dans un cadre reproduisant le maintien à domicile. Le rôle des professionnels appelés à oeuvrer auprès de cette clientèle a évolué; de prestataire de services, le professionnel devient plutôt un accompagnateur ou un guide qui respecte et favorise l'autonomie fonctionnelle du bénéficiaire. Finalement, le modèle permet la participation directe du proche aidant au maintien de l'autonomie et de la qualité de vie du résident.

C'est avant tout dans sa conception architecturale que le modèle prend tout son sens. Le nouveau campus est composé « d'îlots sociaux » constitués d'une part d'un studio destiné à une personne autonome et d'autre part d'une chambre à coucher conçue pour un client en perte d'autonomie. Ces unités fonctionnelles sont habitées par des couples dont l'un des conjoints a toujours sa pleine autonomie. Le personnel offre son soutien dans un cadre qui reproduit un milieu familial.

Le virage conceptuel qui devrait guider l'organisme dans l'implantation de ce nouveau modèle de prise en charge est largement décrit dans un document qui permet aux professionnels de comprendre le modèle et qui facilite le changement de perspective devant survenir afin que les objectifs conceptuels puissent être réalisés.

ghislaine.boucher.csssrdl@ssss.gouv.qc.ca

Hamilton Health Sciences

SOINS CHIRURGICAUX

Un rôle de liaison avec les patients a été mis en œuvre dans la salle d'opération de l'établissement général. Le rôle doit être assumé par une infirmière autorisée, qui a reçu la formation d'infirmière première assistante en chirurgie. Son mandat est d'assurer la liaison avec la famille, le chirurgien et l'équipe d'intervention afin d'informer la famille de l'état du patient. Ce rôle demande des aptitudes à communiquer très perfectionnées et une connaissance des processus périopératoires; il sert également à appuyer les services de chirurgie spécialisés (p. ex., traumatologie, intervention neurochirurgicale et cardiologie).

methams@hhsc.ca

Kings Regional Rehabilitation Centre

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

L'établissement *Plank and Hammer* offre des emplois aux personnes handicapées, afin d'améliorer l'estime de soi et les aider à contribuer à la société. Les partenariats établis avec une variété d'organismes communautaires et provinciaux ont aidé à créer un marché pour les produits offerts par *Plank and Hammer*; de nombreuses demandes sont faites pour ces produits.

jmacneil@krcc.ns.ca

La croissance et le développement du *Learning and Technology Centre*, qui emploie des personnes ayant des handicaps multiples, permettent d'offrir un meilleur mode de traitement aux clients et à la communauté. Des ressources existent pour favoriser l'éducation, les techniques de communication et d'autres stratégies de communication pour l'enrichissement des populations desservies. Les membres du personnel ont créé des liens et des partenariats avec de nombreux établissements au Canada et aux États-Unis afin d'aider les personnes handicapées, provenant de partout dans le continuum de soins et de l'âge, à maximiser leur indépendance par l'intermédiaire de ressources et de services qui favorisent une vie active, inclusive, saine et indépendante.

jmacneil@krrc.ns.ca

Meadow Park (Chatham) Inc.

(appartenant à Jarlette Health Services et exploité par ceux-ci)

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

En réponse à un grand gaspillage de nourriture, le service de diététique a pris des photos en couleur des choix du menu et les a conservées dans un classeur. Chaque jour, les résidents qui le peuvent choisissent le menu de la journée suivante. Cela permet au personnel de la cuisine de préparer la bonne quantité de nourriture et améliore l'autonomie des résidents. De plus, des menus de poche ont été conçus pour les résidents ayant une déficience cognitive. Cela a entraîné des économies sur les coûts des aliments crus et une meilleure satisfaction des résidents.

amrubble@jarlette.com

Bande des Mohawks de la baie de Quinte

SERVICES D'AIDE À L'ENFANCE

Mohawk Family Services a élaboré un « Circle Plan » (plan circulaire) qui s'avère un outil efficace en matière de plans de soins des clients, de coordination, de réseautage et de services de liaison, et l'utilise à bon escient. Le plan adopte une approche holistique traditionnelle dans le secteur de la planification. Le cercle est un symbole important dans la tradition autochtone. Semblable à la roue médicinale, il est divisé en quatre sections intitulées Mental, Physique, Spirituel et Émotionnel. Chaque section comporte des objectifs. Le cercle peut s'adapter à de nombreuses situations telles que la communication au sein de la famille et le renforcement des liens familiaux. Les clients sont enthousiastes à l'égard de cet outil; ils estiment que celui-ci les aide à faire leurs choix et à cerner leurs points forts et leurs besoins.

lynn.brant@sympatico.ca

Northwoodcare Incorporated and Northwood Homecare Limited

SERVICES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

L'organisme offre un programme de jour pour adultes atteints de la maladie d'Alzheimer dans trois établissements. Le programme propose des processus très détaillés pour identifier et suivre ses membres, notamment une description des vêtements, des cartes d'identité avec photo mises à jour

régulièrement (elles sont nommées « cartes de membre »), et une surveillance des allées et venues toutes les quinze minutes, tout au long de la journée. On y trouve une infirmière autorisée qui suit le processus d'établissement du bilan comparatif des médicaments et qui fait des mises à jour consignées tous les six mois afin de vérifier les médicaments actuels. L'infirmière autorisée conserve également un plan d'intervention directeur mis à jour quotidiennement avec l'information nécessaire pour offrir un service sécuritaire de haute qualité.

Le centre offre un programme vraiment personnalisé et sans faille. On collabore très étroitement avec le membre et sa famille, et l'on cible les capacités du membre. Il existe une communication et un suivi excellents avec les familles, et les membres du personnel comprennent qu'une intervention précoce est essentielle.

Il s'agit d'un programme bien équilibré, qui offre des programmes axés sur les aspects intellectuels, sociaux, physiques et émotionnels. On utilise une approche d'intervention par volet de façon à ce que les activités offertes soient appropriées au niveau de démence. Si les membres sont transférés dans un établissement de soins de longue durée, le personnel effectue un suivi avec le membre et la famille pour faciliter la transition et rassurer le membre.

rkelly@nwood.ns.ca

RANA Respiratory Care Group

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

La *Sleep Medicine Clinic* du RANA de Calgary est une clinique unique où se trouve une équipe multidisciplinaire dans un établissement qui offre des soins à la fine pointe, fondés sur des données probantes, pour les troubles respiratoires du sommeil. Les membres de l'équipe multidisciplinaire sont en mesure de répondre très rapidement aux besoins des clients; ils reconnaissent les acheminements dans un délai de deux jours, ils fixent des rendez-vous dans un délai de cinq à sept jours, et ils interprètent des tests du sommeil de niveau trois dans un délai de deux à trois semaines.

En réunissant une variété de professionnels, les membres de l'équipe peuvent cibler et isoler les questions ainsi qu'exclure les problèmes d'ordre physique. La clinique compte un médecin spécialiste de la médecine pour les troubles respiratoires du sommeil, un chirurgien-dentiste spécialisé détenteur d'un certificat de spécialiste de l'*American Board of Dental Sleep Medicine*, un technicien dentaire qui conçoit des appareils personnalisés, ainsi que des thérapeutes en apnée du sommeil qui peuvent ajuster sur mesure des masques et effectuer un suivi des tests du sommeil de niveau trois. La clinique accepte les acheminements de médecins de famille, de chirurgiens-dentistes, d'oto-rhino-laryngologistes et de laboratoires du sommeil de la *Foothills Hospital* et d'hôpitaux pour enfants de Calgary et de la région. L'organisme dispose d'un laboratoire d'analyse des fonctions pulmonaires et d'un laboratoire d'analyse des gaz sanguins artériels sur place.

L'organisme surveille huit principaux indicateurs du rendement, se consacre à l'observation de la ventilation spontanée en pression positive continue par l'intermédiaire d'une base de données électronique et effectue un suivi de routine.

nathan@ranacaregroup.com

Regina Qu'Appelle Health Region

GESTION DES MÉDICAMENTS

La région a présenté le premier modèle collaboratif d'émission d'ordonnances pour le traitement de l'anémie chez les patients souffrant d'une maladie rénale. Cette initiative rend possible une émission beaucoup moins restrictive d'ordonnances que les protocoles actuels d'émission d'ordonnances utilisés, par exemple, pour les cliniques des lipides, et permet une utilisation beaucoup plus grande des connaissances spécialisées en pharmacie. Le modèle comprend des rapports de pratique de collaboration entre un pharmacien et un médecin. Le médecin pose le diagnostic initial et commence le traitement, et le pharmacien choisit, commence, surveille et poursuit la thérapie. Le pharmacien demande et interprète les résultats d'examen de laboratoire, évalue la réponse du patient à l'égard de la thérapie et ajuste les traitements. Le but commun est d'optimiser le traitement des patients.

Une entente de pratique de collaboration est en place qui précise les pouvoirs d'émettre des ordonnances accordés à un pharmacien particulier, qui décrit les activités à entreprendre et les limites légales de ces activités, qui définit la portée élargie de la pratique et qui détermine le niveau de formation et de compétence requis. Le modèle a mené à l'utilisation beaucoup plus efficace des médecins; à de meilleures relations entre les membres du personnel professionnel, notamment les médecins, le personnel infirmier et les pharmaciens; et à un personnel ayant une expertise dans le traitement de patients souffrant d'anémie rénale. Ce modèle pourrait être appliqué à de nombreux autres secteurs cliniques, et il pourrait être adopté par les grands centres de santé ayant des programmes solides de pharmacie clinique.

murray.wolfe@rqhealth.ca ou bill.semchuck@rqhealth.ca

St. Joseph's Health Centre

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

L'approche générale de l'organisme pour améliorer le cheminement des patients comprend les admissions, les congés et les transferts ainsi que le cheminement des patients dans les services d'urgence. L'initiative est une priorité stratégique appuyée par la haute administration. L'hôpital adopte une approche axée sur l'équipe afin d'améliorer ses systèmes. Par exemple, aux services d'urgence, une infirmière est affectée à la surveillance des patients admis à l'urgence; les tests sont surveillés, des réévaluations sont effectuées d'une façon mieux organisée et des processus ont été mis en œuvre afin d'assurer que les conseillers voient les patients plus rapidement. Ces améliorations ont mené à une réduction des délais d'attente dans les services d'urgence.

agardn@stjoe.on.ca

St. Paul Treatment Centre

SERVICES DE TOXICOMANIE DES PREMIÈRES NATIONS ET DES INUITS

Une composante clé de la planification des objectifs de l'organisme est l'accent sur l'esprit intérieur pour découvrir les dons naturels de la personne et lui offrir des conseils au cours du processus de guérison, et ce, à l'intérieur du centre ainsi que par la suite. Le personnel soutient les clients après qu'ils aient quitté le centre en partageant des ressources et de l'information avec ceux qui souhaitent communiquer leur apprentissage à leurs communautés.

stpaul179@yahoo.ca

Vancouver Coastal Health Authority

LÉSIONS CÉRÉBRALES ACQUISES

Le service de réaction rapide aux traumatismes crâniens offre une intervention précoce et un suivi. Les guides des meilleures pratiques lui ont servi de modèle pour les traumatismes cérébraux légers qui démontrent qu'une intervention précoce minimise les défaillances secondaires.

serena.bertolihaley@vch.ca

Vancouver Island Health Authority

SOINS ET SERVICES À DOMICILE

Le *Piercy Respite Hotel* est un choix innovateur dans la prestation des soins de répit et permet de mettre en pratique une philosophie unique en matière d'hospitalité. Les clients reçoivent des soins de répit vingt-quatre heures par jour dans un environnement semblable à celui d'un hôtel. Les réservations peuvent être effectuées trois mois à l'avance pour des séjours de deux journées. L'hôtel offre douze chambres privées et peut également accueillir les couples sur demande. Le personnel adresse les besoins des clients, s'assure qu'ils profitent de tout le repos dont ils ont besoin et améliore leur qualité de vie. Le *Piercy Respite Hotel* fournit un appui aux soignants naturels de façon positive et socialement acceptable.

evelyn.thompsonsmith@viha.ca

Planification des ressources humaines en santé

Groupe des Services de santé des Forces canadiennes

SERVICES DE SANTÉ DES FORCES CANADIENNES

Le Centre des services de santé des Forces canadiennes de Comox, en Colombie-Britannique, a élaboré un ordonnancier intitulé *Promotion de la santé de la 19^e Escadre*. Celui-ci permet au professionnel de la santé de mettre l'accent sur les points à améliorer pour être en meilleure santé, tels que la nutrition-santé, le mieux-être social, la vie sans dépendances, la prévention des blessures et une vie active. Le membre des Forces canadiennes reçoit l'ordonnance, ainsi que le nom de personnes-ressources avec lesquelles il peut communiquer pour l'aider à atteindre l'objectif d'être en meilleure santé. L'équipe a constaté que ce processus avait grandement augmenté la participation des membres aux activités de santé et de bien-être.

manon.brassard@forces.gc.ca

Dilico Anishinabek Family Care

RESSOURCES HUMAINES

La convention collective que *Dilico Anishinabek Family Care* a négocié avec le CEP Local 7-0-1 comprend une clause dans la procédure de règlement des griefs qui offre aux parties l'option de faire appel à la sagesse et aux conseils des anciens dans le but de faciliter la résolution de disputes en milieu de travail. Dans le cadre du Programme de partenariat syndical-patronal, sous l'égide des Ressources humaines et Développement social Canada, *Dilico Anishinabek Family Care* et le CEP Local 7-0-1 ont élaboré un programme de formation en médiation pour les anciens afin de faciliter la mise en œuvre du processus de médiation avec ceux-ci. Ce programme, le premier du genre au Canada, a été conçu pour fournir aux anciens une formation en médiation dans un contexte de relations de travail.

rosewoodstables@tbaytel.net

Hamilton Health Sciences

PRÉVENTION DES INFECTIONS

Les Services de soutien à la clientèle du *Hamilton Health Sciences* disposent d'un programme de formation et de perfectionnement à l'intention du personnel pour l'entretien ménager de première ligne, le déplacement des clients et la logistique, intitulé *Supporting Patient Care*. Ce programme propose un milieu de mini-université pour la formation et l'encadrement des nouveaux employés, ainsi qu'une formation continue pour les employés existants. Le milieu d'apprentissage est constitué d'une classe et de lieux de simulation pour la formation. Dans le cadre du programme, on effectue également de la formation dans les écoles secondaires locales, non seulement pour attirer de nouveaux employés, mais également pour offrir aux élèves une formation professionnelle pratique pendant qu'ils sont à l'école secondaire.

methams@hhsc.ca

Northwoodcare Incorporated and Northwood Homecare Limited

ORGANISME PROACTIF ET ATTENTIONNÉ

L'organisme dispose d'un centre de santé communautaire ainsi que d'un centre de conditionnement physique sur place. Les deux sont accessibles aux résidents, aux clients, aux familles, aux bénévoles, aux membres du personnel et aux membres de la communauté. Les services sont offerts selon le principe de la récupération des coûts et de la génération de petites recettes. Les membres du personnel peuvent devenir membres et payer pour les services par l'intermédiaire d'un plan de retenue sur les salaires.

Au centre de conditionnement physique, des conseillers qualifiés élaborent des plans de conditionnement physique en consultation avec le client. Un certificat de santé est nécessaire pour y participer. Les activités offertes comprennent l'entraînement cardiovasculaire, l'entraînement de musculation, les exercices à un rythme détendu et des cours d'exercice général. Le centre de santé offre une vaste gamme de services, notamment des services dentaires, d'audiologie, d'ophtalmologie, de podologie, de massothérapie et de physiothérapie. De très bons processus de prévention et de contrôle des infections, de promotion de la santé, de traitement et de formation sont en place, et les soins de transition sont bien gérés.

Les centres ont été financés par la *Northwood Foundation* jusqu'à ce que les services deviennent autosuffisants. Ces services constituent le point central d'un carrefour communautaire qui vient compléter les autres services du centre communautaire. Ils comprennent les alliances avec la communauté voisine, telles que des clubs de lecture, des présentations de groupes d'art dramatique, le tai-chi, des concerts, de la musique, des ateliers d'écriture et de l'enseignement sur la santé. Soixante pour cent des membres viennent de la communauté en général. Un espace loué est occupé par une pharmacie, une cafétéria et un salon de beauté. La combinaison des programmes présentés ci-dessus crée un sentiment réel d'appartenance à la communauté, ce qui permet à l'organisme de fonctionner en tant que centre communautaire vivant.

rkelly@nwood.ns.ca

Vancouver Coastal Health Authority

RÉADAPTATION

Vancouver Coastal a réduit le nombre d'heures supplémentaires et de postes de personnel infirmier à pourvoir au sein des unités en présentant le modèle de pratique de collaboration. Celui-ci permet aux infirmières et infirmiers autorisés, au personnel infirmier auxiliaire autorisé et aux aides aux soins des patients d'exercer leurs activités dans toute leur étendue. Ceci englobe un outil d'évaluation initiale de l'unité, une formation en matière de pratique de collaboration, une clarification de l'étendue des activités partagées ou uniques et un algorithme relatif au personnel qui est utilisé pour jumeler le prestataire de services avec le patient. Le programme a accru la présence du personnel infirmier auxiliaire autorisé et des aides aux soins des patients et a remédié à la pénurie d'infirmières et d'infirmiers autorisés, tout en prodiguant les soins appropriés. Ce programme peut être mis en vigueur dans un établissement de réadaptation ou des unités de soins de courte durée dont les populations de patients s'avèrent plus complexes.

serena.bertolihaley@vch.ca

We Care Health Services Inc., Provinces des Prairies

SOINS ET SERVICES À DOMICILE

Le personnel du bureau de *We Care* à Winnipeg a élaboré une stratégie pour la sécurité des employés à faible coût et facile à mettre en œuvre. Jasper est un gros ours bleu en peluche présenté à tous les nouveaux employés au moment de l'initiation. Le mot « Jasper » est un code pour dire « je suis dans une situation dangereuse ».

Un membre du personnel qui se trouve dans une situation sensible et qui compose le 911 directement pourrait aggraver la situation et s'exposer au danger. On donne plutôt aux employés la consigne de communiquer avec le bureau ou de composer le numéro de service et d'utiliser le mot « Jasper » dans une phrase. Le membre du personnel de bureau ou celui qui est sur demande pose des questions dont les réponses sont oui ou non afin d'évaluer l'urgence de la situation et de prendre la décision appropriée, telle que composer le 911. Le fait d'utiliser le mot-code mène à envoyer l'équipe d'intervention d'urgence appropriée, à aviser l'organisme de soins et services à domicile de la situation et à rassurer l'employé puisqu'un plan d'intervention d'urgence proposé est en place afin de régler ses inquiétudes à l'égard de sa sécurité personnelle.

linda_lane@wecare.ca

Données et information

Vancouver Island Health Authority

SANTÉ MENTALE

Le logiciel *Bridges* est de bout en bout un système clinique et de veille stratégique. Il consiste en de nombreuses composantes, y compris le dossier de santé électronique *Cerner* et l'outil d'aide à la décision en matière de plans de services, qui servent à acheminer les patients aux services appropriés. Il fournit également des données pouvant être utilisées dans l'évaluation du rendement et des résultats. Le profil clinique électronique des patients consigne les évaluations initiale et relative aux congés, et contribue à ce que l'information soit disponible de façon constante tout au long du continuum des soins. Un système de voies d'accès électroniques renseigne les cliniciens et devient le seul mécanisme destiné à acheminer les patients vers les services de santé mentale et de traitement des dépendances.

evelyn.thompsonsmith@viha.ca



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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

www.accreditation.ca