



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ



PRIX 3M DE LA QUALITÉ POUR LES ÉQUIPES DE SOINS DE SANTÉ

Résumé des initiatives des
équipes de qualité dans
le milieu de la santé,
présentées en 2020





Compagnie 3M Canada
C.P. 5757
London, ON N6A 4T1
Téléphone : 519-451-2500

Chers membres dévoués des équipes de soins de santé,

Pendant cette période sans précédent, l'impact crucial que les innovations en santé peuvent avoir sur notre qualité de vie n'a jamais été aussi évident.

Comme toujours, les professionnels de la santé doivent trouver un équilibre entre l'adoption de nouvelles technologies et l'amélioration des résultats pour les patients, et leur obligation de fournir le niveau de soins personnels dont les gens ont besoin et qu'ils méritent, et ils doivent y arriver tout en ayant à composer avec les menaces maintenant toujours présentes créées par une crise mondiale.

Pour cette raison, 3M Canada est encore une fois fière d'avoir collaboré avec le Collège canadien des leaders en santé pendant plus de deux décennies pour souligner des réalisations qui ont permis de maintenir cet équilibre même en temps de crise.

Les prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé reconnaissent fièrement les programmes qui améliorent la prestation des soins aux patients et, par le fait même, la vie de nos concitoyens canadiens. Merci de nous permettre encore une fois de faire partie de cet événement. Ces prix font connaître des équipes dont les membres travaillent ensemble pour mener à bien des projets d'amélioration de la qualité qui produisent un changement durable au sein de leurs organisations, et comme chaque année, la qualité des candidatures reçues rend difficile la sélection des lauréats.

Chaque équipe qui a pris le temps de partager ses initiatives mérite nos félicitations et je tiens à remercier tous les candidats et les lauréats pour leurs efforts en vue d'améliorer les soins de santé au Canada. Le livret ci-joint comprend les résumés de tous les programmes soumis à notre examen pour les prix de 2020. Malgré la période hors de l'ordinaire que nous traversons, ces initiatives prouvent que la pensée créatrice, le partage des pratiques exemplaires et une approche des soins centrée sur le patient peuvent grandement améliorer la prestation de soutien et de soins partout au Canada. Cet événement souligne aussi l'incroyable partenariat entre 3M Canada et le Collège canadien des leaders en santé.

Les prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé nous donnent à tous une occasion de célébrer ces réalisations remarquables dans l'espoir de créer des changements systémiques.

En tant qu'entreprise spécialisée en science, 3M Soins de santé reconnaît la valeur de ses partenariats avec ses clients et les parties prenantes du secteur qui lui permettent de fournir des solutions aux professionnels de la santé afin qu'ils puissent se concentrer sur le plus important : leurs patients. Merci pour vos efforts en vue de trouver des moyens de réduire les complications, d'améliorer les résultats pour les patients et de donner aux gens les soins qu'ils reçoivent et méritent.

Nous sommes fiers de célébrer chacun de vous aujourd'hui.

Drew McCallum, chef de division

Division des solutions médicales, 3M Soins de santé



En 1994, le Collège canadien des leaders en santé et Compagnie 3M Canada ont lancé les prix 3M de la qualité décernés à des équipes de soins de santé pour favoriser et saluer l'innovation au sein des services de santé. Pour ce faire, ils ont relié deux concepts importants : la qualité et les équipes. Même si seulement deux initiatives remportent un hommage spécial, le concours de 2020 comportait de nombreuses initiatives majeures d'amélioration de la qualité. Nous sommes heureux de vous présenter un aperçu de ces projets et espérons que ce document incitera le milieu de la santé à utiliser plus de méthodes et d'outils de planification de qualité au sein des services de santé canadiens.



LAURÉATS DES PRIX 3M DE LA QUALITÉ POUR LES ÉQUIPES DE SOINS DE SANTÉ – 2020

- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé **Mackenzie Health** – Le programme pour l'amélioration des résultats des patients victimes d'AVC par l'utilisation de données et de la technologie
- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans une organisation **Island Health** Le programme pour la prévention et la réduction des infections des plaies opératoires après une opération à cœur ouvert

AUTRES PROJETS SOUMIS**Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé**

- Services de santé Alberta – Initiative de gestion systémique de cas du programme de soins à domicile de la zone d'Edmonton
- Covenant Health – Transitions in Care
- Eastern Health – Laboratoire de cathétérisme cardiaque
- Santé Niagara – Paeds-TECH – Liaison par télémédecine pédiatrique entre les hôpitaux et Santé Niagara
- Hôpital Soldiers' Memorial d'Orillia – Programme partagé de naissance de l'HSMO et de l'HGBG
- Joint Department of Medical Imaging – Mise en œuvre du programme d'apprentissage par les pairs du JDMI
- William Osler Health System – Établissement d'un modèle intégré de réadaptation post-AVC dans le RLISS du Centre-Ouest : le programme Community Outreach Stroke Rehabilitation (COSR)

**Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans une organisation**

- Services de santé Alberta – Programme Edmonton Zone Facilitated Access to Surgical Treatment (EZ-FAST)
- Services de santé Alberta – Provincial ICU Delirium Initiative
- Bluewater Health – Pharmacist Discharge Facilitator (PDiF)
- Équipe de santé familiale de la Ville des lacs – Le projet sur la pauvreté
- Eastern Health – Projet d'optimisation des fioles de médicaments de chimiothérapie
- Eastern Health – Équipe du Remote Patient Monitoring (RPM) Expansion Project
- Hôpital Montfort – Équipe du flot du patient de chirurgie
- Réseau de santé Horizon – Gaps Analysis of Practice Standards in Stroke (GAPSS) au Centre de réadaptation Stan Cassidy
- Réseau de santé Horizon – Mise en œuvre d'un modèle de prise de rendez-vous libre-accès pour les services ambulatoires
- Lumacare – Lumacare Client Centered Documentation
- Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse – Des parcours de soins intégrés restructurés pour contribuer à la santé et au bien-être de la population de nouveaux arrivants en Nouvelle-Écosse
- William Osler Health System – Un parcours intégré de soins centrés sur les patients : la clinique de médecine complexe (CMC)
- William Osler Health System – L'application Remote Self-Reporting of Symptoms for Palliative Patients (RELIEF)

Le programme pour l'amélioration des résultats des patients victimes d'AVC par l'utilisation de données et de la technologie

Mackenzie Health

L'équipe de soins de l'AVC de Mackenzie Health a appliqué une approche pluridisciplinaire recourant à la technologie des dossiers médicaux électroniques (DME) et à des améliorations des processus axées sur les données pour obtenir de meilleurs résultats fonctionnels pour les victimes d'AVC. La méthode, appelée Improving Stroke Outcomes Utilizing Data and Technology (Amélioration des résultats des patients victimes d'AVC par l'utilisation de données et de la technologie), a remporté un prix HIMSS Davies Award de 2019, l'équipe ayant fait la démonstration d'initiatives critiques d'amélioration de la qualité reposant sur la modification de la prestation des soins aux victimes d'AVC. Des commandes électroniques personnalisées ont permis d'améliorer le déroulement des opérations cliniques pour tous les membres de l'équipe intervenant pendant la phase hyperaiguë de l'AVC. Des rapports numériques pouvaient être générés en utilisant des documents normalisés, ce qui fournissait d'importantes analyses pertinentes à l'équipe.

Alliés à une grande collaboration des parties prenantes, des processus de prise de décisions fondés sur les données ont permis d'obtenir des résultats soutenus qu'il aurait été impossible d'atteindre en utilisant un flux de travail à base de documents papier. Grâce aux améliorations progressives de la conception et aux optimisations qui ont été effectuées, le délai précédant l'administration de l'activateur tissulaire du plasminogène (tPA), c'est-à-dire le délai « entre l'arrivée et l'injection » ou délai porte-aiguille, a été drastiquement réduit de 50 % (de 53,5 minutes à 27 minutes) au cours d'une période de 18 mois. De même, le délai entre l'arrivée du patient et le moment où il a quitté Mackenzie Health pour être transporté à un centre de thrombectomie endovasculaire (TE), ce qu'on appelle le délai de porte à porte, a raccourci considérablement de 97,5 minutes à 71 minutes, ce qui s'est traduit par une amélioration de 27 %. En réduisant ces deux délais, l'équipe a constaté une amélioration des résultats pour les patients et des économies globales estimatives de 360 326 \$ par année. L'optimisation de la technologie du DME a permis à l'équipe de recueillir des données importantes et ainsi restructurer et améliorer grandement le déroulement des opérations, ce qui a mené à de meilleurs résultats pour les patients.

Personne-ressource
M. Angus Ho
Conseiller en projets d'innovation
Mackenzie Health
10, rue Trench
Richmond Hill (Ontario) L4C 4Z3
905-883-1212, poste 6839
Angus.ho@mackenziehealth.ca



Le programme pour la prévention et la réduction des infections des plaies opératoires après une opération à cœur ouvert

Island Health

Le programme de santé cardiaque d'Island Health a stimulé l'amélioration continue de la qualité afin de réduire les infections du site opératoire après une opération à cœur ouvert en réponse aux besoins du patient. L'équipe de gestion de la qualité en santé cardiaque a créé une communauté d'apprentissage multidisciplinaire pour s'attaquer aux taux d'infections et mettre en place des normes fondées sur des données probantes. Ses membres ont collaboré pour cerner et adopter des indicateurs clés et ont choisi REDCap, un nouvel outil innovateur de gestion des données qui rend possibles l'acquisition et la communication en temps réel de données (qui n'était pas auparavant utilisé pour l'amélioration de la qualité). Des données de grande qualité et des rapports personnalisés répondent maintenant aux besoins de tous les membres de l'équipe et le système permet d'évaluer continuellement et rapidement les résultats et d'apporter immédiatement les correctifs nécessaires pour fournir les meilleurs soins possible.

Grâce à son approche interdisciplinaire innovatrice axée sur le patient, l'équipe a amélioré les résultats et l'expérience des patients et augmenté la viabilité de l'organisation en réduisant ses coûts. Avant cette initiative, le taux d'infections par 100 interventions chirurgicales pour l'ensemble des infections de plaies d'opérations chirurgicales à cœur ouvert était de 7,7 %, ce qui était bien supérieur à la référence nationale. Pendant la première année de l'initiative, ce taux est tombé à 2,7 % et il s'établit actuellement à 2,3 %. Avant sa mise en œuvre, les infections de sites opératoires après une opération à cœur ouvert coûtaient près de 900 000 \$ par année à Island Health. La mise en œuvre de l'initiative a permis de réduire ces coûts à 400 000 \$ par an. L'équipe a obtenu des résultats qui continueront de s'améliorer au fil du temps grâce à un modèle de système de santé apprenant qui convertit les données pertinentes en connaissances donnant lieu à des mesures qui peuvent être intégrées immédiatement dans la pratique clinique en un cycle continu.

Personne-ressource
Directeur, Santé cardiaque
Island Health
1952, rue Bay
Victoria (Colombie-Britannique) V8R 1J8
250-370-8324
ryan.davis@viha.ca



Initiative de gestion systémique de cas du programme de soins à domicile de la zone d'Edmonton

Services de santé Alberta

Un des buts principaux du système de santé de l'Alberta est d'aider les gens à être aussi bien, autonomes et en santé que possible chez eux et dans leurs collectivités. Atteindre ce but nécessite un changement culturel, aussi bien dans le système de santé traditionnel que dans la société en général. Dans le programme de soins à domicile de la zone d'Edmonton, ce changement culturel se produit en grande partie au moyen d'une approche systémique de la gestion de cas qui règle les problèmes liés aux transitions et à la coordination du soutien pour les clients dans la collectivité.

En 2017, Services de santé Alberta (AHS) a lancé une initiative, *Enhancing Care in the Community* (accroître les soins dans la collectivité), pour amorcer un passage aux soins de santé communautaires et donner aux gens les moyens d'être aussi bien, autonomes et en santé que possible chez eux. La zone d'Edmonton a obtenu un financement pour que le programme de soins à domicile puisse mettre au point une approche systémique de la gestion de cas afin de fournir un soutien holistique et en temps voulu aux clients et à leurs familles à des moments critiques de leur cheminement dans le système de santé. L'initiative était un élément clé de la mise en œuvre de *Destination Home* (destination chez-soi) qui avait pour but de veiller à ce que les clients susceptibles de devoir être placés en établissement après une hospitalisation en soins actifs bénéficient du soutien leur permettant de retourner chez eux pour se rétablir ou y être évalués en vue d'un éventuel placement.

La gestion systémique des cas reconnaît que souvent, les clients et leurs familles ont besoin de services et du soutien de plusieurs services de santé. Surtout pendant les transitions d'un fournisseur à un autre, la coordination des services est essentielle. La gestion systémique des cas vise à combler les lacunes, à assurer une gestion globale des cas et à s'assurer que les services sont fournis au moment où ils sont nécessaires.

Personne-ressource

Mme Anita Murphy

Directrice, Soins à domicile, zone d'Edmonton

Services de santé Alberta

#512, 2 Brower Drive Sherwood Park (Alberta) T8H 1V4

780-342-4569

anita.murphy@ahs.ca

Transitions in Care

Covenant Health

Transitions in Care (transitions entre les soins) était un projet pilote au sein de Covenant Health dont le but était de faciliter une transition en douceur des patients entre les soins actifs et le retour dans la collectivité. L'équipe responsable de cette initiative avait pour but d'établir et de tester une intervention qui permettrait de repérer d'avance les patients aux besoins complexes susceptibles d'être réadmis à l'hôpital, et de promouvoir une planification de leur sortie, centrée sur le patient, destinée à assurer la présence des soutiens communautaires nécessaires (comme des médecins de première ligne et un suivi médical après leur congé). L'équipe cherchait ainsi à améliorer l'expérience de la transition des patients des soins actifs à la collectivité et, par le fait même, à adoucir davantage le passage de la maison à l'hôpital et de l'hôpital à la maison.

L'indice LACE et un appel téléphonique postérieur au congé figuraient parmi les outils utilisés. L'inclusion de l'indice LACE dans la fiche des patients indiquait aux équipes interdisciplinaires la complexité des besoins de ces patients et réduisait la durée de leur séjour de quatre jours en moyenne. Bien que l'appel téléphonique postérieur au congé n'ait pas eu d'impact sur la réadmission à court terme, il a révélé d'autres obstacles à un retour à la maison sans heurts des patients, comme la difficulté à obtenir le matériel nécessaire pour les soins à la maison. Le projet pilote a aussi mis en lumière des efforts intersectoriels qui pourraient donner lieu à des améliorations futures de la transition des patients hors des soins en milieu hospitalier.

Personne-ressource

Mme Lisa Jensen

Directrice, Accès intégré

Covenant Health

3033-66 Street, Edmonton (Alberta) T6K 4E6

780-224-9259

lisa.jensen@covenanthealth.ca



Laboratoire de cathétérisme cardiaque

Eastern Health

Le laboratoire de cathétérisme cardiaque de St. John's était aux prises avec des niveaux d'utilisation inférieurs aux normes et de longues listes d'attente qui causaient du stress et de l'épuisement chez les employés. En combinant la méthodologie d'amélioration des processus Lean Six Sigma aux principes des soins de santé fondés sur la valeur, des consultants ont travaillé en étroite collaboration avec les gestionnaires et les employés de tous les niveaux à Eastern Health pour comprendre et régler les causes profondes des difficultés du laboratoire.

Deux mois après le lancement des solutions mises de l'avant, l'utilisation du laboratoire avait augmenté de 37 % et en janvier 2019, la diminution du temps d'attente moyen pour les patients hospitalisés par rapport à celui de l'exercice financier précédent s'établissait entre 44 % et 72 % (selon la région sanitaire). Les données actuelles indiquent que l'amélioration se maintient un an après la mise en œuvre des nouvelles mesures, atteignant jusqu'à 48 %. L'effet sur le moral du personnel a aussi été impressionnant. Les membres de l'équipe ont retrouvé un sentiment de fierté dans ce qu'ils peuvent accomplir pour les patients, le roulement a diminué et les résultats des sondages sur l'engagement des employés se sont considérablement améliorés.

Personne-ressource

Mme Kelly Scaplan

Infirmière autorisée et gestionnaire, Amélioration des projets

Eastern Health

Health Sciences Centre, Prince Philip Drive, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 3V6

709-693-0761

kelly.scaplan@easternhealth.ca



Paeds-TECH – Liaison par télé-médecine pédiatrique entre les hôpitaux et Santé Niagara

Santé Niagara

Santé Niagara est un fournisseur régional de services de santé comprenant plusieurs sites et un réseau croissant de services communautaires. Notre équipe est composée de plus de 4 800 employés, 600 médecins et 850 bénévoles sur lesquels nous comptons pour fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois. En tant que centre universitaire communautaire, l'enseignement et l'apprentissage, la recherche, l'innovation et les partenariats nous poussent vers l'avant alors que nous imaginons une région du Niagara plus saine.

Dans la région, les services pédiatriques d'urgence sont fournis par trois services d'urgence et deux centres de soins d'urgence. Toutefois, il arrive que nos établissements reçoivent des patients gravement malades qui ont besoin de compétences avancées spécialisées en pédiatrie d'un niveau qui n'existe pas dans la région. Bien que ces cas critiques arrivant à nos établissements soient rares, ils nécessitent l'administration rapide de soins spécialisés pour obtenir les meilleurs résultats et stabiliser le patient en vue de son transfert à un centre pédiatrique tertiaire. Pour remédier à cette absence de services pédiatriques spécialisés dans la région de Niagara, un partenariat a été créé entre Santé Niagara, l'Hôpital McMaster pour enfants et le Réseau télé-médecine Ontario (RTO), et les membres de l'équipe ont travaillé en collaboration pour développer et mettre en place un système de télé-réanimation pédiatrique, le projet Paeds-TECH. Ce système de soins, lancé en décembre 2018, est le premier de son genre en Ontario. Depuis sa mise en œuvre, 18 cas pédiatriques ont bénéficié de ce système qui relie les médecins locaux à des spécialistes en soins pédiatriques d'urgence à l'Hôpital McMaster pour enfants et permet aux équipes de travailler ensemble à distance.

Personne-ressource

Dr Madan Roy

Chef de pédiatrie

Santé Niagara

1200 Fourth Avenue, St. Catharines (Ontario) L2S 0A9

905-378-4647, poste 34 206

madan.roy@niagarahealth.on.ca



Programme partagé de naissance de l'HSMO et de l'HGBG

Hôpital Soldiers' Memorial d'Orillia

Après un examen externe et le départ à la retraite de son seul obstétricien à la fin de 2015, l'Hôpital général de la baie Georgienne (HGBG) savait qu'il risquait d'avoir à fermer ses services de naissance. La collectivité a réagi vivement en disant qu'il fallait reconsidérer la fermeture complète du service. Un comité, dirigé par le Dr Keith Rose, a donc été créé pour chercher et examiner des solutions de rechange. Le Conseil d'administration de l'HGBG a décidé de réfléchir à une stratégie de partenariat pour créer un avenir durable pour le programme. La population unique de patients, qui comprenait des communautés francophones et autochtones, alliée aux réalités géographiques et aux problèmes que présentait le transport a fait ressortir la nécessité de continuer d'offrir des services locaux.

En faisant fond sur les relations de travail étroites établies de longue date entre eux, l'HGBG et l'Hôpital Soldeirs' Memorial d'Orillia (HSMO) se sont engagés à travailler en partenariat pour maintenir l'accès aux services de naissance pour les collectivités de Midland, Penetanguishene, Tiny, Tay, Springwater et Christian Island.

En 2017, les deux hôpitaux ont officialisé une entente prévoyant l'offre conjoint de services de naissance dans toute la région de North Simcoe. Dans le cadre de ce partenariat, l'HGBG fournit les services d'accouchement pour les naissances à faible risque à Midland, alors que les femmes dont les accouchements présentent des risques plus élevés sont transférées à l'HSMO. Un processus complet a été établi pour évaluer l'état des mères et les aiguiller au centre approprié pour le travail et l'accouchement de leurs bébés.

Les équipes ont créé une vision partagée pour le programme partagé de naissance : « Un programme régional qui assure la prestation de soins et de services sécuritaires, appropriés, opportuns, de grande qualité et parfaitement coordonnés par une équipe de professionnels de la santé qualifiés à deux emplacements pour répondre aux besoins en matière d'accouchement et de soins néonataux, obstétriques et gynécologiques des deux collectivités, y compris des populations marginalisées. »

Personne-ressource
Mme Cheryl Harrison
Vice-présidente exécutive
Hôpital Soldiers' Memorial d'Orillia
170, rue Colborne Ouest, Orillia (Ontario) L3V 2Z3
705-325-2201
chlarrison@osmh.on.ca

Mise en œuvre du programme d'apprentissage par les pairs du JDMI

Le Joint Department of Medical Imaging

En imagerie médicale, l'exactitude du diagnostic du patient dépend largement de deux choses : la qualité des images que le technologue produit et l'interprétation des images par le radiologiste. Étant donné la pression qu'exerce la demande croissante de services, les départements d'imagerie médicale peuvent avoir de la difficulté à toujours maintenir le même niveau de qualité. Pour les grands systèmes de santé comme le Joint Department of Medical Imaging (JDMI), une priorité stratégique fondamentale a toujours consisté à s'assurer que les examens des patients sont effectués avec la plus grande qualité de soin.

Le Peer Learning Program for Radiologists and Medical Radiation Technologists (programme d'apprentissage par les pairs pour les radiologistes et les technologues en radiation médicale) de la JDMI est un programme innovateur d'amélioration de la qualité qui met à contribution le pouvoir de la collaboration et de la technologie pour permettre aux membres du personnel de se concentrer sur l'amélioration continue en les amenant à examiner ensemble les données pour cerner collectivement des occasions d'améliorer la prestation de soins aux patients. L'approche unique de l'apprentissage par les pairs du JDMI, qui a recours à l'utilisation de Coral Review (une solution de TI développée à l'interne) et qui est encadrée par des structures et des responsabilités définies en matière de qualité, a renforcé la culture d'amélioration continue de la qualité du JDMI.

Le JDMI a réussi à étendre le programme à l'interne et aussi à faire bénéficier des collègues partout au pays et ailleurs de ses apprentissages et de son soutien afin qu'ils apprennent les uns des autres et offrent les services d'imagerie et les soins de la plus grande qualité à leurs patients. Le JDMI sert de chef de file du changement dans le domaine de l'imagerie médicale en se concentrant sur ce dont les patients ont le plus besoin : un système fiable centré sur le patient qui peut évoluer en adoptant les technologies les plus récentes pour fournir des soins exceptionnels et contribuer à améliorer la santé dans le monde.

Personne-ressource
Mme Catherine Wang
Vice-présidente des opérations cliniques et des partenariats en diagnostic
Joint Department of Medical Imaging
200, rue Elizabeth, Toronto (Ontario) M5G 2C4
416-340-4800, poste 5439
Catherine.Wang@uhn.ca

Établissement d'un modèle intégré de réadaptation post-AVC dans le RLISS du Centre-Ouest : le programme Community Outreach Stroke Rehabilitation (COSR)

William Osler Health System

L'accès rapide à une thérapie après un AVC est extrêmement important pour obtenir des résultats positifs. Toutefois, dans le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest, il n'y avait pas de services intégrés de réadaptation post-AVC et les durées des séjours des patients aux soins actifs étaient supérieures aux recommandations des pratiques exemplaires pour les victimes d'AVC légers. Les patients ayant reçu leur congé devaient aussi attendre jusqu'à 24 semaines avant de pouvoir suivre une thérapie en consultation externe et les possibilités de bénéficier de soins à domicile étaient limitées. En 2018, le William Osler Health System a collaboré avec des partenaires – 1 to 1 Rehab, le West GTA Stroke Network et les services de soins à domicile et en milieu communautaire du RLISS du Centre-Ouest – pour créer le Community Outreach Stroke Rehabilitation (COSR) Program (programme d'extension des services de réadaptation post-AVC dans la communauté). Le COSR utilise une approche intégrée pour offrir des soins de grande qualité aux patients pendant la transition de l'hôpital à la collectivité et il améliore le flux des patients hospitalisés. La collaboration dans l'ensemble du continuum a créé un nouveau modèle de service où les personnels hospitaliers des soins actifs, des consultations externes et des soins à domicile travaillent comme une seule équipe, quel que soit leur employeur. Selon les besoins et buts des patients, les soins étaient fournis dans une clinique, à la maison ou dans un milieu communautaire.

Ce processus a réduit le nombre de patients en attente de services et de ceux ayant besoin d'être hospitalisés. Les personnes hospitalisées pouvaient retourner chez elles plus rapidement. Les résultats ont eu un effet considérable sur l'expérience des patients, l'approche unique ayant obtenu un taux de satisfaction de 100 % qui a amené le RLISS du Centre-Ouest à remettre un prix pour la qualité aux partenaires de l'initiative. Étant donné la valeur élevée que revêt le programme pilote pour les patients, le William Osler Health System a investi des ressources pour en faire un programme permanent.

Personne-ressource

Mme Terri Lynn Hansen

Directrice, Réadaptation, soins continus complexes, accès et cheminement des patients

William Osler Health System

2100 Bovaird Drive East, Brampton (Ontario) L6R 3J7

905-495-2120

terrylynn.hansen@williamoslerhs.ca

Programme Edmonton Zone Facilitated Access to Surgical Treatment (EZ-FAST)

Services de santé Alberta

L'Edmonton Zone Facilitated Access to Surgical Treatment (EZ-FAST) Program (programme d'accès facilité au traitement chirurgical de la zone d'Edmonton) est un programme centralisé d'aiguillage pour les consultations chirurgicales générales dans la ville d'Edmonton, en Alberta, qui a fourni des soins à plus de 17 500 patients depuis sa mise en œuvre. Le programme a transformé notre manière de fournir une consultation chirurgicale à nos patients et s'est avéré très efficace pour améliorer l'accès aux soins chirurgicaux et pour accroître l'efficacité de la consultation chirurgicale. La mise en œuvre du programme nous a permis de réaliser une amélioration considérable soutenue de l'accès, le temps d'attente d'une consultation chirurgicale ayant diminué de 80 jours (réduction de 140 jours à 60 jours).

Le programme a recours à un service d'évaluation préalable à une consultation qui a permis de rediriger jusqu'à 75 % des patients vers des traitements non chirurgicaux. Le programme s'est avéré très populaire auprès des médecins traitants et des spécialistes et a rapidement été étendu à 48 chirurgiens généralistes travaillant dans six hôpitaux et à plus de 1 000 médecins de famille dans 14 réseaux de soins primaires. Le programme EZ-FAST a aussi favorisé l'établissement de relations plus étroites et collaboratives à l'intérieur de notre groupe chirurgical et entre les chirurgiens et les médecins de famille, et il a permis à tous les intervenants de travailler ensemble afin de surmonter les défis pour nos patients. En outre, il nous a permis de mener d'autres projets d'amélioration des processus, comme la réduction du temps d'attente de services d'endoscopie. Nous croyons que le modèle que nous avons mis au point est durable et qu'il peut être reproduit par d'autres services chirurgicaux. Dans les prochains mois, le programme sera étendu à d'autres hôpitaux et services en Alberta.

Personne-ressource

Mme Bernice Ring

Gestionnaire, Unité d'accès aux services chirurgicaux

Services de santé Alberta

Royal Alexandra Hospital

10240, avenue Kingsway, Edmonton (Alberta) T5H 3V9

780-613-5449

Bernice.Ring@ahs.ca

Provincial ICU Delirium Initiative

Services de santé Alberta

La Provincial ICU Delirium Initiative (initiative provinciale visant le délire aux soins intensifs) est une initiative dirigée par le Critical Care Strategic Clinical Network, ou CC SCN (réseau clinique stratégique des unités de soins intensifs), en collaboration avec le personnel et les médecins de première ligne, des patients et leurs familles et des équipes de mise en œuvre dans les 17 unités de soins intensifs (USI) pour adultes et les 3 USI pédiatriques de l'Alberta. Son but est de mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour prévenir et gérer le délire aux soins intensifs. L'établissement et la mise en œuvre d'une approche provinciale uniformisée fondée sur des données probantes pour le traitement du délire en USI de tous les patients gravement malades ont permis d'améliorer les résultats pour les patients et de modifier considérablement la pratique clinique.

Principales réalisations :

- Améliorations des résultats pour les patients grâce à une réduction de 10 % du nombre de jours pendant lesquels les patients sont atteints de délire.
- Pratique soutenue; 90 % de tous les patients adultes sont évalués chaque jour pour dépister le délire.
- Adoption et mise en œuvre du dépistage du délire chez les enfants dans les USI, ce qui a entraîné une hausse de 52 % du dépistage quotidien.
- Amélioration de l'expérience du patient et de la famille grâce à la conception conjuguée de ressources, centrées sur le patient et la famille, portant sur le délire en USI.
- Création d'une valeur pour le système de santé estimée à 5,2 millions de dollars grâce à la réduction de l'impact du délire sur les patients. Cette valeur est surtout attribuable à la durée plus courte de la ventilation, à la moins grande utilisation de produits pharmaceutiques, à la diminution des tests de laboratoire et des examens d'imagerie diagnostique et à une utilisation réduite de fournitures renouvelables.
- Établissement d'une communauté collaborative provinciale pour les soins intensifs aux adultes et aux enfants axés sur l'amélioration de la qualité, les données probantes et l'utilisation des données pour mesurer régulièrement le rendement et les résultats pour les patients.

Les succès et la mise en œuvre de ce programme démontrent les bienfaits d'une seule autorité sanitaire provinciale, et Services de santé Alberta peut tirer des leçons de cette mise en œuvre pour poursuivre l'amélioration du système.

Personne-ressource

Mme Sherri Kashuba

Directrice générale

Services de santé Alberta

10123 99 Street, Suite 1400, Edmonton (Alberta) T5J 3H1

780-983-3075

sherri.kashuba@ahs.ca



Pharmacist Discharge Facilitator (PDiF)

Bluewater Health

Le service de pharmacie de Bluewater Health a créé un nouveau rôle de pharmacien appelé Pharmacist Discharge Facilitator, ou PDiF (pharmacien facilitateur du congé) dont le but est d'améliorer la sécurité et la satisfaction des patients à la fin de leur hospitalisation. Un pharmacien est disponible pour donner des conseils au patient une fois qu'il a obtenu son congé. Son principal rôle est de renseigner les patients sur l'utilisation efficace et sûre de ses médicaments afin d'éviter des événements indésirables et d'améliorer la sécurité du patient après son congé. Pendant les jours de semaine, un pharmacien PDiF et un étudiant au doctorat en pharmacie s'occupent des patients ayant reçu leur congé sur quatre étages de patients hospitalisés totalisant 100 lits.

Un système d'aiguillage ciblant les patients à risque élevé est en place. Pendant l'année civile 2019, l'équipe de PDiF est intervenue dans le soin de 1 367 patients représentant environ 53 % de tous les patients ayant reçu leur congé dans ces quatre unités de soins. En tout, les pharmaciens ont rencontré en personne 1 075 patients et ont fait un examen clinique des dossiers de 292 autres patients sans toutefois les rencontrer. Le temps moyen consacré à chaque patient était de 29 minutes. Un total de 189 événements cliniquement significatifs ont été constatés et corrigés avant la sortie des patients. Il s'agissait habituellement :

- de médicaments manquants au moment du congé,
- d'une pharmacothérapie inutile,
- du besoin d'un produit différent,
- d'une dose trop forte ou trop faible,
- d'une réaction indésirable à un médicament,
- de préoccupations concernant le respect de la pharmacothérapie ou de problèmes d'abordabilité.

La rétroaction du personnel et des patients a été positive. Un sondage sur la satisfaction des patients a révélé que 99

% d'entre eux étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le PDiF les avait aidés à comprendre l'utilisation conforme de leurs médicaments et la façon de les prendre correctement et en toute sécurité.

Personne-ressource

M. Peter Delanghe

Pharmacien

Bluewater Health

89, rue Norman, Sarnia (Ontario) N7T 6S3

519-464-4400, poste 5605

pdelanghe@bluewaterhealth.ca



Le projet sur la pauvreté

Équipe de santé familiale de la Ville des lacs

Selon l'Association médicale canadienne, les facteurs sociaux et économiques déterminent 50 % de la santé de la population. Des leaders cliniques de l'équipe de santé familiale de la Ville des lacs à Sudbury, en Ontario, savaient qu'ils ne pouvaient pas s'attaquer adéquatement aux problèmes de santé chroniques d'un grand nombre de leurs patients s'ils ne pouvaient pas agir sur les déterminants sociaux sous-jacents dans leur vie. Selon les données, 24 % des patients interrogés avaient de la difficulté à boucler leur budget. Ces leaders ont reconnu le besoin d'aide de ces patients et l'importance de ces déterminants, notamment de la pauvreté, mais étaient exaspérés par le manque de ressources, de temps et de connexions harmonieuses aux ressources communautaires et aux services sociaux existants.

L'aspect innovateur fondamental du projet sur la pauvreté a été de doter les cliniciens des outils, ressources et interventions nécessaires pour opérer un changement dans leur façon de s'attaquer à la pauvreté. Le projet avait plusieurs objectifs en matière d'amélioration de la qualité : sensibiliser davantage tous les membres de l'équipe à la pauvreté et aux inégalités en santé; renseigner les fournisseurs de soins cliniques sur les mesures qu'ils peuvent prendre pour soutenir les patients ayant des problèmes de sécurité du revenu; mettre au point un mécanisme pour identifier les patients qui ont de la difficulté à joindre les deux bouts; consulter les patients pour mieux comprendre leurs besoins; créer une capacité organisationnelle interne permettant de mettre facilement les patients en contact avec les services et ressources communautaires; et suivre les progrès.

Ce projet a démontré que les fournisseurs de soins primaires, en plus d'avoir un rôle à jouer pour s'attaquer aux déterminants sociaux de la santé, peuvent jouer ce rôle chaque jour dans leur travail grâce à une approche collaborative du leadership et à un changement culturel délibéré.

Personne-ressource :

M. Dave Courtemanche

Directeur général

Équipe de santé familiale de la Ville des lacs

960, avenue Notre Dame, Unité C, Sudbury (Ontario) P3A 2T4

705-560-3182

davecourtemanche@yourfamilyhealthteam.com



Projet d'optimisation des fioles de médicaments de chimiothérapie

Eastern Health

Le Modèle de normes relatives à la préparation de produits stériles dangereux en pharmacie de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) exige que les fioles à usage unique de médicaments de chimiothérapie soient jetées six heures après leur ouverture initiale en raison du risque théorique de contamination microbienne.

En mesurant la quantité et la valeur des fioles de médicaments de chimiothérapie jetées au Health Sciences Center, le plus grand établissement de soins tertiaires d'Eastern Health, on a constaté que la conformité à cette norme limite le nombre de patients que l'on peut traiter avec une fiole et coûte à l'organisation plus de 600 000 \$ par an en médicaments de chimiothérapie gaspillés. Les normes de l'ANORP sont les exigences minimales à respecter lors de la préparation de produits stériles, comme les médicaments de chimiothérapie, afin d'en assurer la qualité et la sécurité, et elles sont appliquées par l'organisme provincial de réglementation de la pharmacie, le Newfoundland and Labrador Pharmacy Board (NLPB).

Tout en reconnaissant l'existence de ces normes, le but du projet d'optimisation des fioles de médicaments de chimiothérapie était de réduire l'ampleur des coûts du gaspillage des médicaments sans compromettre la qualité et la sécurité des médicaments de chimiothérapie préparés par la pharmacie du Health Sciences Center ou la qualité des soins que reçoivent les patients. En outre, les changements de la pratique découlant du projet devaient être acceptables pour le NLPB, ainsi que pour les parties prenantes à l'interne.

La réduction du gaspillage de médicaments de chimiothérapie contribue à la viabilité du système de lutte contre le cancer et facilite l'accès des patients aux thérapies anticancéreuses en permettant de maintenir l'approvisionnement pendant les pénuries de médicaments et de réinvestir les économies réalisées dans la recherche de nouveaux médicaments de chimiothérapie.

Personne-ressource

Mme Alicia Wall, Ph. D.

Directrice régionale, Services de pharmacie oncologique Eastern Health

300 Prince Philip Drive, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 3V6

709-777-6459

alicia.wall@easternhealth.ca

Équipe du Remote Patient Monitoring (RPM) Expansion Project

Eastern Health

Le Remote Patient Monitoring (RPM) Expansion Project (projet d'élargissement du suivi médical à distance) a été lancé en 2017 pour favoriser encore plus la réalisation de la vision d'Eastern Health qui est d'assurer la santé des personnes dans des collectivités saines, ainsi que pour soutenir la mise en œuvre de son plan stratégique. L'accès aux soins et la santé de la population ne sont que deux des objectifs stratégiques prioritaires que le programme RPM cherche à atteindre.

Le RPM est un modèle de soins centré sur le patient qui utilise une technologie innovatrice pour soutenir les patients ayant des maladies chroniques dans leur démarche d'autogestion. En établissant des buts en collaboration avec les patients et en leur fournissant un encadrement, une formation et un suivi, le programme leur donne les outils nécessaires pour qu'ils deviennent des experts dans leurs propres soins, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Pour mettre sur pied le programme RPM, Eastern Health a demandé à des cliniciens de contribuer à l'établissement de son contenu en utilisant des pratiques fondées sur des données probantes. Puisque les patients sont un des principaux intervenants dans le programme RPM, leurs points de vue ont été recueillis au moyen d'entrevues et de groupes de discussion. On demande régulièrement aux patients de nous dire ce qu'ils pensent du programme et on tient compte de leur rétroaction pour y apporter des améliorations. Un forum sur la sécurité des patients et la qualité a eu lieu pour accroître cette participation et un patient partenaire participe pleinement au projet.

Un élément clé du programme est la dynamique solide et enthousiaste qui s'est créée au sein de l'équipe et qui a contribué à son succès et aux résultats positifs pour les patients.

Personne-ressource

Mme Kimberly Ghaney

*Directrice régionale, Solutions de soins virtuels
Eastern Health*

*300 Prince Philip Drive, St. John's (Terre-Neuve-et-
Labrador) A1B 3V6*

709-777-3326

kim.ghaney@easternhealth.ca



Équipe du flot du patient de chirurgie

Hôpital Montfort

Montfort adhère véritablement à la méthodologie Lean depuis 2008, en commençant par les services de l'urgence et de la médecine. Par la suite, les efforts Lean de l'hôpital se sont tournés vers le secteur de la chirurgie, dans l'espoir d'améliorer l'expérience des patients.

Plus récemment, Montfort a commencé à impliquer les patients partenaires dans la révision (et la révolution) du processus chirurgical, dans le cadre des pratiques Lean avancées de l'hôpital.

Avec cette initiative spécifique de partenariat avec les patients, notre objectif ultime était que pendant tout le processus de chirurgie, « le patient n'attende plus inutilement ».

Cet objectif ambitieux a été motivé par l'expérience personnelle de l'un de nos partenaires patients.

Personne-ressource :

Mme Lise Vaillancourt

*Directrice, Efficience organisationnelle, Lean
Hôpital Montfort*

*713, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1K 0T2
613-746-4621, poste 2511*

lvaillancourt@montfort.on.ca



Gaps Analysis of Practice Standards in Stroke (GAPSS) au Centre de réadaptation Stan Cassidy

Réseau de santé Horizon

Le projet GAPSS (analyse des lacunes des normes de pratique relatives aux AVC) a introduit une approche interdisciplinaire pour mettre en place des normes de pratiques exemplaires éprouvées afin de venir à bout de nombreux obstacles et problèmes bien connus d'ordre personnel, organisationnel et culturel. La mise en œuvre de normes de pratiques exemplaires permet de s'assurer que les soins prodigués par l'équipe sont sécuritaires et de la plus grande qualité. La cheffe de l'équipe a dirigé un groupe de professionnels compétents et dévoués avec enthousiasme pendant ce processus qui a duré deux ans. Elle a optimisé les compétences de toutes les personnes qui l'entouraient et a fait appel à des stagiaires prédoctoraux, des étudiants universitaires faisant de la recherche et des collègues pour recueillir des informations, les analyser et évaluer les résultats. Elle a formé toute l'équipe à l'utilisation d'un système innovateur, mais néanmoins simple de cotation communimétrique qui permet à chaque discipline de la réadaptation d'évaluer l'applicabilité de la norme à sa pratique (neuroréadaptation tertiaire), le degré de conformité actuelle à la norme et le niveau de priorité de cette norme pour l'équipe.

L'équipe a examiné, évalué et priorisé plus de 1 000 normes pour lesquelles elle a ensuite établi des plans d'action concrets. La cheffe de l'équipe a doté les membres d'une méthode à appliquer pour entreprendre la tâche colossale d'examiner de longs et complexes documents portant sur des normes de pratiques cliniques exemplaires pour n'importe quel groupe de diagnostics. L'équipe pouvait appliquer une méthodologie logique et systématique pour évaluer si l'équipe se conformait à la norme, si elle devait s'y conformer et ce qu'elle ferait pour la respecter. Ce travail permet de s'assurer que l'équipe fournit à nos clients et à leurs familles les soins les plus sécuritaires et de la plus haute qualité.

Personne-ressource

Mme JoAnne Savoie, Ph. D.

Psychologue

Réseau de santé Horizon

800, rue Priestman, Fredericton (Nouveau-Brunswick)

E3B 0C7

506-447-4465

Joanne.Savoie2@HorizonNB.ca



Mise en œuvre d'un modèle de prise de rendez-vous libre-accès pour les services ambulatoires

Réseau de santé Horizon

Le projet de prise de rendez-vous libre-accès a été conçu pour améliorer l'expérience des patients et des familles ayant besoin d'accéder à des services thérapeutiques externes. Des ressources humaines considérables sont nécessaires pour fixer les rendez-vous et gérer les listes d'attentes dans le cadre des processus traditionnels de prise de rendez-vous qui, en outre, n'offrent pas de valeur ajoutée aux patients. Ces modèles traditionnels continuent d'être utilisés dans l'organisation. Un plan de gestion du changement a été établi pour évaluer les obstacles, les défis et le désir de modifier le processus actuel. Les médecins ont été amenés à modifier leur pratique d'aiguillage actuelle, des solutions innovatrices ont été trouvées pour gérer les listes d'attente existantes, les horaires du personnel ont été révisés et de nouveaux processus de fixation de rendez-vous ont été conçus et mis en œuvre.

En même temps, l'équipe du projet a pris soin de mettre en œuvre une pratique qui respectait sa philosophie : donner au patient ce qu'il veut, c'est-à-dire obtenir un rendez-vous quand il appelle. Des patients ont participé à chaque étape du projet et ainsi veillé à ce que leurs connaissances et leur expérience aient un impact sur le produit final. Les patients ont la possibilité de participer à leurs soins de santé, ce qui a augmenté leur satisfaction puisqu'ils obtiennent immédiatement un rendez-vous et ne se retrouvent plus inscrits sur une liste d'attente. Le projet a aussi permis de réduire le nombre de patients qui ne se présentent pas à leur rendez-vous et la charge de travail des préposés à la fixation des rendez-vous, et d'augmenter la disponibilité de rendez-vous.

Personne-ressource

Mme Rebecca McCollum

Directrice des services thérapeutiques, région de Saint John

Réseau de santé Horizon

Hôpital régional de Saint John, C.P. 2100, Saint John

(Nouveau-Brunswick) E2L 4L2

506-648-6513

Rebecca.McCollum@HorizonNB.ca



Lumacare Client Centered Documentation

Lumacare

Le projet de documentation centrée sur le patient de Lumacare a grandement amélioré la qualité de la documentation des dossiers des clients au sein de l'organisation. L'initiative s'est traduite par l'établissement d'une pratique durable de documentation de grande qualité. L'organisation a créé pour le personnel en contact direct avec les clients des modèles indiquant comment recueillir les informations des clients. Elle a aussi conçu un outil d'audit de la documentation propre à Lumacare qui a été utilisé pour évaluer les données recueillies. L'organisation a développé une formation sur la documentation et a révisé les rôles et les politiques pour y intégrer l'importance de l'exactitude de la documentation.

En outre, l'initiative a permis de mettre au point un outil d'évaluation initiale que les intervenants pivots peuvent utiliser pour évaluer la situation actuelle de clients potentiels. Après la mise en place des protocoles, des pratiques et de la formation en matière de documentation, la note d'audit moyenne est passée de 72,6 à 84,6. La quantité de documents « de grande qualité » (définis comme les documents obtenant des notes de 75 ou plus) est quant à elle passée de 34 % à 71 %. Les clients et les fournisseurs de soins se sont dits satisfaits des nouveaux processus mis en place pour assurer l'exactitude de la documentation, ainsi que de la qualité de la documentation ainsi obtenue. Avant cette initiative, bon nombre de clients ne savaient pas qu'ils avaient le droit de demander de voir leurs dossiers. Cela leur a donné la possibilité de participer à une partie de l'initiative qui a aidé à créer à Lumacare un processus pour assurer la documentation de grande qualité de leurs dossiers.

Personne-ressource :

Mme Farhin Rahman

Adjointe de direction

Lumacare

155 Deerhide Crescent, North York (Ontario) M9M 2Z2

647-262-4597

frahman@lumacare.ca



Des parcours de soins intégrés restructurés pour contribuer à la santé et au bien-être de la population de nouveaux arrivants en Nouvelle-Écosse

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

La Newcomer Health Clinic (NHC) in Primary Health Care (clinique de santé pour nouveaux-arrivants des Soins de santé primaires) a été établie en 2014 pour répondre aux besoins de soins primaires des réfugiés et des demandeurs d'asile. La clinique se fonde sur le modèle de la clinique Beacon ou de transition, dont le but est de répondre temporairement aux besoins de soins primaires des populations de réfugiés nouvellement installées. L'équipe de la NHC a organisé ses fonctions, activités et soins en tenant compte des besoins complexes de cette population de patients. Ces besoins ont fait augmenter le soutien en faveur de stratégies de promotion et de prévention en matière de santé, notamment de transitions dans les soins qui encouragent l'accès à un fournisseur de soins primaires permanent. Dans ce document, l'équipe décrit l'initiative d'amélioration de la NHC visant à répondre à ces besoins au moyen de parcours de soins intégrés.

Les fournisseurs de soins, le personnel administratif et les partenaires clés ainsi que les patients de la NHC et leurs familles ont travaillé ensemble pour déterminer et concevoir une approche qui assurerait un accès aux soins favorisant la promotion et la prévention en matière de santé tout en gérant une population aux besoins complexes. L'initiative d'amélioration de la qualité a consisté à engager, former et éduquer des partenaires clés, notamment des médecins de famille et des fournisseurs de soins primaires dans la collectivité. Elle a permis de dégager deux domaines clés d'améliorations et de modifications des processus, soit des cliniques spécialisées qui renforcent la prévention, le dépistage et la promotion de la santé, et un accès amélioré aux soins primaires. On a ainsi pu améliorer l'accès aux ressources en promotion de la santé de même que l'expérience des soins. Une prochaine étape clé sera le partage de ce travail aux niveaux local et national.

Les efforts de la NHC démontrent le succès de la clinique et sa nécessité. La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse est fière de soutenir la candidature au programme des Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé du projet des parcours de soins intégrés restructurés pour contribuer à la santé et au bien-être de la population de nouveaux arrivants en Nouvelle-Écosse.

Personne-ressource

M. Graeme Kohler

Directeur, Soins de santé primaires de la zone centrale

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
6960 Mumford Road, Suite 0265, Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3L 4P1
902-487-0204
graeme.kohler@nshealth.ca



Un parcours intégré de soins centrés sur les patients : la clinique de médecine complexe (CMC)

William Osler Health System

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest continue de recevoir un nombre sans précédent de visites à l'urgence et d'avoir de forts pourcentages de patients ayant été réadmis deux fois ou plus aux soins actifs dans les 28 jours suivant leur congé. En 2016, le William Osler Health System a inauguré, au Centre Memorial de Peel pour les services intégrés de santé et de mieux-être, sa clinique de médecine complexe (CMC) offrant une approche intégrée pour la prestation de soins aux patients. La CMC est un modèle de services ambulatoires dirigé par une infirmière praticienne qui, dans un milieu interdisciplinaire, gère des patients qui se sont présentés à l'urgence ou ont été hospitalisés plusieurs fois en une courte période. Ce service permet une meilleure collaboration entre les soins actifs, spécialisés et primaires grâce à un modèle de soins « en étoile ».

Grâce à cette clinique, les visites au service des urgences et les réadmissions après une hospitalisation ont diminué puisque les patients ont un endroit où ils peuvent aller pour des soins de suivi interdisciplinaires. Après l'inscription à la CMC, les visites à l'urgence ont diminué de 34 %, et les hospitalisations de 43 % par rapport à une période de 6 mois précédant l'inscription. Ce modèle d'accès aux soins « à guichet unique » a permis d'améliorer la satisfaction des patients et des fournisseurs de soins.

Personne-ressource
Mme Anne-Marie Graham
Directrice, Programmes de soins cardiovasculaires et pour maladies chroniques
William Osler Health System
2100 Bovaird Drive East, Brampton (Ontario) L6R 3J7
905-495-2120
anne-marie.graham@williamoslerhs.ca



L'application Remote Self-Reporting of Symptoms for Palliative Patients (RELIEF)

William Osler Health System

En raison de la croissance et de la demande sans précédent de services, les évaluations de la douleur et des symptômes de patients en soins palliatifs peuvent prendre des semaines. Cela se traduit par un manque de connaissance de l'état des symptômes du patient qui retarde les interventions et qui entraîne souvent des visites au service des urgences et l'hospitalisation. Bien que la majorité des Canadiens décèdent à l'hôpital, la plupart des patients en soins palliatifs préféreraient recevoir les soins de fin de vie chez eux.

L'application Remote Self-Reporting of Symptoms for Palliative Patients (RELIEF) du William Osler Health System (Osler) a été conçue pour que les patients puissent signaler leurs symptômes chaque jour sans avoir à quitter le confort de leur maison. Grâce à ces données en temps réel, l'état du patient peut être surveillé et évalué quotidiennement, ce qui permet aux cliniciens de réagir proactivement à la détérioration de leur état, de réduire la détresse des patients, de maintenir leur autonomie et de prévenir les visites inutiles et inconfortables à l'urgence. L'intervention plus rapide permet de mobiliser les ressources communautaires pour les soins palliatifs au moment approprié et de faire des recommandations en temps voulu en vue de la communication de toute urgence avec les services de soins palliatifs d'Osler. L'expérience des patients est ainsi améliorée et on réalise en même temps une meilleure intégration du système et une utilisation efficace des ressources.

On a aussi tenu compte des commentaires et avis des patients et des familles pendant le développement de l'application. En autonomisant les patients et en leur offrant une option virtuelle pour accéder aux soins, la satisfaction des patients, des soignants et des fournisseurs s'est améliorée. Avec l'inscription de 80 % des patients capables d'utiliser l'application, la rétroaction a été extrêmement positive. L'application peut facilement être traduite et adaptée par d'autres organismes tout simplement en la téléchargeant.

Personne-ressource
Mme Bonnie Keating
Infirmière clinicienne spécialisée, Programme de soins palliatifs
William Osler Health System
2100 Bovaird Drive East, Brampton (Ontario) L6R 3J7
905-495-2120
Bonnie.Keating@williamoslerhs.ca



ANCIENS LAURÉATS DES PRIX D'ÉQUIPE

Initiatives d'amélioration de la qualité dans une organisation

2019 – Centre de soins de santé Providence
Mégamorphose – Passer d'un modèle de soins institutionnel à un modèle social dans les soins en établissement (de longue durée)

2018 – Soins de santé primaires
Obtenir les soins dont j'ai besoin quand j'en ai besoin : des rendez-vous de groupe favorisent les changements dans les secteurs prioritaires du système de soins de santé primaires

2017 – Réseau universitaire de santé
Plan d'amélioration de la qualité du résumé du plan de congé du RUS

2016 – RLISS de Mississauga Halton
Tisser un réseau de soutien : Soins de répit pour les aidants dans le RLISS de Mississauga Halton

Initiatives d'amélioration de la qualité dans un système de santé

2019 – North York General Hospital
La Collaboration pour les soins intégrés du cancer du sein

2018 – Partenaires de santé Trillium
Les patients au cœur du processus : un parcours harmonieux pour les patients en chirurgie cardiaque

2017 – Centre des sciences de la santé de London
La transposition des soins à la maison (CC2H)

2016 – BC Cancer Agency and Provincial Health Services Authority
Get Your Province Together! Transformation du soutien affectif de la BC Cancer Agency

Programmes et processus dans un hôpital de soins actifs

2015 – St. Paul's Hospital, Centre de santé Providence
Des systèmes de soins en évolution : le projet de renouvellement de l'hémodialyse et le modèle de regroupement pour le changement

2014 – Mount Sinai Hospital
La stratégie des soins aigus pour les personnes âgées

2013 – Vancouver Coastal Health
iCARE/ITH : un modèle de soins intégrés

2012 – North York General Hospital
Projet d'informatisation des soins

2011 – St. Michael's Hospital
Inspirer l'amélioration : collaborer à la rapidité et à la qualité des soins aux patients du St. Michael's Hospital

2010 – IWK Health Centre
Programme de commande de repas en tout temps

2009 – Centre de santé Trillium
La création de l'excellence en soins vertébraux : reconstruire le continuum

2008 – North York General Hospital
Le cheminement des patients : améliorer l'expérience du patient

2007 – Réseau universitaire de santé (RUS)
Projet de transformation SU-MIG

2006 – Centre de santé Providence
Améliorer les conséquences de la septicémie

Établissements de soins actifs

2005 – St. Paul's Hospital
L'engagement de PHC en matière d'excellence : l'approche « LEAN » pour l'amélioration de la qualité en laboratoire

2004 – Centre de santé Providence

Un cheminement multidisciplinaire des patients en chirurgie, de la première visite au congé de l'hôpital

2003 – Centre de santé Trillium

Stimuler l'excellence en matière de rendement au Centre de santé Trillium : le tableau de bord comme catalyseur du changement

2002 – Centre de santé Trillium

Des soins ambulatoires au summum de la qualité

Catégorie des gros prestataires urbains

2001 – The Scarborough Hospital

Mouvements de cœur : une prestation des soins novatrice auprès du patient en insuffisance cardiaque globale

2000 – Rouge Valley Health System

Directives cliniques en pédiatrie : assurer les meilleurs soins aux enfants

1999 – Sunnybrook & Women's Health Science Centre

Projet de transformation du travail dans le contexte des soins prolongés

1998 – Scarborough General Hospital

L'avenir de l'orthopédie : investir là où il le faut

1997 – St. Joseph's Health Centre

La réutilisation des dialyseurs : une percée sur les plans des coûts et de la qualité dans le système de santé canadien des années 1990

1996 – London Health Sciences Centre

1995 – Tillsonburg District Memorial Hospital

1994 – Renfrew Victoria Hospital

Programmes et processus dans des soins non actifs

2015 – Santé Capital

Mes soins, ma voix : une initiative des services de soins chroniques intégrés pour améliorer les soins aux patients complexes en donnant une « voix aux patients »

2014 – Island Health

Améliorer le parcours des patients : des stratégies dirigées par la communauté pour améliorer le cheminement à l'hôpital

2013 – Santé Capital, QEII Health Sciences Centre

L'harmonisation des soins palliatifs et thérapeutiques : des soins optimaux, des dépenses convenables

2012 – Alberta Health Services

Le réaménagement de l'accès aux services du Glenrose Rehabilitation Hospital

2011 – Réseau local d'intégration des services de santé Mississauga Halton

Le soutien d'un programme de vie quotidienne – Une solution communautaire gagnante pour atténuer les pressions exercées sur la SU, l'ANS et les SLD

2010 – Sunnybrook's Holland Orthopaedic & Arthritic Centre

Une approche interdisciplinaire de la prise en charge des maladies chroniques pour améliorer l'accès des patients et leurs soins

2009 – Whitby Mental Health

La clinique de santé métabolique et de gestion du poids du Whitby Mental Health Center

2008 – Santé Capital

La mise en œuvre de normes intégrées pour le logement en milieu de soutien

2007 – Centre de santé Providence

Le bilan comparatif des médicaments : réduire le risque d'erreurs de médication chez les patients qui vont vivre en résidence

2006 – Centre hospitalier gériatrique Maimonides

Réduire au minimum les risques de blessures
Catégorie des autres établissements ou organisations

2005 – Autorité sanitaire Capital

Innovation en matière de don d'organes et de tissus

2004 – Autorité sanitaire Vancouver Island

La mise en place du modèle élargi de soins chroniques dans un projet de réseau intégré de soins de première ligne

2003 – St. John's Rehabilitation Hospital, Toronto Rehabilitation Institute

Établir des pratiques cliniques exemplaires en réadaptation des patients ambulatoires : l'initiative conjointe d'un hôpital et de ses patients pour accroître la satisfaction

2002 – Centre hospitalier gériatrique Maimonides

Le programme de réduction de la contention du Centre hospitalier gériatrique Maimonides

Catégorie des établissements petits ou ruraux

2001 – Woodstock General Hospital

Intervention endoscopique au canal carpien : un exemple de soins axés sur le patient

2000 – Welland County General Hospital – Niagara Health System

Le système de santé de Niagara : un programme de pratiques exemplaires axé sur le patient

1999 – Headwaters Health Care Centre

Le travail d'équipe et la qualité des soins : l'imagerie sans pellicule répond aux attentes de qualité des patients, de l'hôpital, du personnel soignant et de l'environnement

1998 – Autorité sanitaire santé Alberta Capital

Castle Downs Health Centre

1997 – Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

Une approche du programme de chirurgie axée sur le patient

1996 – Autorité sanitaire Crossroads

Résumé de l'équipe de pharmacologie et de soins infirmiers

1995 – Centenary Health Centre

1994 - The Freeport Hospital Health Care Village

Sommaire

Les descriptions données par les candidats démontrent que des équipes de qualité incitent les employés à se prendre en charge et leur apportent des connaissances, de la motivation et un grand sens d'appartenance et de responsabilité. Les équipes multidisciplinaires, unies par un même objectif, arrivent à des résultats qu'une personne, un département ou un service ne peut pas obtenir seul. En transcendant les limites de leur service et en se renseignant sur leurs fonctions réciproques, les équipes trouvent des solutions pratiques à des problèmes organisationnels. Ces solutions leur permettent ensuite d'agir comme consultants et comme modèles en matière d'amélioration continue. Les membres nouent de saines relations professionnelles entre eux, entre leurs services et avec la collectivité. En créant des équipes, les organisations observent que les prises de décisions de la direction reposent désormais sur l'équipe, que les évaluations individuelles deviennent une affaire d'équipe, que la priorité pour les compétences techniques se transforme en priorité pour la gestion du processus, que la capacité de faire équipe devient préférable aux compétences individuelles et que l'évaluation subjective ou intuitive est remplacée par des outils d'évaluation objective.

L'an prochain, le Collège canadien des leaders en santé et 3M Soins de santé espèrent recevoir de nombreuses initiatives nouvelles et novatrices dans le cadre du concours des prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé. Le détail du concours et le formulaire d'inscription figurent dans le site www.cchl-ccls.ca. Pour en savoir plus, communiquez avec :

Christian Coulombe
Directeur, Marketing et communications
Collège canadien des leaders en santé
150, rue Isabella, bureau 1102
Ottawa (Ontario) K1S 1V7
Tél. : 613-235-7219, poste 213, ou 1-800-363-9056
ccoulombe@cchl-ccls.ca

Le Collège canadien des leaders en santé

Le Collège canadien des leaders en santé (CCLS) est une association nationale à but non lucratif dirigée par ses membres. Le Collège s'efforce d'offrir le perfectionnement du leadership, les outils, les connaissances et les réseaux dont les membres ont besoin pour devenir des chefs de file dans le secteur de la santé au Canada.

Tel que le définit le Cadre des capacités de leadership en santé LEADS, un leader désigne toute personne ayant la capacité d'influencer les autres de manière à ce qu'ils travaillent ensemble de façon constructive. L'équipe LEADS Canada du Collège est le fournisseur de services et de produits de perfectionnement du leadership fondés sur le Cadre LEADS et collabore avec des organisations, des autorités et des régions pour faciliter non seulement

l'adoption du cadre, mais aussi le changement culturel requis pour l'implanter pleinement dans l'ensemble d'une organisation.

Au moyen des outils liés au cadre LEADS, du programme de certification CHE/LCSMD, de formations, de conférences, du programme de mentorat et d'un réseau national d'affichages de poste, nous soutenons les leaders en santé dans chaque secteur et chaque région, quel que soit leur milieu professionnel et où qu'ils en soient dans leur carrière.

Situé à Ottawa, le Collège collabore avec 20 chapitres répartis dans tout le pays et mobilise activement ses 3 700 membres et 70 membres corporatifs afin de promouvoir l'acquisition du savoir et le perfectionnement professionnel continu tout en reconnaissant l'excellence du leadership.

Visitez www.cchl-ccls.ca pour plus d'information. Suivez-nous sur Twitter @CCHL_CCLS et sur Facebook à www.facebook.com/CCHL.National/.



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ

3M Science. Au service de la vie. ^{MC}

3M est une société qui s'appuie fondamentalement sur la science. Notre succès commence par notre capacité à mettre nos technologies, et souvent une combinaison de nos technologies, en application pour répondre au nombre infini des besoins réels des clients, et tout cela est possible grâce aux employés de 3M et à leur engagement unique qui permet de faciliter et d'améliorer la vie des gens du monde entier.

Chaque jour, 3M fait appel à son expertise scientifique et technologique pour découvrir et créer des innovations qui facilitent la vie et la rendent plus sécuritaire et plus amusante pour les Canadiennes et les Canadiens. La compagnie 3M, avec la société KCI qu'elle vient d'acquérir, se concentre sur la prestation de meilleurs soins grâce à une approche scientifique axée sur le patient. Elle aide à transformer les résultats pour les patients en protégeant la peau, en réduisant le risque de complications évitables et en rétablissant la vie des gens. Qu'il s'agisse de soins des plaies et de la peau ou de solutions pour prévenir les bactériémies et réduire le risque d'infection du champ opératoire, notre équipe est prête à travailler avec vous pour progresser vers un monde où les complications médicales sont inexistantes.

Pour en savoir plus, consultez le site www.3mcanada.ca/3M/fr_CA/country-ca ou suivez @3MNewsroom sur Twitter.

3M Science.
Au service de la Vie. ^{MC}