



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ

3M

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 2021





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 2021. 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 2021 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 – 2021

- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé :
Alberta Health Services – Connect Care
- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans une organisation :
Nova Scotia Health - Newcomer Health Clinic

AUTRES SOUMISSIONS - RÉALISATION DES ÉQUIPES DE QUALITÉ 2021**Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé**

- Services de santé Alberta – Équipe de planification de la conférence i4 2020
- Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances – Approches innovatrices de la prestation de services grâce à la compréhension des ENE, à la science du cerveau et aux résultats sur la santé
- Fédération des ordres des médecins du Canada – Normes FIRMS 2.0
- Island Health – Équipe du projet de DEA
- Provincial Health Services Authority – Se rendre au bon endroit : Mise en œuvre des lignes directrices provinciales pour le triage et le transport préhospitaliers dans la Fraser Health Authority
- Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO) – ÉSO – OVPE

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

- Eastern Health – Soins cardiaques chirurgicaux à Terre-Neuve-et-Labrador – Des progrès pour les cœurs brisés
- Eastern Health – Programme de surveillance à distance des patients – étendue et expansion
- Fraser Health – Centre de coordination de l'accès et des flux
- Réseau de santé Horizon – Clinique interprofessionnelle du Nouveau-Brunswick en matière d'évaluation et d'éducation relatives à la colonne vertébrale
- Réseau de santé Horizon – Normalisation de la prestation de la thérapie systémique du cancer au Réseau de santé Horizon
- Centre régional de santé Southlake – Réduction des annulations d'interventions au moyen de solutions innovatrices
- Réseau de santé de Scarborough – Des tableaux de bord et l'analytique pour faciliter la gestion de la pandémie
- Réseau de santé de Scarborough – Utilisation de données de qualité pour améliorer les résultats des patients : la réduction des taux d'IVU post-chirurgicales
- Réseau de santé de Scarborough – Projet de modification de la conception et d'optimisation des chariots de fournitures
- Centre de réadaptation Stan Cassidy – Amélioration de l'autogestion au moyen d'un processus interdisciplinaire d'éducation sur la douleur et d'intervention
- Vancouver Coastal Health

Connect Care

Services de santé Alberta

Connect Care est une nouvelle manière d'utiliser et de partager les renseignements médicaux sans support papier dans le but d'améliorer la qualité des soins prodigués à nos patients dans toute la province. Plus de 1 300 systèmes d'informations cliniques, dont bon nombre ne partagent pas les données, sont en voie d'être réinventés de façon à créer un seul système provincial d'informations cliniques. La planification de cet important projet transformateur a commencé à l'été 2017 et le lancement de la première « vague » du système a eu lieu en novembre 2019 à Edmonton dans le campus Walter C. McKenzie qui comprend deux hôpitaux (un pour enfants et un pour adultes), un institut de cardiologie et un grand centre de soins ambulatoires.

Plus de 750 services de soins ambulatoires situés à de nombreux emplacements dans la région métropolitaine d'Edmonton ont aussi été inclus dans cette première étape phare de la mise en œuvre du projet. Les systèmes d'autres établissements de la région ont été mis en ligne lors d'une deuxième vague en octobre 2020. D'ici l'automne 2023, sept autres vagues auront lieu dans tout le territoire de l'Alberta. Le projet Connect Care est une priorité absolue de l'ensemble de notre organisation puisqu'il dote tous les membres des équipes de soins, ainsi que les patients, des meilleures informations possibles tout au long du parcours dans les soins de santé. Les premières données disponibles indiquent que des améliorations ont eu lieu dans tout le continuum des soins ainsi qu'entre les Services de santé Alberta, le ministère de la Santé de la province et nos partenaires en soins de santé.

Personne-ressource

Thora Eyford

Principale responsable

Services de santé Alberta

10030 107 St NW, Tour Nord,

Edmonton (Alberta) T5J 3E4

780-235-0878

thora.eyford@ahs.ca



Newcomer Health Clinic

Santé Nouvelle-Écosse

Le centre de santé pour les nouveaux arrivants appelé Newcomer Health Clinic (NHC) a été créé par des médecins qui travaillaient avec des ressources et dans des locaux qui leur avaient été fournis gratuitement. Grâce à un partenariat avec Santé Nouvelle-Écosse (Santé N.-É.) et en appliquant le Primary Care Amplification Model mondialement reconnu pour le renforcement des soins primaires, le NHC a établi un modèle unique pour soutenir la santé des réfugiés partout en Nouvelle-Écosse. Ce modèle a été décrit dans la revue *International Journal of Health Policy and Management* en 2018. En 2020, Santé N.-É. a décerné trois de ses prix au NHC : le prix inaugural Making Waves pour contribution remarquable, en reconnaissance d'efforts et de services exemplaires contribuant à concrétiser la vision, la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de Santé N.-É.; le prix d'équipe pour la qualité des soins de santé, pour la restructuration des parcours de soins intégrés à l'appui de la population des nouveaux arrivants en Nouvelle-Écosse; et le prix inaugural d'excellence en diversité et en inclusion.

En 2015, le NHC a reçu le prix de l'Immigrant Services Association of Nova Scotia (ISANS) rendant hommage à un groupe communautaire ayant déployé des efforts novateurs exceptionnels pour accueillir les immigrants en Nouvelle-Écosse et soutenir leur intégration dans la communauté. Il a de nouveau reçu ce prix de l'ISANS en 2016, en reconnaissance de sa réaction et de ses adaptations rapides pour offrir des soins au grand nombre de réfugiés arrivant en peu de temps de la Syrie. En 2015, la Dre Mandi Irwin du NHC a été la lauréate du Gold-Headed Cane Award du College of Physicians and Surgeons of Nova Scotia, reconnaissant le professionnalisme du service aux patients, à la communauté et à la profession médicale. En 2019, les médecins Navi Bal et Jocelyn Stairs ont mérité le prix Dr. T.J. (Jock) Murray Resident Award for Leadership in Global Health, qui est remis aux résidents qui démontrent un engagement à l'égard de la santé mondiale, prennent la défense des populations marginalisées et explorent de nouveaux moyens de s'engager dans le service, l'éducation et la recherche cliniques dans les populations marginalisées.

Personne-ressource

Kolten MacDonell

Gestionnaire des services de santé,

Service de médecine familiale et des soins de santé primaires

Santé Nouvelle-Écosse

6960 Mumford Road, porte 0265,

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 4P1

902-487-0354

KoltenC.MacDonell@nshealth.ca



*Équipe de planification de la conférence i4 2020***Services de santé Alberta**

Lorsque la pandémie de COVID-19 a pris le monde entier par surprise au début de 2020, la planification de la prochaine conférence i4 2020 sur la santé et les soins était déjà bien avancée. Comme la gestion de la pandémie semblait vouloir s'éterniser et que les ressources ne cessaient de diminuer, de nombreuses conférences ont été repoussées à plus tard ou carrément annulées.

Si l'équipe de planification i4 n'avait pas travaillé aussi rapidement, la conférence i4 2020 n'aurait pas eu lieu. Cette petite équipe de seulement neuf personnes a vite réagi et a encouragé le Comité i4 ainsi que l'équipe de direction des Services de santé Alberta (AHS) à organiser une conférence virtuelle, ce qui permettrait d'atténuer le risque de tenir une conférence à un moment où des mesures de distanciation physique s'imposaient et que de futurs confinements demeureraient possibles. La direction a appuyé pleinement cette solution.

Les sceptiques affirmaient que peu de personnes assisteraient à une conférence présentée sur une plateforme virtuelle. Sans se laisser démonter, les membres de l'équipe de planification i4 ont rapidement acquis des compétences dans des domaines très éloignés de ceux figurant dans leurs descriptions de poste et ont utilisé une approche de la conception de la conférence centrée sur l'humain pour créer une expérience pour les patients, les familles, le personnel et les bénévoles qui a largement dépassé les attentes. La conférence a été tellement bien planifiée et si bien accueillie que la direction des Services de santé Alberta a décidé de l'offrir de nouveau virtuellement cette année et fort probablement pendant les prochaines années.

La conférence i4 2020, évaluée par les participants comme ayant été intéressante, divertissante, audacieuse et pertinente, est devenue une référence pour l'organisation de toutes les conférences futures des Services de santé Alberta.

Les outils et techniques que l'équipe de planification a fait connaître aux conférenciers, aux auditoires et aux partenaires communautaires ont changé la façon dont notre organisation aborde les problèmes et leurs solutions possibles, communique avec le public et ses partenaires en santé et veille à ce que les employés de ses différents services travaillent ensemble.

Personne-ressource

Katherine Pollock

Coordonnatrice

Services de santé Alberta

7th Street Plaza, Tour Nord, 7-139, 10030-107 Street,

Edmonton (Alberta) T5J 3E4

780-735-0830

katherine.pollock@ahs.ca

*Approches innovatrices de la prestation de services grâce à la compréhension des ENE, à la science du cerveau et aux résultats sur la santé***Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances**

L'amélioration de la réaction nationale du système de santé aux personnes ayant vécu des expériences négatives durant l'enfance (ENE), ce qui englobe tout le spectre des interventions allant de la prévention au traitement et qui concerne de multiples secteurs, est une entreprise ambitieuse. Les ENE, définies comme des expériences négatives et traumatisantes vécues avant l'âge de 18 ans, peuvent avoir des effets sur le développement du cerveau et peuvent donc augmenter le risque de provoquer des résultats négatifs sur la santé, comme des troubles liés à l'usage de substances (TUS) plus tard dans la vie. Il est essentiel que les personnes qui s'efforcent de prévenir ces résultats négatifs et d'y remédier soient au courant de ces effets, et pourtant, il arrive souvent que cette connaissance critique ne soit pas communiquée aux fournisseurs de services ou prise en compte dans les politiques et les pratiques.

Le Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances (CCDUS) a lancé le Labo Bâtisseurs de cerveaux pour communiquer cette information à l'échelle nationale. Soixante-cinq « Bâtisseurs de cerveaux » ont réalisé 24 projets partout au pays pour appliquer la science du cerveau, mieux faire comprendre les enjeux et provoquer des changements des politiques et des pratiques. Le CCDUS a établi un partenariat avec l'Alberta Family Wellness Initiative (AFWI) de la fondation Palix qui avait créé le Brain Story Certification Course (BSCC) pour veiller à ce que les bâtisseurs de cerveaux soient certifiés et puissent être des champions dans leurs collectivités.

Cette initiative a produit des changements majeurs dans des organisations, des collectivités et des provinces. Sur les 24 projets :

- 100 % ont fait état d'une augmentation des connaissances ou de la sensibilisation;
- 50 % ont signalé des changements des attitudes et 25 %, une baisse de la stigmatisation;
- 75 % ont modifié les pratiques;
- 42 % ont recommandé ou rendu la certification obligatoire pour le personnel;
- 25 % ont modifié des politiques ou des programmes;
- 63 % ont signalé une amélioration de la coordination des systèmes.

Le Labo Bâtisseurs de cerveaux a amélioré la capacité des collectivités et du personnel, ainsi que la prestation intersectorielle de services qui est maintenant mieux informée

INITIATIVE(S) D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DANS UN SYSTÈME DE SANTÉ

sur les traumatismes et plus inclusive, équitable et sûre pour les personnes servies.

Personne-ressource

Rhowena Martin

Vice-présidente, Opérations et stratégies

Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances

75, rue Albert, bureau 500, Ottawa (Ontario) K1P 5E7

613-235-4048, poste 239

rmartin@ccsa.ca



Normes FIRMS 2.0

Fédération des ordres des médecins du Canada

L'innovation, le travail d'équipe, la qualité des soins et la participation des patients et des familles sont les fondements de cette importante initiative pancanadienne en matière de sécurité. La Fédération des ordres des médecins du Canada (FOMC) and la Health Insurance Reciprocal of Canada (HIROC) ont utilisé leur relation et leur expertise pour déterminer les risques et mettre en œuvre des stratégies pour aider les ordres de médecins à remplir leur mandat de protection du public d'une manière fiable, uniforme et juste.

La FOMC a réalisé une première avec cette récente initiative conjointe d'amélioration de la qualité qui s'est appuyée sur les leçons tirées d'une initiative antérieure. La version 2.0 des FMRAC Integrated Risk Management System (FIRMS) Standards fournit des données de base de qualité pour aider les ordres des médecins à atteindre et à maintenir l'excellence de la réglementation médicale. En outre, ces normes FIRMS améliorées offrent à d'autres organismes de réglementation de professionnels de la santé la possibilité d'en bénéficier en les appliquant après les avoir adaptées à leurs réalités.

Personne-ressource

Sarah Paquette

Gestionnaire de projet

Fédération des ordres des médecins du Canada

1021 Thomas Spratt Place, Ottawa (Ontario) K1G 5L5

613-618-3166

Équipe du projet de DEA

Island Health

Le projet de DEA (défibrillateurs externes automatisés) est un projet collaboratif d'amélioration de la qualité centré sur le patient et axé sur le travail d'équipe d'intervenants de première ligne. Il s'agit d'une restructuration de système à faible coût et à impact élevé qui a permis d'assurer les meilleurs soins aux patients tout en améliorant l'expérience de la prestation des soins pour les fournisseurs de soins et les intervenants de première ligne.

Dans le cas des victimes d'un arrêt cardiaque extrahospitalier (ACEH), les DEA contiennent de précieuses données concernant le rythme cardiaque initial du patient. Le processus de récupération des données se faisait auparavant sans protocole, malgré son rôle critique dans le parcours du patient. Le projet démontre que la collaboration efficace entre plusieurs organisations peut améliorer la capacité des équipes médicales de prendre des décisions éclairées concernant les soins d'un patient. L'accès rapide aux données détaillées des DEA permet d'en tenir compte directement dans la prise de décisions cliniques. Ces données peuvent éviter que les patients soient soumis au risque que peuvent comporter des interventions inutiles, alléger le fardeau de la charge de travail du personnel de la santé et permettre une utilisation judicieuse des ressources hospitalières.

Cette équipe de projet est composée de travailleurs représentant tout le continuum des soins et provenant de multiples organisations (Island Health, BC Emergency Health Services, les services d'incendie de la Colombie-Britannique et la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC). Les membres de cette équipe pluridisciplinaire composée de médecins, d'infirmières, de leaders d'infirmières cliniciennes, de responsables de la qualité, de superviseurs, d'ambulanciers paramédicaux de première ligne, de pompiers et de conseillers aux patients ont travaillé ensemble pour établir des ponts entre les organisations et collaborer dans le cadre d'une approche d'équipe axée sur le patient pour améliorer la fréquence et la rapidité de l'extraction des données des DEA pour les patients qui survivent à un ACEH.

Personne-ressource

Laura Shaw

*Coordonnatrice de la gestion de la qualité – Soins cardiaques
Island Health*

1952, rue Bay, Victoria (Colombie-Britannique) V8R 1J8

250-370-8111

laura.shaw@viha.ca

Se rendre au bon endroit : Mise en œuvre des lignes directrices provinciales pour le triage et le transport préhospitaliers dans la Fraser Health Authority

Provincial Health Services Authority

Les patients ayant de graves blessures traumatiques ont de meilleurs résultats cliniques lorsqu'ils sont traités dans un centre de traumatologie. Les BC Emergency Health Services (BCEHS), en collaboration avec Trauma Services BC (TSBC) et les régies de la santé de la Colombie-Britannique, ont publié en 2019 les Provincial Pre-Hospital Trauma Triage and Transport Guidelines (lignes directrices provinciales pour le triage et le transport préhospitaliers). Il a été établi que quatre principales conditions étaient nécessaires pour que les lignes directrices soient mises en œuvre par de multiples parties prenantes et une importante main-d'œuvre : 1) avoir un cadre pour l'éducation, 2) une stratégie efficace pour la transmission du savoir aux ambulanciers paramédicaux, 3) un mécanisme de rétroaction clinique pour réaliser des améliorations continues et 4) la communication avec les parties prenantes clés.

Notre but, axé sur cinq dimensions de la qualité – la sécurité, l'accessibilité, la convenance, l'efficacité et l'efficience –, était de faire passer le pourcentage de patients traumatisés majeurs transportés à un centre de traumatologie de 53 % dans le territoire de la Fraser Health Authority à 85 % en avril 2020.

Nous avons créé un groupe de travail sur l'amélioration de la qualité (AQ) avec des intervenants de toutes les organisations et des représentants des patients et des Autochtones. Nous avons sondé des ambulanciers paramédicaux de première ligne pour éclairer nos stratégies d'éducation et de communication qui utilisaient une combinaison de technologies numériques et d'interactions en personne. En collaboration avec les TSBC, nous avons mené de multiples cycles planifier-exécuter-étudier-agir (PEÉA) pour relier les données des BCEHS préalables à l'hospitalisation à celles du registre des traumatismes de la province.

Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, les données de 503 patients victimes de traumatismes majeurs ont été reliées avec succès (taux de 92,6 %). La conformité aux lignes directrices visant les ambulanciers paramédicaux a atteint 88,5 %, et 81,1 % des patients victimes de traumatismes majeurs ont été transportés directement à un centre de traumatologie.

Cette stratégie d'évaluation a facilité des études cliniques pour améliorer la sécurité des patients et optimiser l'utilisation des ressources du système, et on procède à son application dans l'ensemble de la province. Le maintien des progrès utilise les ressources existantes et augmente ainsi la capacité d'AQ.

Personne-ressource

Jessica Jaiven

Directrice, Qualité, sécurité des patients et agrément

Provincial Health Services Authority

150-2955 Virtual Way, Vancouver (Colombie-Britannique)

V5M 4X6

604-607-9751

Jessica.Jaiven@bcehs.ca



ÉSO – OVPE

Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario

L'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO), en collaboration avec la première cohorte des équipes Santé Ontario (ÉSO) – organismes vedettes des pratiques exemplaires (OVPE), a conçu un nouveau modèle pour améliorer et étendre les pratiques exemplaires au sein de systèmes de soins intégrés. Le modèle ÉSO-OVPE se fonde sur les lignes directrices sur les pratiques exemplaires de l'AIIAO qui sont reconnues depuis des décennies au pays et à l'étranger, et sur son modèle d'OVPE.

En utilisant des méthodologies de la science de l'application et des mouvements sociaux, les champions ÉSO-OVPE, avec l'appui de l'AIIAO, font activement progresser les pratiques fondées sur les données probantes et mobilisent les fournisseurs de soins de première ligne pour renforcer les soins coordonnés et centrés sur le patient dans toutes les organisations de santé publique, de soins primaires, de santé mentale et de services sociaux, ainsi que dans les soins à domicile, hospitaliers et de longue durée.

En appliquant d'abord la première ligne directrice de base sur les pratiques exemplaires qui traite des soins centrés sur la personne et la famille (2015), les ÉSO-OVPE acquièrent une expertise et bâtissent les relations et les infrastructures requises pour mettre en œuvre et maintenir des pratiques exemplaires dans toute leur région.

La pandémie de COVID-19 a accentué la nécessité de pouvoir compter sur un système de santé intégré pour servir efficacement les gens et les familles. Pendant cette période marquée par l'incertitude et la peur, les ÉSO-OVPE ont été une source d'énergie et de motivation en travaillant ensemble pour fournir des soins réellement centrés sur la personne et la famille et en mobilisant leur personnel de première ligne.

Les succès, les innovations et les apprentissages de la première cohorte d'ÉSO-OVPE sont remarquables et influent déjà sur le recrutement en cours de la deuxième cohorte d'équipes d'ÉSO-OVPE. Les équipes de ce programme

novateur font partie du réseau mondial plus vaste d'OVPE de l'AllAO réunissant 1 000 établissements dans 15 pays qui en bénéficient gratuitement.

Personne-ressource

Susan McNeill

Directrice adjointe, International Affairs and Best Practice Guidelines (IABPG) Centre

Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario

4211, rue Yonge, bureau 500,

Toronto (Ontario) M2P 2A9

416-408-5597

smcneill@mao.ca



Soins cardiaques chirurgicaux à Terre-Neuve-et-Labrador – Des progrès pour les cœurs brisés

Eastern Health

En octobre 2017, l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), en partenariat avec la Société canadienne de cardiologie, a publié son premier Rapport sur les indicateurs de la qualité des soins cardiaques.

Ce rapport a révélé que comparativement à d'autres centres de soins cardiaques, celui d'Eastern Health avait les taux de mortalité ajustés selon les risques les plus élevés pour les trois indicateurs de qualité de chirurgies cardiaques. En partenariat avec le ministère de la Santé et des Services communautaires, nous avons fait un examen approfondi du système de collecte et de transmission des données. Ce rapport a amené une équipe diversifiée à entamer un processus de vérification et de détermination de la qualité des données et, dans le but d'atteindre l'excellence en soins cardiaques, à examiner les processus de prestation des soins dans l'ensemble d'un système de soins de santé.

En adoptant une culture Lean axée sur les soins centrés sur le client, l'équipe avait pour but de créer une culture d'amélioration continue de la qualité par la transformation des systèmes. En consultation avec des partenaires internes et externes, elle a fait un examen approfondi des données en se concentrant sur la documentation et le processus de codage pour guider un solide travail d'amélioration de la qualité.

Le but fixé consistait à remédier aux lacunes et à améliorer la qualité des soins et les résultats cliniques des patients grâce au leadership des médecins et des cadres, en appliquant les principes de la méthode Lean et en tenant compte de la mission et des valeurs d'Eastern Health, y compris l'inclusion très précieuse des patients et des familles.

Les données ont été utilisées pour comprendre la situation actuelle et guider la prise de décisions et les améliorations. On a par la suite mobilisé une multitude de parties prenantes clés et établi des coalitions pour réaliser une transformation des systèmes axée sur la durabilité. Les données et les systèmes témoignent de la durabilité des mesures prises puisqu'il y a eu des améliorations progressives continues des résultats des patients, comme l'indiquent les données de l'ICIS entre octobre 2017 et août 2020.

Personne-ressource

Laurie Chafe

Gestionnaire Lean spécialisée en amélioration de la qualité Eastern Health

300 Prince Phillip Drive,

St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 3V6

709-687-8348

laurie.chafe@easternhealth.ca



Programme de surveillance à distance des patients – étendue et expansion

Eastern Health

Le projet d'expansion du programme de surveillance à distance des patients (SDP) a été lancé en 2017 afin de mieux soutenir la vision de l'autorité régionale de la santé Eastern Health – des personnes en santé dans des collectivités saines – ainsi que l'application de son plan stratégique. L'accès aux soins et la santé de la population ne sont que deux des priorités stratégiques du programme de SDP.

L'équipe de la SDP a créé un modèle de soins centré sur le patient qui utilise une technologie innovatrice pour aider les patients ayant une maladie chronique à gérer elles-mêmes leurs soins. En faisant participer les patients à l'établissement de buts et en leur assurant un accompagnement, une formation et un suivi, les patients sont responsabilisés et deviennent des experts dans leurs propres soins, quel que soit l'endroit où ils habitent.

Les cliniciens ont participé à l'élaboration du programme de SDP en fournissant des informations sur l'utilisation de pratiques fondées sur des données probantes pour bâtir le contenu. Puisque les patients étaient les principales parties intéressées du programme de SDP, leurs points de vue ont été sollicités au moyen d'entrevues et de groupes de discussion. L'équipe demande continuellement aux patients de donner une rétroaction qu'elle utilise pour améliorer la qualité du programme. Un forum sur la sécurité des patients et la qualité a eu lieu pour accroître cette participation et un patient partenaire s'implique pleinement dans le projet.

La dynamique forte et enthousiaste de l'équipe qui a produit des résultats positifs pour les patients a beaucoup contribué au succès au programme. Chaque membre de l'équipe a eu un rôle important à jouer dans l'obtention des résultats positifs du programme, notamment la satisfaction élevée des patients et la réduction des hospitalisations.

Personne-ressource

Kimberly Ghaney

Directrice régionale, Soins virtuels

Eastern Health

300 Waterford Bridge Road,

St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1E4J8

709-777-3326

kim.ghaney@easternhealth.ca



Centre de coordination de l'accès et des flux

Fraser Health

Fraser Health sert plus de 1,8 million de clients et est une des plus grandes régions sanitaires intégrées du Canada. À cause d'une augmentation des populations qui accèdent à nos services ainsi que de l'âge et de la gravité de l'état des patients, la capacité d'accueil de nos hôpitaux régionaux et communautaires est constamment dépassée.

Pour que nos patients aient une expérience et des résultats cliniques positifs, il est essentiel que nous puissions nous assurer de leur donner des soins de qualité au bon endroit et au bon moment. Assurer l'accès de nos patients aux services de soins actifs a été un des domaines dans lesquels nous avons eu le plus de difficulté à satisfaire à cette exigence, ce qui s'est traduit par des problèmes persistants de surpeuplement, de dépassement des capacités et d'événements indésirables qui surviennent pendant l'hospitalisation. La pandémie mondiale a eu pour effet de faire ressortir encore plus clairement la nécessité d'apporter des changements systémiques.

Ce résumé explique comment le centre nouvellement créé de coordination de l'accès et des flux a réussi à atténuer des problèmes jadis considérés comme impossibles à régler. Alors que les taux régionaux réguliers d'occupation dépassaient 100 %, Fraser Health a réussi, pendant une pandémie mondiale, à maintenir des taux d'occupation de 90 % ou moins sans avoir à reporter certaines chirurgies prévues.

Ce changement structural, allié au développement d'un tableau de bord de l'occupation en temps réel, a contribué à de nombreuses améliorations de la gestion de l'accès et des flux dans le système de santé. Ces résultats seront décrits de façon détaillée dans le dossier. En fin de compte, les changements structuraux ont donné à l'organisation la capacité d'accéder à l'information et de travailler de manière systématique pour gérer en temps réel les obstacles quotidiens au maintien de la fluidité

des déplacements, avec la collaboration améliorée des directions des divers établissements. Ces changements ont aussi amélioré l'expérience des patients et des fournisseurs de soins.

Personne-ressource

Lisa Bournelis

Cheffe, Accès et flux – Innovation,
planification et transformation

Fraser Health

Bureau 400, Central City Tower,

13450 - 102 Ave, Surrey (Colombie-Britannique) V3T 0H1

604-807-4173

Lisa.Bournelis@fraserhealth.ca



Clinique interprofessionnelle du Nouveau-Brunswick en matière d'évaluation et d'éducation relatives à la colonne vertébrale

Réseau de santé Horizon

La Clinique interprofessionnelle du Nouveau-Brunswick en matière d'évaluation et d'éducation relatives à la colonne vertébrale qui a été établie pour le triage de patients souffrant de lombalgie a d'abord été un projet pilote mis en œuvre avec succès à Saint John et Moncton qui a depuis été étendu dans l'ensemble du Réseau de santé Horizon sous forme de programme permanent. Le programme a été conçu pour aider les patients souffrant de lombalgie et de symptômes connexes. Il se fonde sur un modèle de soins partagés qui nécessite une recommandation du fournisseur de soins primaire du patient. Il s'agit d'une clinique d'évaluation rapide dont le but est de faire en sorte que les patients obtiennent un rendez-vous pour une évaluation complète par un physiothérapeute dans les deux semaines qui suivent la réception de la recommandation. Le programme donne aux patients souffrant de lombalgie un accès rapide à une évaluation et à un plan de traitement mettant l'accent sur l'éducation des patients et des stratégies d'autogestion.

Le programme a réduit la prévalence de la lombalgie chronique non gérable et donne aux fournisseurs de soins primaires une solution de rechange intégrée pour aiguiller leurs patients souffrant de lombalgie. En outre, il diminue les rendez-vous au service d'imagerie diagnostique qui ne sont pas nécessaires. Le programme donne à ces patients un accès plus simple aux spécialistes et aux services d'imagerie diagnostique lorsque cela convient. Du début à

la fin, l'équipe du projet avait pour but principal d'améliorer les résultats des patients et c'est ce qu'elle a fait en contribuant à l'établissement de ce service.

Personne-ressource

Tara Mann

Gestionnaire des Services de physiothérapie

Réseau de santé Horizon

135, avenue MacBeath,

Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 6Z8

509-857-5327

tara.mann@horizonnb.ca



Normalisation de la prestation de la thérapie systémique du cancer au Réseau de santé Horizon

Réseau de santé Horizon

Le projet de normalisation de la prestation de la thérapie systémique du cancer a créé un processus interdisciplinaire durable pour l'examen des normes de pratique en soins oncologiques afin de veiller à ce que les connaissances, la formation et la prestation des services de notre personnel soient à jour et fondées sur les pratiques actuelles. Brenda a dirigé une équipe compétente et dévouée qui a utilisé des méthodes innovatrices pour prioriser les actions futures en tenant compte des domaines qui posaient problème dans la prestation des traitements standardisés de chimiothérapie. L'équipe du projet était composée de membres de différentes parties de l'organisation et a bénéficié de la rétroaction constante des parties prenantes, ce qui lui a permis de poursuivre et d'optimiser ses progrès. Brenda et son équipe ont atteint leur but qui était d'assurer l'administration complète des médicaments à chaque traitement.

L'approche multidimensionnelle appliquée à ce projet d'envergure a permis à l'équipe d'atteindre ce but en thérapie systémique du cancer. En outre, le recours à des conseillers en expérience des patients a été déterminant tout au long du projet, notamment lors de la sélection du système clos de transfert de médicaments (SCTM). Le travail accompli par l'équipe sous la direction de Brenda a doté ses membres d'une méthode pour entreprendre l'examen de normes de pratiques exemplaires complexes et cliniques pour n'importe quel groupe clinique, et pour appliquer une méthodologie logique et systématique afin de

veiller à ce que le client reçoive les soins de la plus haute qualité.

Personne-ressource

Brenda Kinney

Directrice générale pour la région de Saint John

Réseau de santé Horizon

400, avenue University,

Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 4L4

506-648-6709

brenda.kinney@horizonnb.ca



Réduction des annulations d'interventions au moyen de solutions innovatrices

Centre régional de santé Southlake

Le Centre régional de santé Southlake a le quatrième plus important programme régional de soins cardiaques (PRSC) de l'Ontario et pratique des opérations avant-gardistes pour les patients cardiaques. L'admission et le rétablissement des patients dans le cadre du PRSC ont lieu dans l'unité des interventions coronariennes à court séjour (UICCS) qui était aux prises avec des problèmes causés par des goulots d'étranglement et un manque de places.

Le partenariat s'est d'abord penché sur l'amélioration du processus d'admission à l'UICCS. Les patients hospitalisés ainsi que les patients externes en attente de leur opération étaient affectés aux places dans l'UICCS. À cause de cette façon de procéder, la capacité d'accueil était atteinte tôt pendant la journée et faisait en sorte qu'il était impossible de réaliser le nombre d'interventions ciblé pour la journée.

Pour améliorer l'efficacité de l'UICCS, plusieurs modifications innovatrices au processus existant ont été proposées et ces solutions ont été évaluées en créant une reproduction numérique de l'UICCS et en faisant des simulations. Les solutions jugées les plus efficaces consistaient à modifier le processus d'affectation des lits, à améliorer le triage et le système de réservation et à créer une zone de rétablissement pour les patients ayant subi une angioplastie par voie radiale qui permettrait au service de veiller au rétablissement d'un plus grand nombre de patients dans l'espace physique existant avec le même budget et les mêmes ressources en personnel.

Les changements proposés ont été mis en œuvre et évalués de façon continue au moyen d'un outil de suivi du rendement de l'investissement (RDI) qui mesurait des indicateurs clés et informait le groupe de travail des

résultats. Pendant l'année postérieure à l'application des améliorations, l'UICCS n'a été obligée d'annuler aucune intervention en raison de problèmes liés à la capacité d'accueil de la zone de rétablissement. L'engagement de l'équipe du Centre régional de santé Southlake et l'approche transparente de la gestion du changement ont contribué à l'obtention de résultats supérieurs pour le service.

Personne-ressource

Jessie Boogaard

Gestionnaire des opérations et de la qualité du Programme de soins cardiaques du Centre régional de santé Southlake, et responsable du projet

Centre régional de santé Southlake

596 Davis Dr, Newmarket (Ontario) L3Y 2P9

905-715-9566



Des tableaux de bord et l'analytique pour faciliter la gestion de la pandémie

Réseau de santé de Scarborough

Cette candidature est inhabituelle du fait qu'elle ne porte pas sur un projet particulier d'amélioration de la qualité, mais plutôt sur des efforts pour fournir des informations clés aux parties prenantes afin de leur permettre de planifier et de gérer les activités pendant la pandémie. Les tableaux de bord mis au point et l'analytique effectuée pour soutenir la planification de l'organisation et sa gestion de la pandémie ont été une nette amélioration par rapport à ce qui existait avant la crise. Ce travail a été crucial pour permettre aux leaders de prendre des décisions efficaces liées à la gestion de la COVID-19 au Réseau de santé de Scarborough et de conseiller les acteurs au niveau du système dans le cadre d'une approche coordonnée de gestion de la pandémie.

C'est dans le Réseau de santé de Scarborough que le fardeau de la COVID-19 a été le plus lourd dans la province, particulièrement dans les communautés situées dans les quartiers de Scarborough où les revenus sont plus bas et la marginalisation et les concentrations de groupes ethniques sont plus élevées que dans la ville de Toronto, des facteurs reconnus pour accroître le risque de propagation de la COVID-19. Les cadres de direction du Centre et son comité des opérations d'urgence avaient besoin d'informations multiples en temps réel centralisées pour prendre des décisions.

Le service de l'analytique d'entreprise nouvellement constitué du Centre a pu répondre à ce besoin en créant des tableaux de bord dynamiques qui étaient utilisés à de multiples reprises chaque jour, ainsi que des analyses avancées pour planifier les mesures nécessaires afin de répondre aux besoins de lits et de personnel.

Personne-ressource

Eugene Wong

Gestionnaire, Analytique d'entreprise

Réseau de santé de Scarborough

2867 Ellesmere Road, Scarborough (Ontario) M1E 4B9

647-261-0619

ewong@shn.ca



Utilisation de données de qualité pour améliorer les résultats des patients : la réduction des taux d'IVU post-chirurgicales

Réseau de santé de Scarborough

Le Réseau de santé de Scarborough est composé de trois hôpitaux et de huit établissements satellites qui prodiguent des soins à plus de 600 000 résidents de Scarborough, une collectivité multiculturelle vibrante.

Le Réseau a à cœur de fournir d'excellents soins à ses patients. En 2017, il a investi dans le National Quality Surgical Improvement Program (NSQIP) de l'American College of Surgeons. Le NSQIP permet au Réseau de suivre les résultats chirurgicaux des patients ayant subi des interventions chirurgicales vasculaires et générales à l'Hôpital général du Réseau. Le NSQIP fournit des données comparatives de pairs aux niveaux local, national et international par l'entremise du Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario.

En 2017, il est devenu évident que les taux d'infections des voies urinaires (IVU) postopératoires du Réseau devaient être améliorés. Une équipe sur les IVU a été créée et un événement d'amélioration rapide (Kaizen) de deux jours a été organisé pour faire participer de multiples intervenants et fournisseurs de soins de l'ensemble du programme de chirurgie à une analyse des causes fondamentales afin de déterminer les domaines d'amélioration. L'approche sur plusieurs fronts comprenait l'amélioration des ensembles de modèles d'ordonnances postopératoires, la mise à jour des directives médicales, l'amélioration des communications sur l'utilisation, le soin et le retrait de cathéters pendant le parcours du patient, ainsi que la mise

à jour et en place de formations pour tous les employés et les fournisseurs de soins de santé concernés.

Entre 2 017 et l'exercice financier 2019-2020, le taux d'IVU des patients ayant subi une intervention chirurgicale générale ou vasculaire est tombé de 2,24 % à 0,32 %, ce qui a placé le Réseau parmi les leaders chez les pairs fournissant des données comparatives. En outre, le Réseau a réussi à réduire de 9 % (de 29 % à 20 %) l'utilisation de cathéters dans sa population cible. Le Réseau est fier d'avoir pu maintenir ces réductions des taux, ce qui témoigne de notre engagement à améliorer continuellement la qualité des soins que nous fournissons à la collectivité de Scarborough.

Personne-ressource

Dr Praby Singh
Directeur médical, Qualité
Réseau de santé de Scarborough
3050, avenue Lawrence Est,
Scarborough (Ontario) M1P 2V5
647-237-1583
psingh@shn.ca



Projet de modification de la conception et d'optimisation des chariots de fournitures

Réseau de santé de Scarborough

Le Réseau de santé de Scarborough comprend trois hôpitaux dans la région du Grand Toronto. Nous accordons beaucoup d'importance à l'avenir des soins et au recours au travail d'équipe pour réaliser notre vision qui consiste à transformer l'expérience des soins pour nos patients et notre personnel. Au Réseau de santé de Scarborough, le service de la chaîne d'approvisionnement ne sert pas seulement à acheter et à distribuer les fournitures dans le réseau hospitalier. Notre équipe travaille activement à la réalisation de multiples projets interdisciplinaires. Nous cherchons continuellement des occasions d'améliorer notre chaîne d'approvisionnement et de créer des moyens innovateurs d'en accroître l'efficacité afin que le personnel clinique puisse se concentrer sur l'amélioration de la qualité des soins. Parmi les projets majeurs que nous avons réalisés, il y a eu le projet clé de modification de la conception et d'optimisation des chariots de fournitures qui s'est fondé sur la création et la mise en place d'une procédure d'exploitation normalisée.

Notre équipe a réussi grâce à la confiance de notre organisation qui nous a permis de participer aux processus

de planification des projets et de partager notre expertise en création de flux logistiques pour les projets, en initiatives d'amélioration fondées sur la méthode Lean Six Sigma et en établissement de documents de formation standardisés. Un modèle fondé sur la collaboration permet au Réseau de combiner la force de l'expérience et de l'innovation cliniques à l'expérience en gestion de projet et opérationnelle, ce qui contribue à la réalisation de son plan stratégique dont le but est de façonner ensemble l'avenir des soins.

Personne-ressource

Raja Shullai
Superviseur du projet de modification de la conception des chariots de fournitures
Réseau de santé de Scarborough
2867 Ellesmere Road,
Scarborough (Ontario) M1E 4B9
647-622-4503
rshullai@shn.ca



Amélioration de l'autogestion au moyen d'un processus interdisciplinaire d'éducation sur la douleur et d'intervention

Centre de réadaptation Stan Cassidy

Le but de ce projet était d'établir un processus interdisciplinaire durable pour améliorer la compréhension qu'ont les patients de la science de la douleur et des stratégies efficaces d'autogestion de la douleur fondées sur des preuves. En outre, la recherche en science de la douleur démontre que les interventions interdisciplinaires centrées sur le patient sont une pratique exemplaire qui se fonde sur l'application d'une approche biopsychosociale. La Dre Mills, qui fait partie de l'équipe locale du réseau de mobilisation des connaissances du Centre de réadaptation Stan Cassidy depuis plusieurs années, fait de la recherche sur les pratiques interdisciplinaires de gestion de la douleur fondées sur des données probantes.

Depuis 2017, ses collègues et elle ont établi un programme qui crée et offre aux patients de l'éducation sur la douleur et des méthodes d'autogestion en groupe. La Dre Mills a dirigé une équipe de projet compétente et dévouée qui visait à apporter des changements transformationnels à la façon dont nous assurons une gestion optimale de la douleur. Un autre but plus récent a été l'élaboration d'un programme de gestion de la douleur en groupe qui serait offert virtuellement ou par Zoom à nos

patients externes. Le programme a été offert une première fois avec succès et il est prévu de l'offrir de nouveau au printemps de 2021.

Personne-ressource

Dre Rebecca Mills
Neuropsychologue clinique
Centre de réadaptation Stan Cassidy
800, rue Priestman,
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 0C7
506-452-5227
dr.rebecca.mills@horizonnb.ca



Vancouver Coastal Health

Un service professionnel d'interprétation médicale est essentiel en soins de santé. Environ 25 % des patients/clients servis par Vancouver Coastal Health ont une connaissance limitée ou inexistante en anglais. Avant l'initiative de recours à des interprètes virtuels, la capacité des cliniciens de fournir sur demande des services d'interprétation à ces patients était très limitée.

Avec l'introduction du dispositif et de l'application novateurs d'interprétation virtuelle, Vancouver Coastal Health a pu transformer la façon dont les patients connaissant peu l'anglais ont accès à des interprètes ayant une formation médicale. Ce service donne à ces patients un accès audio et vidéo sur demande à des interprètes ayant une formation médicale, et ce, en plus de 250 langues, grâce à l'utilisation d'un support d'interprétation sur roulettes.

L'introduction de ce service transformateur s'est traduit pas une réduction considérable de la durée des séjours et des taux de réadmission de patients âgés gravement malades, une diminution du temps écoulé entre l'arrivée à l'urgence et l'admission et une augmentation considérable de la satisfaction des patients et des prestataires de soins. L'impact de cette initiative a été tellement grand que Vancouver Coastal Health s'est engagée à étendre ce service dans toute l'organisation en 2021.

Personne-ressource

Shardae Brown
Leader, Santé virtuelle
Vancouver Coastal Health
2775, rue Heather,
Vancouver (Colombie-Britannique) V5Z 3J5
604-838-2574
shardae.brown@vch.ca



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

2020 – Mackenzie Health

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

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

Initiatives d'amélioration de la qualité dans une organisation

2020 – Island Health

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

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

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 – Services de santé Alberta

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

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/LCS^{MD}, 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 4 000 membres et 80 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.3m.ca/medical-fr ou suivez @3MNewsroom sur Twitter.

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