



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 2022





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 2022. 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 2022 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 – 2022

- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé :
Island Health – *Short Term Enablement and Planning Suites (STEPS)*
- Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans une organisation :
Hôpital Humber River - *L'équipe d'évaluation et de réadaptation d'aînés de l'Hôpital Humber River (Hospital's Elderly Assess and Restore Team, ou HEART)*

AUTRES SOUMISSIONS - RÉALISATION DES ÉQUIPES DE QUALITÉ 2022**Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans un système de santé**

- Équipe du centre d'intervention de Red Lake face à la COVID-19 - Équipe de santé familiale de Red Lake
- Le Long-Term Care and Assisted Living Coordination Center de la Fraser Health Authority – une stratégie d'intervention efficace face à la pandémie de COVID-19 dans les établissements de soins de longue durée et de logement avec assistance - Fraser Health
- La Community Response and Stabilization Team de Windsor-Essex - Erie Shores HealthCare
- Best Practice Spotlight Organization® – Ontario Health Teams - Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario
- Équipe de soins regroupés à domicile pour patients atteints de la COVID - Services de santé de Halton
- Team Vaccine - Réseau universitaire de santé (UHN)
- Programme de vaccination des North York Toronto Health Partners - Hôpital général de North York
- Prehospital and Transport Blood Program des BCEHS - British Columbia Emergency Health Services

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

- Initiative de santé virtuelle du Glenrose Rehabilitation Hospital pour l'évaluation des TSA - Glenrose Rehabilitation Hospital
- Centre de coordination de l'accès et du flux des patients - Fraser Health
- COVID Community Virtual Care Team (CCVCT) - Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
- Conception organisationnelle - The Good Samaritan Society
- L'équipe du projet Zero Suicide - St. Joseph's Health Care London
- Central COVID-19 Testing Program and Vaccination Program - Extendicare Inc.
- Équipe de télésurveillance et de soins de santé virtuels - Eastern Health
- Centre régional de santé Royal Victoria
- Hamilton Health Sciences
- Des soins améliorés fondés sur des équipes à Moose Jaw - Saskatchewan Health Authority

Short Term Enablement and Planning Suites (STEPS)

Island Health

STEPS est une initiative de collaboration innovatrice entre les services de santé communautaires, les soins de longue durée, les soins actifs et l'aide à la vie autonome qui transforme de façon créative des appartements avec assistance subventionnés en unités de soins transitoires, ce qui améliore le flux des patients en fin de soins actifs. STEPS, le premier projet de son genre sur l'île, apporte des améliorations au niveau de :

- la durée du séjour aux soins actifs,
- les taux de patients ayant besoin d'un niveau de soins alternatif (NSA),
- les taux de réadmission,
- les résultats cliniques,
- l'expérience du client et de la famille.

Au moyen d'une approche fondée sur le leadership transformationnel et d'une méthodologie axée sur l'amélioration de la qualité, cette équipe a combiné ses ressources pour créer un milieu de soins de transition permettant d'établir et de mettre en œuvre des plans de soins individualisés centrés sur le patient et culturellement sûrs et adaptés. Cette équipe intégrée et engagée de direction du projet, composée de partenaires internes et externes, a réorganisé les processus des soins communautaires, les voies de communication, les pratiques de facturation et de nombreux autres systèmes. La résolution de problème collaborative et créative, les améliorations continues du processus PEÉA et une vision commune ont été essentielles pour mettre au point une solution viable et durable.

Une évaluation a démontré le succès de STEPS, dont :

- une réduction de 5,6 lits pour patients hospitalisés,
- une diminution du coût par jour-patient (le coût de STEPS correspond au tiers d'un jour-patient aux soins actifs),
- la prestation de soins de grande qualité au bon endroit et au bon moment,
- l'alignement avec la vision, la mission, les valeurs et le plan stratégique de l'organisation,
- l'expansion soutenue du projet de 6 à 10 appartements pour répondre à la demande,
- un intérêt pour l'expansion du projet ailleurs dans le territoire servi par Island Health.

Le succès de STEPS témoigne du pouvoir que peuvent avoir la collaboration et l'innovation pour soutenir un réseau de soins dans la communauté de Cowichan.

Personne-ressource

Donna Jouan-Tapp

Directrice, Plan de santé et de soins de Cowichan

Island Health Authority

238, rue Government

Duncan (Colombie-Britannique) V9L 1A5

250-737-2010

donna.jouantapp@islandhealth.ca



L'équipe d'évaluation et de réadaptation d'âînés de l'Hôpital Humber River (Hospital's Elderly Assess and Restore Team, ou HEART)

Hôpital Humber River

Lancé en septembre 2018, HEART, un service mobile novateur comprenant des composantes pour patients hospitalisés et externes qui fonctionne sept jours sur sept, a été mis en œuvre pour optimiser la capacité fonctionnelle des patients, réduire la durée du séjour à l'hôpital, faciliter le congé et le retour à la maison et promouvoir le vieillissement en santé dans la communauté.

L'équipe HEART est composée d'ergothérapeutes, de physiothérapeutes, d'assistants en réadaptation et d'infirmières auxiliaires autorisées et sert un sous-ensemble d'âînés « à risque élevé » qui ont un potentiel de rétablissement et qui peuvent bénéficier d'interventions d'évaluation et de réadaptation. Elle fait passer des tests aux patients pour déterminer leur admissibilité au programme et les évalue au moment de leur admission. Les patients inscrits sont suivis jusqu'à ce qu'ils reçoivent leur congé et continuent de recevoir des soins après l'avoir obtenu. Pour les évaluations, l'équipe HEART utilise des outils validés pour s'assurer que ses services sont offerts aux patients ayant les conditions les plus complexes et dont la sortie de l'hôpital pourrait s'avérer problématique, mais qui ont aussi un potentiel de réadaptation fonctionnelle.

Des outils électroniques mesurent des indicateurs de rendement clés, et les avis des patients et de leurs familles sont obtenus au moyen de sondages. Entre septembre 2018 et septembre 2021, HEART a servi 1 109 patients. De ce nombre, 98,3 % ont maintenu leur capacité fonctionnelle ou l'ont améliorée de 36,7 % en moyenne, et au moment de leur congé de l'hôpital, 87,7 % avaient la même capacité qu'avant leur hospitalisation. En outre, la durée du séjour à l'hôpital des participants au projet HEART était inférieure à celle de non-participants semblables (7,5 jours comparativement à 12 jours), ce qui s'est traduit par une diminution de 4 990 jours-patients et des économies de coût d'environ 4,6 millions de dollars. Parmi les participants au programme HEART, 90 % ont dit qu'ils le recommanderaient à d'autres. Le programme aide les patients à maintenir leur autonomie dans la communauté, améliore la capacité d'hospitalisation et constitue une base pour la mise en œuvre du programme ailleurs et à plus grande échelle.

Personne-ressource

Beatrise Edelstein

Directrice de programme, Soins aux âînés, médecine interne et services de soins paramédicaux et ambulatoires

Hôpital Humber River

1235, avenue Wilson

Toronto (Ontario) M3M 0B2

416-242-1000, poste 82131

bedelstein@hrh.ca



Équipe du centre d'intervention de Red Lake face à la COVID-19

Équipe de santé familiale de Red Lake

L'équipe de Red Lake dirigée par la Dre Lisa Habermehl a joué un rôle déterminant pour informer notre communauté, la protéger et en prendre soin pendant cette pandémie. Red Lake est une communauté éloignée desservie par une petite équipe composée de personnel médical, hospitalier et de santé publique. La présence de la COVID ici présente des risques considérables puisque les patients ayant besoin de soins intensifs doivent être transportés de toute urgence par voie aérienne sur plus de 500 kilomètres pour obtenir les services nécessaires. Nous avons donc pris des mesures énergiques pour prévenir, détecter et traiter les cas de COVID.

Notre équipe d'intervention en réponse à la COVID est une alliance composée de personnel médical, hospitalier et de santé publique. Elle a assuré des services pour tout ce qui concerne la COVID depuis le début de la pandémie. Ses membres ont adapté leur travail, leurs horaires et leur vie pour offrir tout l'éventail des services nécessaires, de la prévention à l'évaluation, au traitement et au suivi, y compris :

- l'évaluation virtuelle et en personne de patients ayant des problèmes respiratoires ou des symptômes pouvant être attribuables à la COVID;
- des soins virtuels, y compris l'évaluation, le diagnostic et le traitement par un médecin;
- la recherche de contacts beaucoup plus poussée que celle que la santé publique pouvait réaliser seule;
- la prestation constante de conseils fondés sur des données probantes au personnel de la santé (médecins, centre d'évaluation, hôpital, équipe de santé familiale, centre d'isolement, etc.) par un médecin responsable hors site, bien après les heures d'ouverture du centre d'évaluation;
- la publication régulière d'articles et de questions et réponses sur Facebook;
- la communication d'information aux principaux employeurs (mines, écoles, entreprises, etc.) sur divers sujets liés à la COVID;
- la communication d'information pour guider la réponse de la communauté aux éclosions;
- la promotion de l'immunisation par le dépistage, l'appel de patients sur les listes, la prise de rendez-vous, l'évaluation des risques et la vaccination;
- le traitement des patients hospitalisés.

Même si de nombreux entrepreneurs se rendent dans notre communauté par avion, ce qui pose des risques de contamination par la COVID, nous n'avons eu aucune éclosion dans l'hôpital pendant les quatre premières vagues de la maladie et seulement deux hospitalisations. Notre équipe de lutte contre la COVID a sans doute contribué à ces résultats et à l'atténuation du stress des services de soins primaires et d'urgence.

*Dre Lisa Habermehl
Médecin-chef
Red Lake Family Health Team
Highway 105, Red Lake (Ontario) POV 2M0
807-727-7035
lisa_up_north@hotmail.com*

Le Long-Term Care and Assisted Living Coordination Center de la Fraser Health Authority – une stratégie d'intervention efficace face à la pandémie de COVID-19 dans les établissements de soins de longue durée et de logement avec assistance

Fraser Health

L'équipe du Long term Care and Assisted Living Coordination Center (centre de coordination des interventions dans les établissements de soins de longue durée et de logement avec assistance) est un exemple de la façon dont le travail d'équipe, l'engagement d'un groupe diversifié de prestataires de soins et de résidents ou locataires et leurs familles, les pratiques exemplaires et le leadership peuvent agir ensemble pendant une crise pour veiller à assurer la qualité, à réduire les risques et à protéger les personnes dont nous prenons soin.

*Personne-ressource
Suzanne Fox
Directrice générale, Soins de longue durée et logement avec assistance intégrés
Fraser Health
13 450 102nd Avenue, Tour Central City, bureau 400
Surrey (Colombie-Britannique) V3T 0H1
250-327-4514
suzanne.fox@fraserhealth.ca*

La Community Response and Stabilization Team de Windsor-Essex

Erie Shores HealthCare

La COVID-19 a fait des ravages dans de nombreuses régions de l'Ontario en 2020, mais peu ont été aussi durement touchées que le comté de Windsor-Essex où les taux d'infection par le virus atteignaient des niveaux sans précédent dans la population la plus vulnérable pour des raisons médicales, économiques et sociales. Conscients du risque de propagation incontrôlée du virus dans la communauté, Erie Shores HealthCare et Essex-Windsor EMS se sont associés pour tirer parti de l'aide provinciale d'urgence pour les établissements de soins de longue durée et ont lancé une équipe d'intervention et de stabilisation communautaire (Community Response and Stabilization Team, ou CRST) permanente pour assurer la prestation des soins aux endroits et aux moments où les besoins étaient les plus grands.

Grâce à une analyse quotidienne des données, la CRST a pu déterminer en temps réel les zones les plus touchées de la région en utilisant les codes postaux, puis choisir des endroits stratégiques où établir des cliniques temporaires de dépistage et de vaccination dotées de cliniciens et de personnel des services médicaux d'urgence. La CRST a amené les soins dans les communautés hautement prioritaires, renforçant ainsi les liens avec d'autres organisations de soins de santé tout en progressant dans l'établissement de rapports avec des populations non répertoriées et mal desservies.

En grande partie grâce aux efforts de la CRST, l'ampleur de la pandémie a diminué dans le comté de Windsor-Essex et le taux d'infection est retombé au niveau de la moyenne provinciale pendant chacune des cinq vagues. En plus d'éviter que l'infrastructure de soins de santé soit submergée par un afflux massif de patients, l'initiative a sauvé des vies. Son impact a été si profond que l'Équipe Santé Ontario a appuyé des plans en vue de maintenir les activités existantes de lutte contre la pandémie pendant une autre année tout en travaillant à l'établissement de plans post-pandémiques qui augmenteront la prestation de soins dans les communautés à risque de Windsor-Essex aux endroits et aux moments où elles en ont le plus besoin. C'est une révolution dans les soins.

Personne-ressource

Kirstin Kennedy

Présidente-directrice générale

Erie Shores HealthCare

194, rue Talbot Ouest, Leamington (Ontario) N8H 1N9

519-326-2373

kristin.kennedy@eshc.org

Best Practice Spotlight Organization® – Ontario Health Teams

Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario

L'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (RNAO), en collaboration avec Best Practice Spotlight Organizations® (BPSO®) et les Ontario Health Teams (OHT) ou équipes Santé Ontario, a conçu un nouveau modèle pour améliorer et étendre les pratiques exemplaires dans les systèmes de soins intégrés. Le modèle BPSO-OHT se fonde sur des décennies de succès du programme Best Practice Guidelines (BPG) de la RNAO et de son modèle BPSO appliqués au pays et à l'étranger.

En utilisant des méthodologies axées sur la science de l'application des connaissances et les mouvements sociaux, les champions BPSO OHT soutenus par la RNAO s'emploient activement à faire progresser les pratiques fondées sur les données probantes et à mobiliser les fournisseurs de soins de première ligne pour renforcer les soins centrés sur la personne et coordonnés dans tout le continuum constitué par les organisations de santé publique, de soins primaires, de santé mentale et de services sociaux, les organismes de soins à domicile, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée.

En commençant par la première ligne directrice fondamentale sur les pratiques exemplaires, la BPG Person- and Family-Centred Care (2015), les BPSO OHT acquièrent une expertise et établissent des relations et l'infrastructure nécessaires pour mettre en œuvre et maintenir des pratiques exemplaires dans toute leur région.

La pandémie de COVID-19 a accéléré le besoin d'établir un système de santé intégré pour servir efficacement les personnes et les familles. Pendant cette pandémie qui se poursuit, les BPSO OHT ont été une source d'énergie et de motivation en travaillant ensemble pour fournir des soins réellement centrés sur la personne et la famille.

Les succès, innovations et apprentissages de la première cohorte d'équipes BPSO OHT sont impressionnants et ont déjà un effet sur le recrutement de la deuxième cohorte qui se déroule actuellement. Ce programme novateur est intégré dans le réseau mondial plus vaste des BPSO de la RNAO qui comprend plus de 1 000 organisations dans 15 pays, dont les services sont tous offerts gratuitement.

Personne-ressource

Kristen Campbell

Gestionnaire, Science de l'application des connaissances

Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario

4211, rue Yonge, bureau 500, Toronto (Ontario) M2P 2A9

416-408-5589, poste 289

kcampbell@mao.ca

Équipe de soins regroupés à domicile pour patients atteints de la COVID

Services de santé de Halton

L'équipe de soins regroupés à domicile pour patients ayant la COVID a créé et mis en œuvre un parcours de soins innovateur qui a servi à atteindre deux buts : accroître la capacité dans le système de santé pendant une période où les pressions sur les ressources étaient considérables et envelopper de soins les patients en rétablissement chez eux pour qu'ils se sentent confiants et en sécurité. L'équipe était composée d'intervenants de divers segments des Services de santé de Halton, une organisation comprenant trois hôpitaux communautaires, qui collaboraient avec des représentants des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Mississauga Halton et des Services paramédicaux communautaires de Halton et Peel. Le groupe a travaillé rapidement et dans un esprit de collaboration pour surmonter les obstacles à la mise en œuvre et pour adapter le programme selon les besoins pour améliorer l'expérience des patients. Les hospitalisations pour les patients de ce parcours ont diminué de jusqu'à trois jours et leurs cotes de confiance dans les soins de santé étaient élevées. Ce parcours novateur a permis de servir des patients de diverses communautés à Halton et jusqu'à Peel et d'autres régions. La nature collaborative de cette équipe a inspiré un grand engagement de la part de ses membres. L'équipe incarnait les principes de l'innovation, de la collaboration et de la sécurité des patients et son expérience en soins de santé a fait en sorte que chaque décision soit fondée avant tout sur les soins à donner.

Personne-ressource

Jody Strik

Directrice, Transitions, soins intégrés et cliniques de réadaptation

Services de santé de Halton

3001 Hospital Gate, Oakville (Ontario) L6M 0L8

905-845-2571, poste 6349

jstrik@haltonhealthcare.com

Team Vaccine

Réseau universitaire de santé (UHN)

La pandémie de COVID-19 a eu un effet considérable sur la santé et le bien-être de tous les Ontariens. Pour relever ce défi pour l'ensemble du système de santé, un groupe diversifié d'intervenants a créé Team Vaccine, une équipe intersectorielle comprenant des personnes de l'Hôpital Michael Garron, de la Ville de Toronto, de Maple Leaf Sports & Entertainment (MLSE), du Bureau de santé publique de Toronto et du Réseau universitaire de santé.

Team Vaccine a mis en œuvre une stratégie de vaccination équitable fondée sur les données et appliquée par la communauté dans toute la ville de Toronto. Cette approche innovatrice a permis à l'équipe de cibler les personnes les plus vulnérables de la ville, dont les résidents et employés des établissements de soins de longue durée les plus durement touchés pendant les premières vagues de la pandémie et les personnes habitant dans les zones à risque élevé où la prévalence de la maladie était forte et où les taux de vaccination étaient bas. Pendant l'été de 2021, les partenaires de Team Vaccine ont ensemble établi le 27 juin 2021, au stade des Toronto Maple Leafs et des Toronto Raptors, un record du nombre de doses de vaccin administrées en une seule journée dans une clinique nord-américaine.

L'approche de Team Vaccine était centrée sur les patients et les familles. Les efforts de sensibilisation dans les quartiers, le choix de lieux accessibles et les cliniques sans rendez-vous ne sont que quelques exemples des moyens qu'a utilisés l'équipe pour soutenir avec succès la campagne de vaccination.

Cette initiative d'amélioration de la qualité a établi une norme nationale de pratique pour les campagnes de vaccination. Cela n'aurait pas été possible sans les énormes efforts déployés pour créer une solide structure de gouvernance comprenant des représentants de partenaires communautaires, municipaux et de la santé et sans l'importance accordée à l'équité en santé et à la réduction des obstacles à la vaccination. Les cadres et les collaborations mis au point deviendront un modèle pour les approches de la prestation des soins centrées sur le patient et la communauté.

Personne-ressource

Shiran Isaacksz

Vice-président, Altum Health & Connected Care

Réseau universitaire de santé (UHN)

60, avenue Leonard, Toronto (Ontario) M5T 0S8

416-340-4800, poste 5855

Shiran.Isaacksz@uhn.ca

Programme de vaccination des North York Toronto Health Partners

Hôpital général de North York

En janvier 2021, le Canada a commencé à mettre en œuvre sa stratégie de vaccination contre la COVID-19. La province de l'Ontario et le Bureau de la santé publique de Toronto ont lancé un appel à l'action aux hôpitaux de la région de Toronto pour qu'ils aident à ouvrir des cliniques de vaccination. Des cliniques de vaccination de masse ainsi que des cliniques mobiles communautaires ciblant des populations particulières très à risque étaient nécessaires et il existait une forte demande d'information dans notre communauté. Les services de vaccination devaient expliquer le manque de clarté concernant l'approvisionnement en vaccins tout en servant de source fiable d'information et de conseils pour les membres de la communauté.

L'Hôpital général de North York (NYGH) est reconnu pour l'amélioration de la qualité des soins et de l'expérience qu'il assure dans son établissement, et ce défi lui a présenté un nouveau problème, celui de déterminer comment faire pour étendre promptement cette expérience d'un service de grande qualité dans toute la communauté. En tirant parti des relations communautaires établies précédemment avec les North York Toronto Health Partners (NYTHP), notre partenaire local de Santé Ontario, nous avons travaillé rapidement pour diriger un grand groupe d'alliés avec lesquels nous avons mis en œuvre le programme de vaccination dans la communauté de North York.

Personne-ressource

Sean Molloy

Directeur, Qualité, soins centrés sur la personne et adaptation des soins

Hôpital général de North York

4001, rue Leslie, North York (Ontario) M2K 1E1

416-756-6000

sean.molloy@nygh.on.ca

Prehospital and Transport Blood Program des BCEHS

British Columbia Emergency Health Services

Le Prehospital and Transport Blood Program des British Columbia Emergency Health Services (programme de transport de sang et de transfusion préhospitalière des services de santé d'urgence de la Colombie-Britannique) a réussi à livrer dans des régions rurales et éloignées de la province du sang dont on avait un besoin critique pour effectuer des transfusions. Ce programme a créé une équipe multidisciplinaire de médecins, de paramédicaux, d'infirmières, de techniciens de laboratoire et de spécialistes des transfusions pour livrer, des heures plus tôt qu'auparavant possible, des produits sanguins dont avaient grand besoin des patients souffrant d'un grave choc hémorragique. Le programme, qui utilise maintenant du plasma décongelé ainsi que du concentré de globules rouges – une première au Canada – a été une mesure clé pour répondre aux besoins critiques de certains des patients atteints des lésions traumatiques les plus graves à l'intérieur de la province.

Les résultats initiaux ont démontré que les 48 premiers patients traités ont pu recevoir une transfusion plus d'une heure plus rapidement grâce au programme, ce qui s'est traduit par une amélioration de leur stabilité clinique au moment de leur arrivée au centre de traumatologie. La transfusion préhospitalière de concentrés de globules rouges sans qu'une épreuve de compatibilité croisée ait été réalisée au préalable n'a pas donné lieu à des événements indésirables. Ces avancées ont pu être réalisées malgré la vaste étendue géographique de la province et les défis logistiques que présente le transport de patients dans un état critique en Colombie-Britannique.

Ce travail a aussi accéléré la création d'un registre des transfusions sanguines grâce à l'utilisation des dossiers médicaux électroniques et à la collaboration avec d'autres organisations de transport et de transfusion préhospitalière partout au Canada. Les BCEHS continueront d'apporter des changements et des améliorations au programme, toujours dans le but d'offrir les meilleurs soins aux patients.

Personne-ressource

Jan Trojanowski

Directrice médicale régionale

British Columbia Emergency Health Services

2955 Virtual Way, Vancouver (Colombie-Britannique) V5M 4X6

604-916-5734

jan.trojanowski@bcehs.ca

*Initiative de santé virtuelle du Glenrose
Rehabilitation Hospital pour l'évaluation des TSA*

Glenrose Rehabilitation Hospital

Un parcours virtuel innovateur pour l'évaluation des troubles du spectre de l'autisme (TSA) a été établi au Glenrose Rehabilitation Hospital (GRH) pour favoriser l'accès approprié et rapide à l'évaluation d'enfants d'âge préscolaire ayant des problèmes de communication sociale et de comportement, ce qui est essentiel pour maximiser les résultats cognitifs et développementaux. La prévalence croissante des TSA, le manque de capacité dans la communauté, l'iniquité de l'accès et la pandémie de COVID-19 ont créé une « tempête parfaite » qui a nécessité une restructuration des services d'évaluation et de diagnostic. Pour répondre aux nouveaux besoins des patients et des familles, l'Infant Preschool Assessment Service (IPAS) du GRH a simplifié les processus d'inscription et d'évaluation, augmenté la capacité de diagnostic des pédiatres communautaires et, ce qui importe le plus, créé un outil innovateur gratuit d'évaluation virtuelle des TSA en code source libre – l'Autism Assessment for Preschoolers with Language Element Sequence (AAPLES). L'équipe de l'IPAS a adopté une approche d'amélioration continue de la qualité, en utilisant les observations des soignants et des cliniciens sur leur expérience et leur confiance pour éclairer l'initiative de restructuration et le développement d'AAPLES. Elle visait trois buts : accroître l'accessibilité, établir une approche uniformisée des interventions virtuelles pour diagnostiquer les TSA, et répondre aux besoins de diagnostic des enfants d'âge préscolaire. Les commentaires reçus des cliniciens et des soignants indiquent que l'approche virtuelle suscite des niveaux élevés de satisfaction, 89 % des soignants affirmant faire confiance aux résultats des évaluations. Des apprentissages clés ont éclairé l'établissement des critères d'inscription qui rendent possible une évaluation virtuelle réussie. Il y a eu une amélioration de l'accès, et la participation des soignants à l'évaluation a favorisé une réelle collaboration avec les cliniciens. Les commentaires des participants au lancement international d'AAPLES augurent très bien pour sa durabilité, 80 % d'entre eux ayant indiqué avoir l'intention d'utiliser AAPLES dans leur pratique et 84 %, de le partager.

Personne-ressource

Dre Lyn Sonnenberg
Responsable médicale, Service d'évaluation d'enfants d'âge
préscolaire du Glenrose Rehabilitation Hospital
Glenrose Rehabilitation Hospital
10230 111 Avenue NW, Edmonton (Alberta) T5G 0B7
780-735-6171
Lyn.Sonnenberg@ualberta.ca

*Centre de coordination de l'accès et du flux des
patients*

Fraser Health

Fraser Health est une des plus grandes autorités sanitaires du Canada. Même si elle dessert la région la plus diversifiée et la plus peuplée et soutient le plus grand nombre de patients touchés par la pandémie, elle a pu, grâce à un système intégré de coordination de l'accès et du flux, continuer d'améliorer la qualité de ses services alors que d'autres autorités sanitaires s'effondraient. Fraser Health y est parvenue en apportant des changements aux initiatives systémiques, culturelles et touchant les partenariats et les améliorations de la qualité pour soutenir le système de santé déjà surchargé et l'amener à devenir un chef de file dans de nombreux domaines des soins aux patients dans la province. Les défis relevés comprennent les cinq vagues de la pandémie de COVID ainsi qu'une série d'états d'urgence environnementale décrétés par la province. Nous sommes CERTAINS que vous serez inspirés!

Personne-ressource

Teresa O'Callaghan
Directrice générale, Accès et flux des patients
Fraser Health
13 450 102 Avenue, 4^{te} étage, Surrey (Colombie-
Britannique) V3T 0H1
604-614-0956
Teresa.O'callaghan@fraserhealth.ca



COVID Community Virtual Care Team (CCVCT)

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

L'isolement des personnes ayant reçu un diagnostic de COVID-19 est essentiel pour protéger la santé de nos familles, de nos communautés et de notre système de santé. Toutefois, beaucoup de gens ne savaient pas comment composer seuls avec la COVID-19 et quand il y avait lieu de demander de l'aide. En avril 2020, la COVID Community Virtual Care Team (CCVCT) a été établie pour soutenir virtuellement les patients confinés à domicile pendant la progression de la maladie et leur rétablissement. L'équipe a utilisé la technologie pour soutenir le système de santé de la Nouvelle-Écosse en encourageant l'autogestion de la maladie, la surveillance à domicile, les soins virtuels et l'isolement sécuritaire. Tout au long de la pandémie, l'équipe a travaillé en collaboration avec la Santé publique pour aviser les personnes concernées d'un résultat positif à leur test de dépistage et a mis au point une approche innovatrice leur permettant

de surveiller elles-mêmes leurs symptômes à la maison pendant leur isolement. Un parcours a aussi été établi pour l'admission directe à partir de la communauté pour réduire l'exposition à la maladie à l'hôpital. En outre, la CCVCT fournissait en temps réel un état de la situation du fardeau de la maladie dans la population, aidant ainsi le système de prestation de soins actifs à se préparer à la demande à court terme. La Régie a posé les bases de l'établissement d'autres interventions et programmes virtuels d'autogestion tout en atteignant des niveaux élevés de satisfaction tant chez les patients que chez les fournisseurs de soins. Des initiatives comme l'embauche, la mobilisation, la formation et l'éducation de fournisseurs de soins de santé et de personnel additionnels ainsi que la révision constante des cycles PEÉA ont permis d'améliorer la qualité. Les décisions se fondaient sur des données à jour et les changements se faisaient en tenant compte des besoins et de la satisfaction des patients. La promotion et le partage à l'échelle nationale des réalisations de la CCVCT sont la prochaine étape clé pour démontrer le développement et le besoin d'un soutien virtuel pour les soins de santé. La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse appuie fièrement la mise en candidature de la COVID Community Virtual Care Team pour les Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé.

Personne-ressource

Stephanie Wood

Gestionnaire des services de santé, Soins de santé primaires, Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

Mumford Professional Centre, 6960 Mumford Road, bureau

0265, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 4P1

902-487-0351

StephanieA.Wood@nshealth.ca



Conception organisationnelles

The Good Samaritan Society

Au cours de la dernière décennie, les transitions à la haute direction de The Good Samaritan Society et de Good Samaritan Canada (GSS) ont été nombreuses, ce qui a entraîné divers changements notamment en ce qui concerne les styles de leadership et les structures. Le cloisonnement avait commencé à affaiblir la culture et à provoquer de la méfiance et de l'appréhension à tous les niveaux de l'organisation. À une époque où la qualité était essentielle en soins de santé, les équipes peinaient à respecter les normes, et la durabilité de l'organisation était gravement menacée. En outre, notre façon de réagir à des questions importantes inquiétait les familles et les résidents.

GSS a abordé l'application des principes de la conception organisationnelle de façon ciblée et systématique. En se fondant sur la recherche exhaustive de la présidente-directrice générale à ce sujet, GSS a créé une « Organizational Design Toolkit© » qui décrit un processus d'amélioration de la qualité. Cette trousse d'outils comprenait un plan de projet, des outils pour les ressources humaines comme des évaluations des leaders et des guides en la matière, des organigrammes, des descriptions de postes et un plan de communication. L'aventure en conception organisationnelle de Good Samaritan a été la toute première recherche de son histoire que GSS a elle-même amorcée et dirigée.

Notre initiative a permis, entre autres, de nous faire progresser dans l'accomplissement de notre mission grâce à l'ajout de nouveaux domaines d'activité comme la santé des autochtones; de rehausser le calibre des leaders que nous recrutons pour l'organisation, ce qui a amélioré la qualité des soins; de réaliser des économies (nous avons réduit de presque 1 % nos dépenses organisationnelles globales annuelles, ce qui représente des économies de 2 millions de dollars); et de renforcer la rigueur et la qualité globale dans l'ensemble de notre organisation.

Personne-ressource

Katherine Chubbs, CHE

Présidente-directrice générale

The Good Samaritan Society

8861-75 Street NW, Edmonton (Alberta) T6C 4G8

780-934-8428

kchubss@gss.org



L'équipe du projet Zero Suicide

St. Joseph's Health Care London

St. Joseph's Health Care London a été la première organisation canadienne de soins de santé à mettre en œuvre le cadre Zero Suicide, un ensemble de pratiques exemplaires fondées sur des données probantes pour gérer la prévention du suicide. Zero Suicide a été reconnu comme une pratique exemplaire en 2019 par l'Organisation de normes de santé (HSO). L'amélioration continue de la qualité (ACQ) demeure un objectif prioritaire pour nous, et notre mobilisation de partenaires de soins a été saluée par le programme L'excellence en matière de participation des patients pour la sécurité des patients, qui est parrainé par l'Institut canadien pour la sécurité des patients, SoinsSantéCan et HSO.

Zero Suicide établit une approche interne standardisée de

la mise en œuvre. La formation comprend des modules d'apprentissage en ligne alignés sur les rôles, qui sont obligatoires pour tout le personnel. L'uniformisation a été possible grâce à la création d'un mécanisme numérique d'audit et de rétroaction servant à assurer l'utilisation des outils de dépistage requis. Avec les rappels en temps réel au personnel et aux leaders, ce système a largement contribué à l'atteinte des buts de notre plan d'amélioration de la qualité. Entre l'été 2020 et aujourd'hui, le pourcentage d'évaluations pour le dépistage des risques de suicide qui ont été effectuées dans les 72 heures suivant l'admission des patients au service de santé mentale est passé de 48 % à 88 %. La cible établie dans notre plan d'amélioration de la qualité pour 2022-2023 est de 90 % et elle augmentera afin d'inclure tous les patients hospitalisés et aux soins ambulatoires.

La diffusion externe et le travail avec des partenaires clés comme le Suicide Prevention Resource Council se sont traduits par l'adaptation du cadre en une trousse communautaire d'outils de mise en œuvre. Cette ressource révolutionnaire conçue pour les services qui ne font pas officiellement partie du système de santé sera lancée au printemps de 2022 et son déploiement sera géré sous forme de projet de manière à soutenir l'application et l'amélioration continue de la qualité des stratégies de prévention du suicide fondées sur des données probantes et axées sur la collectivité.

St. Joseph's Health Care London aspire à continuer de diriger et d'enrichir une vision collective de l'éradication éventuelle du suicide chez les personnes que nous servons.

Personne-ressource

Shauna Graf

Responsable de projet, Zero Suicide

St. Joseph's Health Care London

C.P. 5777, Succursale B, London (Ontario) N6A 4V2

519-646-6100, poste 47344

Shauna.Graf@sjhc.london.on.ca



Central COVID-19 Testing Program and Vaccination Program

Extencicare Inc.

Depuis l'identification d'un nouveau coronavirus en Chine à la fin de 2019 et son arrivée au Canada en janvier 2020, Extencicare Inc. a poursuivi sans relâche ses efforts pour protéger ses résidents, les familles et le personnel de la COVID-19 au cours des 24 derniers mois.

En mai et en décembre 2020 respectivement, Extencicare a mis sur pied et appliqué le Central COVID-19 Testing Program (programme central de dépistage de la COVID-19) et le Vaccination Program (programme de vaccination) pour dépister le virus et prévenir sa propagation dans ses 120 établissements de soins de longue durée (SLD) et collectivités de retraités en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et en Ontario.

Le programme de dépistage assure une régie, une surveillance et un soutien opérationnel centralisés pour la réalisation de tests de surveillance sur place d'environ 15 000 employés. De même, une fois que le vaccin contre la COVID-19 est devenu disponible, Extencicare a priorisé la vaccination des résidents, du personnel et des soignants de ses établissements de SLD et collectivités de retraités, et avant même d'y être contrainte aux termes de mandats provinciaux (comme en Ontario), elle a collaboré avec d'autres grandes organisations de soins pour personnes âgées afin de rendre obligatoire la vaccination du personnel, des étudiants et des bénévoles travaillant dans des établissements de SLD.

Jusqu'à présent, ce programme a soutenu la réalisation de plus d'un million de tests PCR et de tests antigéniques rapides, administré plus de 75 000 doses de vaccin aux résidents et au personnel, et fait avancer notre culture axée sur la prise de décisions fondée sur des données probantes. En outre, en communiquant avec les résidents et leurs familles et en tenant compte des besoins qu'ils expriment, nous avons commencé à renforcer encore davantage leur confiance en Extencicare en abordant le dépistage et la vaccination de façon transparente et en incluant les proches aidants essentiels dans le programme.

Dans l'ensemble, le programme central de dépistage et de vaccination d'Extencicare pendant la pandémie de COVID-19 est un exemple de notre engagement à l'égard de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins que nous assurons à nos résidents.

Personne-ressource

Andrea Thompson

Directrice principale, Qualité opérationnelle et expérience des résidents

Extencicare Inc.

3000, avenue Steeles Est, bureau 103, Markham (Ontario) L3R 4T9

416-889-1952

anthompson@extencicare.com

Équipe de télésurveillance et de soins de santé virtuels

Eastern Health

Le Remote Patient Monitoring (RPM) Expansion Project (projet d'expansion de la télésurveillance des patients) a été lancé en 2017 pour mieux soutenir 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, la qualité et la sécurité, et la durabilité ne sont que trois des objectifs stratégiques prioritaires que le programme de télésurveillance cherche à atteindre. Le programme a continué de prendre de l'ampleur d'année en année et l'arrivée de la pandémie en 2020 en a accéléré l'expansion.

La télésurveillance 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 à distance, 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. Ce modèle a été étendu à la surveillance de clients ayant d'autres problèmes de santé, notamment les patients atteints de la COVID.

Pour renforcer le programme de télésurveillance, les cliniciens et les clients contribuent à enrichir le contenu en se fondant sur les données probantes recueillies dans la pratique. Puisque les patients figurent parmi les principaux intervenants dans le programme, on obtient leurs points de vue par divers moyens, comme les groupes de discussion et les sondages sur l'expérience des patients qui sont utilisés dans le cadre d'initiatives d'amélioration de la qualité. Un forum sur la sécurité des patients et la qualité a eu lieu pour accroître cette participation, et un patient partenaire est pleinement engagé dans le projet.

Un élément clé du programme est la dynamique solide et enthousiaste qui anime l'équipe et la pousse à continuer d'innover, ce qui contribue au succès du programme et à ses résultats positifs pour les patients.

Personne-ressource

Kim Ghaney

Directrice régionale

Eastern Health

300 Waterford Bridge Road, St. John's

(Terre-Neuve-et-Labrador)

709-777-3326

Kim.Ghaney@easternhealth.ca

Centre régional de santé Royal Victoria

Dans le pilier « Accroître l'excellence clinique des soins » du plan stratégique du Centre régional de santé Royal Victoria se trouve le but de réduire les taux de réadmission de patients dans les 30 jours suivant leur sortie de l'hôpital, notamment dans le cas des patients souffrant d'insuffisance cardiaque congestive puisque leurs résultats sont négatifs et coûteux au niveau opérationnel et systémique. Cette initiative avait pour but d'utiliser l'ensemble de modèles d'ordonnances préimprimées et le protocole de soins pour patients souffrant d'insuffisance cardiaque afin de réduire les réadmissions et la durée moyenne du séjour des patients admis pour une insuffisance cardiaque congestive.

Personne-ressource

Rachel Kean

Agente principale, Qualité et protection de la vie privée

Centre régional de santé Royal Victoria

201 Georgian Drive, Barrie (Ontario) L4M 6M2

705-728-9090, poste 42540

keanr@rvh.on.ca



Hamilton Health Sciences

Hamilton Health Sciences a restructuré les processus de soins dans deux services d'urgence et mis en œuvre une adaptation du modèle Discharge to Assess (DTA) élaboré par le National Health System (NHS) britannique. Une équipe interdisciplinaire est placée à la « porte d'entrée » de l'hôpital pour effectuer des évaluations initiales et coordonner des plans avec des partenaires communautaires qui continuent de faire des évaluations des patients chez eux après qu'ils ont reçu leur congé du service d'urgence. Le modèle DTA permet aux patients qui sont médicalement prêts à recevoir leur congé de retourner dans un milieu qui leur est familier et de passer moins de temps dans un environnement de soins actifs.

Entre le 1er avril 2020 et le 31 décembre 2021, 7 959 patients, dont 93 % étaient âgés de 60 ans et plus et 52 % de 80 ans et plus, ont été évalués. De ce nombre, 63 % ont été évalués comme étant frêles ou présentant le risque le plus élevé de fragilité. Le modèle DTA a été recommandé pour 597 d'entre eux afin qu'ils obtiennent un service d'une plus grande intensité comprenant une évaluation chez eux le jour même par une infirmière autorisée, le commencement de la prestation de services et une surveillance étroite pour jusqu'à sept jours après leur congé du service d'urgence.

Jusqu'à présent, cette initiative a permis d'éviter l'admission dans 44 % des cas. La rétroaction obtenue des patients, des familles et des fournisseurs de soins indique une amélioration de l'expérience des patients et des prestataires de soins. Les premières constatations confirment que les patients frêles et ayant des conditions médicales complexes qui sont affectés par des facteurs sociaux déterminants de la santé ou qui ont peu de connaissances en santé ont besoin d'une évaluation rapide chez eux afin qu'il soit possible de déterminer et de mettre en place les services sociaux et de santé requis. En outre, les relations directes entre les hôpitaux et des organismes particuliers de soins à domicile (plutôt qu'à de multiples organismes) donnent la possibilité de mettre au point et en œuvre des modèles de soins fondés sur des données probantes dans tout le continuum.

Personne-ressource

Kelly O'Halloran

Directrice, Services de santé communautaires
et de la population

Hamilton Health Sciences

Hôpital Juravinski, 699, rue Concession, pièce E-13,

Hamilton (Ontario) L8V 5C2

905-527-4322, poste 46734

ohalk@hhsc.ca



Des soins améliorés fondés sur des équipes à Moose Jaw

Saskatchewan Health Authority

Connected Care est la stratégie transformationnelle à long terme établie par la Saskatchewan Health Authority (SHA) pour assurer la prestation de soins le plus près possible du foyer du patient, par le bon fournisseur de soins et au bon moment. Cette stratégie repose essentiellement sur des équipes interdisciplinaires œuvrant dans de multiples milieux auxquelles on a donné les moyens de travailler ensemble pour fournir des soins continus en accordant une importance accrue aux services de santé quotidiens. La SHA cherche activement des occasions de mieux organiser les services et les ressources pour offrir des soins en équipe plus fiables et constants aussi près que possible de la maison. À l'automne de 2020, les équipes de soins de la SHA desservant les gens de Moose Jaw et de la région se sont réunies pour appliquer les principes de la stratégie des « soins connectés » en adoptant une approche systémique pour atténuer les pressions qui s'exerçaient depuis longtemps sur la capacité de la F.H. Wigmore Regional Hospital. L'équipe a cherché à faire

les choses différemment en innovant et en adoptant de nouveaux modèles de soins. Avec l'idée de créer un réseau communautaire interfonctionnel, l'équipe a appliqué une approche de l'amélioration de la qualité qui engageait les patients et leurs familles dans le modèle de soins. Pour l'année écoulée, le F.H. Wigmore Regional Hospital a constaté une baisse de 300 % des jours d'attente d'un autre niveau de soins (ANS); une diminution de la durée moyenne du séjour, des réadmissions dans les sept jours à partir de la salle d'urgence et des consultations à la médecine interne de patients à la salle d'urgence; une élimination soutenue des admissions de patients hospitalisés à la salle d'urgence; et une diminution de l'attente d'une place en soins de longue durée. Pendant la même période, la capacité chirurgicale a augmenté de 130 %. Toutes ces améliorations se sont traduites par l'élimination soutenue des pressions excessives sur la capacité de l'hôpital.

Personne-ressource

Lindsey Cameron

Directrice des soins actifs, zone du Sud-Ouest

Saskatchewan Health Authority

306-690-3306

lindsey.cameron@saskhealthauthority.ca



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

2021 – Alberta Health Services

Connect Care

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

2021 – Nova Scotia Health

Newcomer Health Clinic

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

Vice-président, Marketing et Services aux membres

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), une association nationale à but non lucratif dirigée par ses membres, est la communauté connectée qui développe, soutient et inspire les leaders en santé partout au Canada.

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 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 et où les résultats des patients sont optimaux.

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}