

Amélioration des soins à domicile

Susciter le changement

RAPPORT D'IMPACT 2016





Canadian Home Care
Association
canadienne de soins
et services à domicile

L'Association canadienne de soins et services à domicile est une association nationale sans but lucratif se consacrant à assurer la disponibilité de soins à domicile et de services communautaires à la fois accessibles et adaptés, qui permettent aux personnes de vivre chez elles sans sacrifier leur sécurité, leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie. Elle regroupe des représentants des gouvernements, des organismes administratifs, des prestataires de services, des chercheurs, des enseignants et d'autres membres qui cultivent un intérêt pour les soins à domicile.

L'Association canadienne de soins et services à domicile est un catalyseur d'avancement de l'excellence des soins à domicile et des soins continus par le biais du leadership, de la sensibilisation, de la représentation et du savoir.

L'ACSSD valorise le secteur des soins à domicile et ses membres en :

- faisant mieux comprendre le rôle et la valeur des soins à domicile;
- éclairant et influençant les politiques et les pratiques;
- amorçant des dialogues catalyseurs de changement;
- facilitant la formation continue grâce aux partenariats et au réseautage.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

 www.cdnhomocare.ca

 905-567-7373

 @cdnhomocare

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE SOINS ET SERVICES À DOMICILE

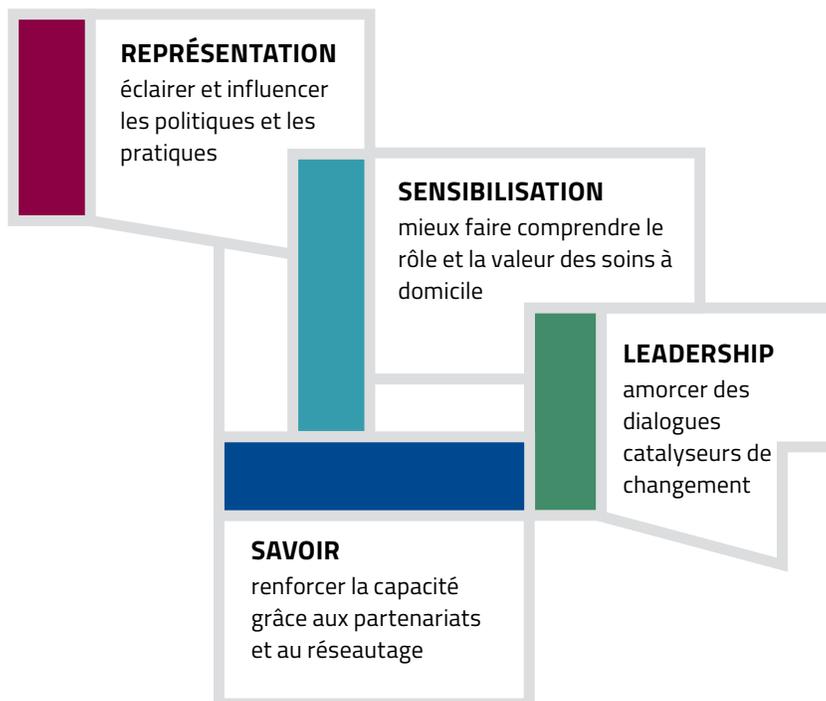
Amélioration des soins à domicile

Susciter le changement

RAPPORT D'IMPACT 2016

L'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD) se consacre à assurer la disponibilité de soins à domicile et de services communautaires à la fois accessibles et adaptés, qui permettent aux Canadiens et aux Canadiennes de vivre chez eux sans sacrifier leur sécurité, leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie.

L'ACSSD est un catalyseur d'avancement de l'excellence des soins à domicile et des soins continus. Au nom de ses effectifs, elle finance et gère des projets qui contribuent à satisfaire aux priorités du secteur des soins à domicile à l'échelle pancanadienne. En tant qu'acteur reconnu et respecté, l'ACSSD bâtit des liens dans l'ensemble du pays, tout en coordonnant la diffusion de l'information et des pratiques prometteuses.



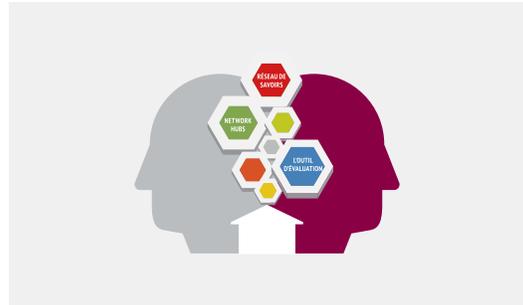
L'ACSSD regroupe des représentants des gouvernements (fédéral, provinciaux et territoriaux), des organismes administratifs, des prestataires de services, des chercheurs, des enseignants et d'autres membres qui cultivent un intérêt pour les soins à domicile. À titre d'association nationale, l'ACSSD est une force unificatrice qui amplifie la voix de chacun de ses membres pour influencer les orientations politiques nationales sur les questions professionnelles et politiques essentielles.

Ses activités s'appuient sur quatre orientations stratégiques :

RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ

(RÉSEAU DE SAVOIRS SUR LES SOINS À DOMICILE)

Aider les planificateurs de politiques et les concepteurs et les prestataires des programmes à identifier et à résoudre les problématiques communes qui ont un impact sur la disponibilité et la prestation de services à domicile de haute qualité.



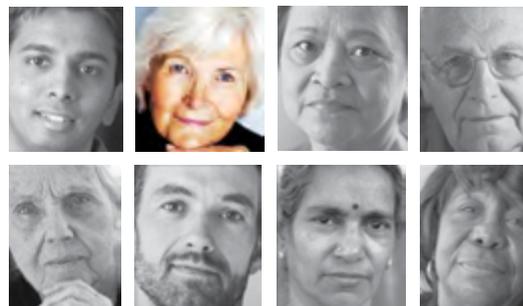
SÉCURITÉ À DOMICILE

Introduire des idées, des stratégies et des outils novateurs grâce à des partenariats collaboratifs afin d'identifier, de prévenir et de gérer le risque à domicile.



PROCHES AIDANTS

Promouvoir la reconnaissance et le soutien des proches aidants en collaborant activement avec l'association des Proches aidants au Canada et l'International Alliance of Carer Organizations (IACO).



INNOVATION

Identifier des applications technologiques et des modèles de prestation de services novateurs qui favorisent des modèles de soins communautaires intégrés.



Le présent rapport présente de façon synthétique les projets et initiatives clés que l'ACSSD a entrepris au nom de ses effectifs pour l'avancement de l'excellence des soins à domicile.

Représentation

L'ACSSD éclaire et influence les politiques et les pratiques.



UN PLAN NATIONAL POUR DE MEILLEURS SOINS À DOMICILE

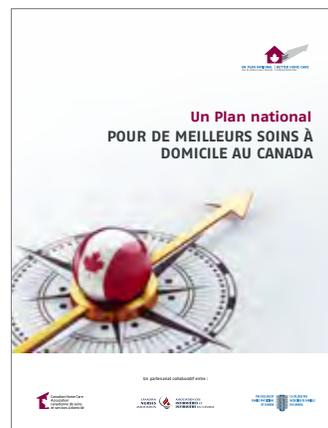
Ce plan traduit l'expérience et l'expertise des planificateurs de politiques et des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux engagés dans le développement et la prestation des soins à domicile dans l'ensemble du pays. Il répond à plusieurs questions fondamentales :

- Qu'attendent les Canadiens et les Canadiennes des services de soins à domicile?
- Comment améliorer l'efficacité et l'accessibilité des soins à domicile?
- Quels indicateurs peuvent être utilisés pour évaluer les progrès accomplis?
- Quelles actions le gouvernement fédéral peut-il mener en collaboration avec les provinces et les territoires?

L'ACSSD a travaillé en collaboration avec l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC) et le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) pour élaborer le Plan national pour de meilleurs soins à domicile. Les actions clés de 2016 comportaient les volets suivants :

- **Définir les priorités et les pratiques exemplaires en matière de soins à domicile** – À partir des ressources et des pratiques qu'elles avaient identifiées, les organisations partenaires de l'initiative De meilleurs soins à domicile ont élaboré un cadre décrivant en détail ce que les Canadiens et les Canadiennes veulent, et ce dont ils ont besoin en matière de soins à domicile ainsi que les pratiques exemplaires requises pour répondre à ces besoins. Ce cadre a servi de base aux discussions lors des consultations.
- **Organiser des consultations des intervenants** – Quatre consultations des intervenants ont été organisées dans différentes villes du pays (Halifax, Ottawa, Whitehorse et Calgary). Elles ont réuni plus de 160 participants représentant tous les échelons de gouvernement, les organisations médico-administratives, les fournisseurs et les bénéficiaires de soins à domicile, les médecins, le personnel infirmier et les autres professionnels de la santé connexes.
- **Mener un sondage auprès du public et des fournisseurs de services** – Un sondage en ligne a été effectué sur le site Web du Plan national pour de meilleurs soins à domicile (www.thehomecareplan.ca/?lang=fr). Il a permis à plus de 180 répondants, dont un bon nombre de bénéficiaires de soins à domicile, de raconter leur histoire aux organisations partenaires et de suggérer des mesures à prendre.

Lancé le 25 octobre 2016 lors du Sommet des soins à domicile de l'ACSSD, le plan inclut des mesures à court terme et à long terme visant à répondre aux besoins des personnes âgées fragiles, des personnes qui souffrent de maladies chroniques invalidantes et complexes et des personnes en fin de vie. Les partenaires de l'initiative Pour de meilleurs soins à domicile continuent à collaborer pour encourager les intervenants à évaluer, soutenir et promouvoir les mesures présentées dans le plan.



En savoir plus sur le Plan national pour de meilleurs soins à domicile.



351 INTERVENANTS

ont offert leurs idées et leurs connaissances spécialisées pour donner corps au plan

16 MESURES PRIORITAIRES

à prendre par le gouvernement fédéral pour aller de l'avant en partenariat avec les gouvernements provinciaux et territoriaux

PRINCIPES HARMONISÉS EN MATIÈRE DE SOINS À DOMICILE

Largement appuyés par les gouvernements et les intervenants du secteur des soins à domicile, les Principes harmonisés en matière de soins à domicile apportent une valeur ajoutée aux planificateurs de politiques, aux concepteurs de programmes et aux programmes de services en :

- exprimant l'état souhaité des soins à domicile au Canada;
- fournissant une base pour des normes nationales en matière de soins à domicile;
- renforçant des soins centrés sur le patient et de haute qualité;
- favorisant des services cohérents et équitables.

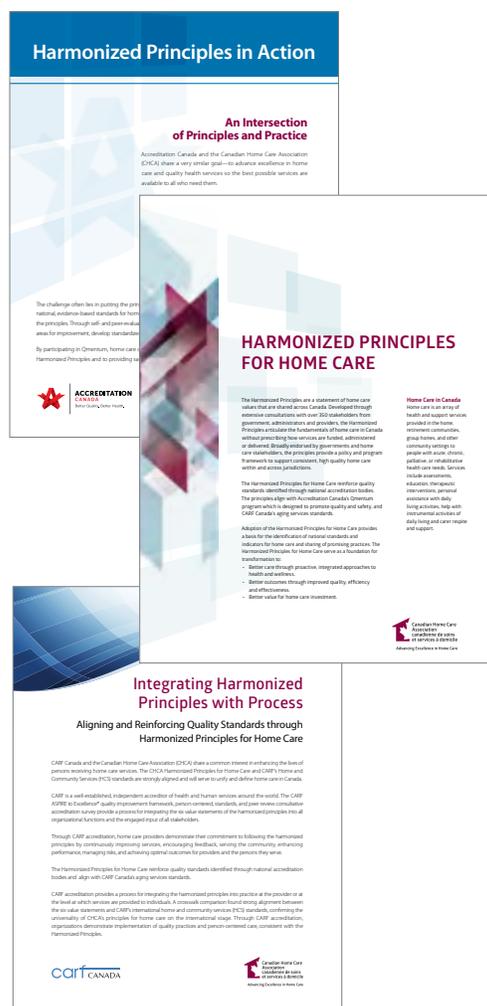
Les Principes harmonisés en matière de soins à domicile représentent les valeurs essentielles des soins à domicile au Canada. Ils fournissent un cadre pour les politiques et les programmes favorisant des soins à domicile cohérents et de haute qualité au sein des instances et entre celles-ci. L'adoption des Principes harmonisés en matière de soins à domicile permet :

- une amélioration des soins grâce à des approches proactives et intégrées de la santé et du mieux-être;
- une amélioration des résultats grâce à un accroissement de la qualité et de l'efficacité;
- une amélioration de la rentabilité des investissements dans les soins à domicile.

Élaborés à la suite de nombreuses consultations pendant une période de deux ans auprès de plus de 350 intervenants, dont des gouvernements, des administrateurs et des fournisseurs de services, les principes ont été lancés en 2014.

En 2016, l'ACSSD a mis à jour les principes afin de refléter l'évolution du contexte et du rôle des soins à domicile au Canada. Chaque principe comprend une série d'éléments clés essentiels pour parvenir au résultat attendu.

Accéder aux Principes harmonisés en matière de soins à domicile.



SOINS CENTRÉS SUR LE PATIENT ET SES PROCHEs

Les patients et leurs aidants sont au centre de la planification et de la prestation des soins.

- Favoriser l'autonomie et l'autosuffisance.
- Intégrer des pratiques de sécurité dans tous les soins aux patients et dans la prestation des services.
- Respecter et satisfaire les besoins psychosociaux, physiques et culturels.
- Reconnaître les forces des patients et de leurs aidants, et faire d'eux des partenaires dans les soins.

SOINS ACCESSIBLES

Les patients et leurs aidants bénéficient d'un accès équitable et cohérent à des soins appropriés.

- Assurer la prestation de soins adaptés et uniformes par tous les fournisseurs et dans l'ensemble des provinces et territoires.
- Aider les patients et leurs aidants à mieux comprendre les besoins et options en matière de soins ainsi que les conséquences de leurs décisions et de leurs gestes.
- S'assurer que les soins sont appropriés en les personnalisant en fonction des besoins particuliers des patients et de leurs proches.

SOINS RESPONSABLES

Les résultats pour les patients, les fournisseurs et le système sont gérés, atteints et communiqués.

- Mettre l'accent sur le renforcement de la capacité et l'amélioration du rendement.
- Assurer la transparence au moyen d'un système convivial de communication de l'information sur la prestation des services et les résultats.
- Utiliser les indicateurs de rendement et les résultats pour éclairer la planification et la prestation des soins et services.
- Favoriser l'exercice d'une gouvernance et un leadership adaptatifs dans le but de faciliter le changement et la collaboration.

SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

La prestation des soins est éclairée par l'expertise clinique, les valeurs des patients et les meilleures données probantes disponibles.

- Réunir et appliquer les données issues de la recherche, l'expertise des fournisseurs et l'expérience des patients.
- Utiliser des outils et soutiens standardisés pour renforcer la qualité des services et des programmes proposés.
- Instaurer une culture de l'innovation et de l'ingéniosité.

SOINS INTÉGRÉS

Les besoins des patients sont satisfaits grâce à une planification coordonnée au niveau clinique et au niveau des services et à une prestation faisant appel à de multiples professionnels et organismes.

- Établir de solides partenariats fondamentaux entre les soins à domicile et les soins primaires.
- Optimiser l'utilisation des ressources du système et favoriser une navigation sans obstacle entre les services grâce à la coordination des soins.
- Faciliter la concertation au niveau de la planification et de la prise de décisions, et encourager la communication ouverte.
- Faire participer les secteurs des soins de santé et des services sociaux en mettant l'accent sur la continuité pour le client.

SOINS DURABLES

Les patients dont les besoins peuvent raisonnablement être satisfaits à domicile recevront les services et les mesures de soutien nécessaires à cette fin.

- Utiliser les besoins actuels et futurs de la population aux fins de la planification des politiques stratégiques et du système.
- Moderniser la prestation par l'exploration et la mise à l'essai de nouveaux modèles de financement et de service.
- Planifier et gérer les ressources humaines en santé, en prévision des fluctuations courantes et à venir de l'offre et de la demande.
- Élaborer de nouvelles méthodes d'approvisionnement stratégique pour évaluer et adopter les innovations et les nouvelles technologies.

COALITION POUR DES SOINS DE FIN DE VIE DE QUALITÉ DU CANADA

L'ACCSD continue à s'impliquer activement dans la Coalition pour des soins de fin de vie de qualité du Canada en tant que membre de longue date et en assurant la co-présidence du Comité de défense des intérêts. La coalition, créée en 2000, travaille en collaboration avec ses 36 organismes membres pour progresser quant aux objectifs énoncés par le Plan d'action 2010 à 2020. La coalition a atteint un certain nombre d'objectifs clés, notamment :

- Participation à l'établissement du Secrétariat des soins palliatifs et des soins de fin de vie en 2001
- Production des rapports intitulés Les soins palliatifs à domicile au Canada : Rapport d'étape et de Mourir entouré de soins - Rapport de progrès
- Participation à l'élaboration du rapport On ne les oublie pas : Les soins aux Canadiens vulnérables

- Production du Plan d'action 2010 à 2020
- Participation au développement du cadre de planification préalable des soins et de la campagne Parlons-en
- Fer de lance de l'initiative Aller de l'avant : feuille de route pour l'intégration de l'approche palliative
- Soutien au député Charlie Angus pour la motion M-456 en assistant à de nombreuses sessions parlementaires et tables rondes pour promouvoir les soins à domicile en tant qu'élément clé d'une stratégie globale relative aux soins de fin de vie au Canada

Plan d'action 2010 à 2020



UN MOUVEMENT INTERNATIONAL DES AIDANTS

L'International Alliance of Carer Organizations (IACO) et les associations d'aidants à travers le monde ont été actives en 2016. En tant que membre du comité directeur de l'IACO, l'ACCSD s'est réjoui d'accueillir trois nouveaux organismes membres venant de Taïwan, du Japon et de France.

Par le biais de l'alliance de 13 pays, l'IACO continue de progresser vers l'objectif stratégique de faire reconnaître la prestation de soins comme un droit de la personne, dans chaque pays et à l'échelle internationale. En 2016, l'IACO a reçu le statut consultatif de la part de l'ONU. Ce statut permet à l'IACO d'intervenir auprès du Conseil économique et social (ECOSOC)

de l'ONU et de ses instances de préparation. En 2017, les membres de l'IACO participeront à une étude menée dans quatre pays sur les aidants de personnes atteintes d'insuffisance cardiaque. Ayant pour promoteur Novartis, une entreprise mondiale du secteur de la santé ayant son siège en Suisse, cette étude s'intéressera à l'impact physique, émotionnel / psychologique et social de la prestation de soins. L'ACCSD, en partenariat avec l'association des Proches aidants au Canada, mènera les travaux au Canada, en collaboration avec les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie.

13

PARTENAIRES MONDIAUX

œuvrant à l'amélioration de la qualité de vie et à la satisfaction des besoins des aidants grâce à la collaboration et à la mobilisation commune



PROJET DE CONSENSUS SUR LES TEMPS D'ATTENTE EN MATIÈRE DE SOINS À DOMICILE

Le projet de consensus sur les temps d'attente en matière de soins à domicile est un projet mobilisant divers intervenants dont les objectifs sont les suivants :

- Clarifier l'état actuel de définition et d'évaluation des temps d'attente.
- Parvenir à un consensus concernant les définitions du temps d'attente pour les soins à domicile.
- Identifier des mesures permettant de gérer les temps d'attente pour les soins à domicile.

Au cours de l'année dernière, l'ACSSD a étudié la question des temps d'attente pour les soins à domicile avec un certain nombre de ses membres et d'autres intervenants. Par l'intermédiaire de notre Réseau de savoirs et de nos « Network HUBs » ou plateformes régionales (Alberta et Manitoba), plusieurs régions et prestataires de services ont identifié les problématiques clés d'accès aux soins à domicile pour un ensemble de services essentiels et l'évaluation des temps d'attente. De nombreuses instances travaillent à la mise en œuvre d'un processus permettant de mieux évaluer les temps d'attente pour les soins à domicile. Le manque de données dans ce domaine ne permet pas une planification adaptée des ressources en matière de soins à domicile afin de garantir l'accès à ces services dans un délai répondant aux besoins du client.

En 2016, en exploitant le Réseau de savoirs sur les soins à domicile, l'ACSSD a entrepris un projet de recherche collaboratif auto-financé afin de mieux appréhender l'état actuel de l'évaluation des temps d'attente pour les soins à domicile et les défis potentiels dans ce domaine. Des renseignements concernant les temps d'attente pour les services à domicile ont été recueillis auprès des organismes provinciaux / territoriaux et fédéraux ainsi que d'autres intervenants clés à l'aide des actions suivantes :

- Revue de la documentation existante et entretiens avec des acteurs clés du domaine
- Enquête nationale en ligne
- Rapport des résultats de l'enquête
- Atelier sur invitation réunissant des intervenants (au Sommet 2016 des soins à domicile)
- Élaboration d'un plan d'action

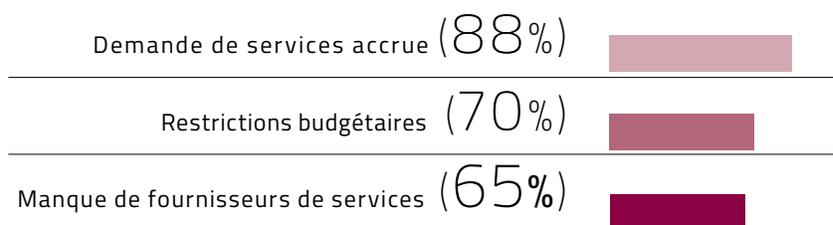
Dans la continuité des recherches et des consultations entreprises en 2016, des intervenants de tout le pays se sont montrés très intéressés par la participation à de futurs travaux visant à élaborer une approche pancanadienne du défi commun de suivi et de gestion des temps d'attente. Les intervenants reconnaissent qu'il est nécessaire d'établir un consensus afin de parvenir à une meilleure évaluation et à une meilleure gestion des temps d'attente pour les soins à domicile. Actuellement, les renseignements disponibles à ce sujet sont limités, et cet indicateur est important pour les programmes de soins à domicile au Canada. Des données concernant les temps d'attente font l'objet d'un suivi dans certaines instances, mais pas dans toutes, et une grande variété de définitions et d'indicateurs sont utilisés.

L'ACSSD prévoit de poursuivre les travaux de recherche entrepris en 2016 et, en collaboration avec l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), va mener un projet mobilisant divers intervenants afin de favoriser le dialogue et de parvenir à un consensus sur les définitions des temps d'attente et sur les recommandations concernant la gestion des temps d'attente pour les soins à domicile. Ces déclarations de consensus donneront une orientation et aideront à améliorer la cohérence provinciale / territoriale en fournissant des données comparables permettant d'évaluer les progrès accomplis.

En savoir plus sur le projet concernant les temps d'attente en matière de soins à domicile.



Les trois principales raisons pour lesquelles les patients attendent des soins à domicile



SOINS À DOMICILE POUR LES ENFANTS AYANT BESOIN DE SOINS COMPLEXES

Une analyse approfondie a été menée afin de mieux appréhender les services, les défis, les manques et les perspectives en matière de services et soutien à domicile et en milieu communautaire destinés aux enfants ayant besoin de soins complexes et à leurs proches aidants. Une étude nationale et un atelier sur invitation ont permis de clarifier des points clés et de fournir des orientations pour l'avenir, notamment :

- Élaborer une définition commune de « l'enfant ayant besoin de soins complexes ».
- Bien comprendre les défis et les stratégies pour recueillir et transmettre des données essentielles.
- Analyser la fragmentation des services et les pratiques prometteuses au Canada.
- Identifier les besoins et les soutiens des proches aidants.

26

MINISTÈRES GOUVERNEMENTAUX

ont contribué au rapport en fournissant des renseignements et des connaissances spécialisées

20

MODÈLES NOVATEURS

actuellement mis en pratique dans tout le pays ont été identifiés, de même qu'une approche en matière de soins

6

OBSTACLES COMMUNS

à la prestation de services à domicile et en milieu communautaire ont été rencontrés dans tous les territoires de compétence

Home and Community-Based Services and Supports
Children with Complex Care Needs

What are the challenges and innovations in publicly-funded home care and community-based services for children with complex care needs?

To answer this question, the Canadian Home Care Association (CHCA) surveyed health and social ministers across Canada, researched publicly available material, interviewed subject matter experts and engaged the parents in conversations. This is what we found.

Defining children with complex care needs
Lack of common definition impacts eligibility, planning and measurement.

Accessing data
Limited data to monitor, evaluate and improve home care services

- Admissions: ??????
- Children receiving service: ??????
- Expenditures: ??????

Parent challenges
Parents and carers need regular information, training and financial support

Fragmented services
Limited coordination of care and services across multiple government ministries and programs

Rural and remote access
Limited expertise, support and resources as care moves away from urban paediatric hospital

Innovations
A number of innovative models have been developed to address the challenges in publicly-funded home care and community-based services for children with complex care needs. The use of telehealth, developing integrated frameworks, linking with paediatric centres of excellence, meeting health care professionals and supporting parents and caregivers are all examples of innovative home care practices across Canada.

- British Columbia:** Children and Youth with Special Needs Framework for Action
- Saskatchewan:** Children with Complex Care Needs Policy
- Manitoba:** Integrated Children's Services (ICS) team
- Ontario:** Ontario Telemedicine Network
- New Brunswick:** Pediatric Home First Program
- Northwest Territories:** Framework for Early Childhood Development: Right from the Start

Learn more about home and community based services and supports for children with complex care needs: www.chcainc.ca

© Canadian Home Care Association (CHCA) 2016. All rights reserved. This document is provided for informational purposes only. It is not intended to be used as a substitute for professional advice. The CHCA is not responsible for any errors or omissions in this document. The CHCA is not responsible for any damages, including consequential, arising from the use of this document. The CHCA is not responsible for any damages, including consequential, arising from the use of this document.

En 2016, l'ACSSD a mené une analyse à l'échelle pancanadienne afin d'identifier les défis et les innovations en ce qui concerne les services à domicile et en milieu communautaire financés par l'État à l'intention des enfants ayant besoin de soins complexes. Cette analyse a été effectuée notamment au moyen d'entretiens avec des experts ainsi que d'autres travaux de recherche.

Avec l'appui de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada, l'ACSSD a organisé un atelier sur invitation réunissant divers intervenants afin d'étudier ces modèles innovants de façon plus approfondie et d'identifier d'autres pratiques prometteuses. Le dialogue lors de cet atelier s'est appuyé sur les résultats de cette analyse pancanadienne, et a également donné lieu au partage d'expériences et de pratiques exemplaires issues de tout le pays. En outre, cet atelier a constitué un forum unique pour les multiples intervenants, leur permettant d'étudier les actions qui pourraient être menées à l'échelle nationale pour améliorer les soins aux enfants ayant besoin de soins complexes ainsi que les principes qui devraient guider l'élaboration d'initiatives et de programmes. Les participants à cet atelier ont identifié les thèmes clés et ont recommandé les mesures ci-dessous :

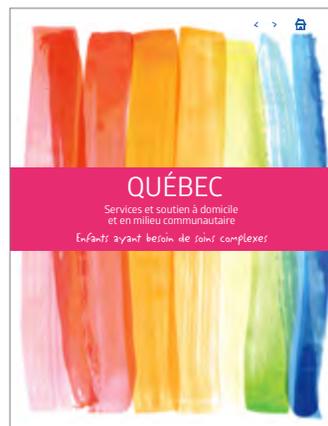
- Sensibilisation – afin de placer cette population vulnérable au cœur des priorités de planification et de financement
- Services centrés sur le patient et ses proches – afin de renforcer des programmes souples et adaptatifs dans les zones urbaines et dans les régions rurales et éloignées (où vivent les populations autochtones)
- Soins intégrés – entre les différentes instances de soins et les ministères qui les financent afin de répondre aux besoins sociaux et sanitaires divers et en constante évolution des enfants ayant besoin de soins complexes
- Établissement d'un consensus – afin d'identifier des opportunités permettant de faire avancer cette question de façon collaborative et d'élaborer des approches multi-intervenants pour le financement, l'application et la généralisation des innovations (la mise en œuvre du Principe de Jordan pourrait être le moteur de ce dialogue national)

- Innovation et technologie – qui incluent une grande variété d'approches concernant la prestation, le financement et la reddition de comptes afin de répondre aux défis actuels en matière de prestation de soins aux enfants ayant des besoins de soins complexes et leurs proches

D'après le rapport de l'analyse pancanadienne et l'intérêt des intervenants lors de l'atelier, l'ACSSD aurait la possibilité de jouer un rôle unique pour faire avancer cette question et de travailler en collaboration avec d'autres organismes pour trouver des solutions. Grâce à son Réseau de savoirs sur les soins à domicile, l'ACSSD peut identifier et faire connaître des pratiques exemplaires en matière de services et de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'intention des enfants ayant besoin de soins complexes dans toutes les régions du Canada, en mettant l'accent sur les populations et les collectivités autochtones. Le travail en collaboration avec l'ICIS étudiera un dialogue entre les multiples intervenants sur des indicateurs de référence potentiels concernant l'accès aux soins à domicile et leur qualité. Les Principes harmonisés en matière de soins à domicile serviront de fondement pour l'élaboration de normes nationales relatives aux soins à domicile dans le cadre de la stratégie et du plan national Pour de meilleurs soins à domicile.

Accéder à l'analyse à l'échelle pancanadienne des services et des soins à domicile et en milieu communautaire à l'intention des enfants ayant besoin de soins complexes.

Consulter l'infographie illustrant les défis et les innovations en ce qui concerne les soins à domicile à l'intention des enfants ayant besoin de soins complexes.



SOUTIEN DES AIDANTS

En collaborant activement avec l'association des Proches aidants au Canada et l'International Alliance of Carer Organizations (IACO), l'ACSSD continue à soutenir les proches aidants en menant plusieurs actions :

- Soutien de projets clés qui orienteront les politiques et les programmes futurs pour les aidants
- Sensibilisation concernant les besoins des aidants et programmes de soutien avec les gouvernements
- Constitution d'une voix et d'un mouvement internationaux en faveur des aidants

Projet de mobilisation Relier les aidants en emploi

Grâce à une subvention du réseau AGE-WELL, la Dre Janet Fast (université d'Alberta) mène ce projet de recherche afin d'en savoir davantage sur les expériences actuelles et les opinions des employeurs et des aidants en emploi concernant la capacité des technologies d'assistance à les aider à intégrer, gérer ou équilibrer leur travail rémunéré et leurs responsabilités en matière de soins, et à réduire les défis de gestion des ressources humaines liés aux soins. En collaboration avec des partenaires aux échelons provincial, national et international, ce projet va apporter des éléments permettant d'éclairer les politiques et les pratiques à l'appui des aidants en emploi.

Des lieux de travail respectueux du genre, de la santé et des aidants naturels

Financé par les IRSC, ce projet est mené par la Dre Allison Williams (Chaire de recherche sur le genre, le travail et la santé de l'Institut de la santé des femmes et des hommes (ISFH) des IRSC, Université McMaster), en partenariat avec l'Association canadienne de normalisation. L'objectif du projet est de créer une norme nationale sur les lieux de travail respectueux des aidants à l'attention des employeurs. Plusieurs objectifs de mobilisation des connaissances doivent être mis en œuvre et évalués afin d'optimiser la diffusion des normes aux employeurs et aux organismes liés.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers
la promotion de l'excellence des
soins à domicile



Saint Elizabeth
Well beyond health care

*Vaste gamme de solutions de soins intégrées qui
répondent de façon créative aux besoins d
es clients, des communautés et du système
de santé au Canada*

MOBILISER L'ACTION : LES PROCHES AIDANTS AU CANADA

Mobiliser l'action : Les proches aidants au Canada est un projet financé pour deux ans conçu pour élaborer un plan intégré et commun visant à prendre en compte les besoins physiques, psychosociaux et financiers des aidants familiaux. Ce projet couronné de succès se fonde sur des initiatives locales et bénéficie de l'énergie et de l'engagement de plus de 60 organismes au Canada.

Le plan pluriannuel final guide les mesures coordonnées et concrètes mises en œuvre par les gouvernements, les entreprises, les professionnels de la santé et communautaires de même que les collectivités afin d'appuyer les personnes assumant un rôle d'aidant au Canada. Ce plan d'action comprend 7 objectifs stratégiques et 14 indicateurs mesurables afin de contribuer à l'atteinte de 13 objectifs spécifiques et à l'accomplissement de 92 actions ciblées

3. FACILITATED ACTION PLANNING WORKING GROUPS
A series of working groups will deliver the objectives to 1) respond on the issues identified during the caregiver consultations from the perspectives of different stakeholders; and 2) identify strategic actions and priorities to address caregiver needs. The working group participants were challenged to consolidate their thoughts through different stakeholder perspectives: the federal government, provincial and territorial governments, local residents, non-government organizations and service providers, employers and family caregivers. The interactive discussions resulted in broad consensus on specific objectives, goals and actions targeted to stakeholder groups. Participants in the working groups included family caregivers, health professionals, service providers, community support groups, researchers, public servants, non-government organizations, employers and a labour representative. The actions that emerged from the roundtable address previously-identified caregiver needs and provided a multi-dimensional plan to address family caregivers and end-of-life care.

CONSENSUS BUILDING: EDELPHI
The Delphi technique is designed as a process in which a group of domain experts (approximately 30 days) is an iterative of building on the results of the previous round.
Between iterations - feedback from round:
• Reach agreement on the Mobilizing Action plan
• Ensure any proposed strategies and actions
• Identify current initiatives that can be leveraged and determine stakeholder level of ability
Participants of E-DELPHI were the same as those of the Roundtable.

ROUND 1 OF E-DELPHI
A total of 100 participants have shared with you four identified themes in supporting our objectives and recommendations:
The participants were given 2 weeks to identify strategic priorities that we have identified:
• Is the objective realistic?
• Are the strategic goals achievable?

ROUND 2 OF E-DELPHI
The objectives and strategic goals have been accepted to be now progressed by the participants.
In recognition of the different level of commitment/strategic responses/commitment by the respondents, the responses were shared accordingly to the participants who were given the overall results that no one knew who knew which specific response. A set of questions was once again developed to identify current initiatives that can be leveraged and determine stakeholder level of collaboration in achieving the action plan. The following questions were then given to participants:

1. How well will you collaborate?
NONE (This is not a priority for my organization)
LITTLE (I will not be involved and will share decisions with the stakeholders)
MEDIUM (I have information/resources that I can share)
HIGH (I want to be involved in a working group)

2. For those who selected "High" level of collaboration, how involved can you be?
LITTLE (I have no resources)
MEDIUM (I have limited resources)
HIGH (I provide in-kind and financial resources)
DON'T KNOW

Through these extensive consultations, Mobilizing Action Integrated Action Plan is developed.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile

3M Science. Applied to Life.™

Des produits auxquels vous pouvez vous fier pour les patients qui se fient à vous

60

ORGANISMES MOBILISÉS

dans tout le Canada ont pris part à Mobiliser l'action

92

MESURES CIBLÉES

ont été identifiées pour saluer et appuyer les aidants

Sensibilisation

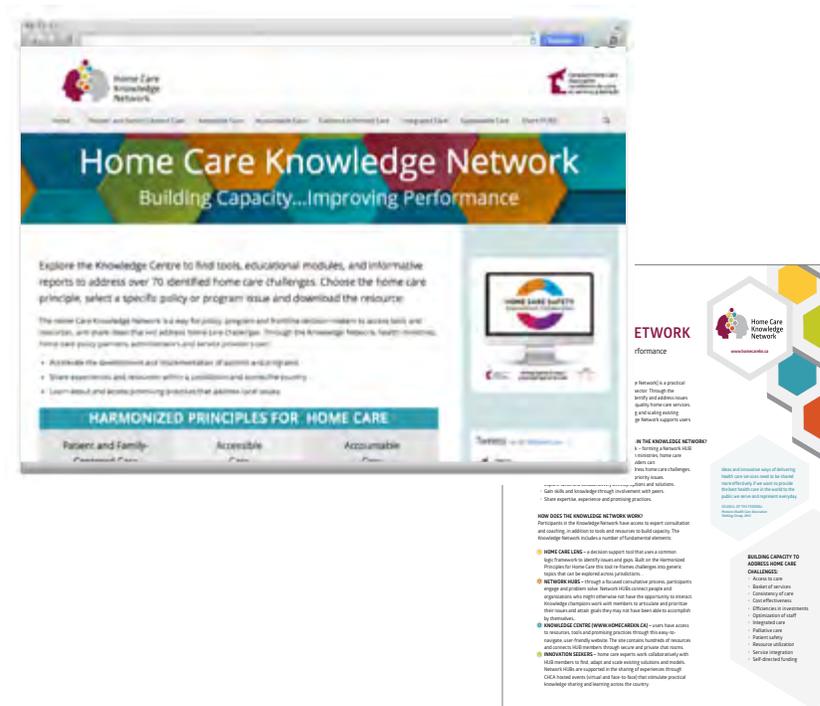
Mieux faire comprendre le rôle et la valeur des soins à domicile



RÉSEAU DE SAVOIRS SUR LES SOINS À DOMICILE

Le Réseau de savoirs sur les soins à domicile (Réseau de savoirs) est une approche pratique visant à renforcer la capacité et à optimiser les résultats. Le Réseau de savoirs aide les planificateurs de politiques et les concepteurs et les prestataires des programmes à identifier et à résoudre les problématiques qui ont un impact sur la disponibilité et la prestation de services à domicile de haute qualité. Le Réseau de savoirs emploie une approche systématique afin de progresser vers l'atteinte des objectifs suivants :

- Relever les défis en évaluant les forces et les faiblesses au sein des différentes instances.
- Accéder à des renseignements et des outils contribuant à une prise de décision fondée sur des données probantes.
- Partager les pratiques exemplaires et les expériences pratiques à travers le pays.
- Identifier les pratiques prometteuses en matière de soins à domicile qui pourraient être appliquées et généralisées.



Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile



Offre de services professionnels aux personnes ayant besoin d'aide à domicile, à l'école, au travail ou dans un établissement de soins de longue durée - 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Le Réseau de savoirs sur les soins à domicile fournit des outils et des stratégies visant à renforcer la capacité et à appuyer les programmes de soins à domicile dans l'ensemble du pays. Voici quelques-unes des réussites du Réseau de savoirs sur les soins à domicile :

- Grâce à la mise en place des plateformes du réseau et de l'Outil d'évaluation des politiques de soins à domicile, les décideurs clés et les chefs de file en matière de soins à domicile ont une meilleure connaissance des facteurs déterminant l'efficacité des soins à domicile et leur adéquation aux besoins des utilisateurs.
- Le Réseau de savoirs invite les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi que les prestataires de services, à identifier des stratégies relatives à la nécessité d'évaluer et de surveiller les temps d'attente pour les soins à domicile, une priorité du système de santé.
- Le Knowledge Centre a identifié, évalué et soutenu plus de 70 modèles, pratiques exemplaires et outils pratiques répondant à des problématiques identifiées en lien avec les Principes harmonisés en matière de soins à domicile.
- La plateforme de réseau de l'Alberta a travaillé à l'élaboration d'une ébauche de politique pour un ensemble de services en matière de soins à domicile. Actuellement en cours de révision par le ministère de la Santé de l'Alberta, cette politique aborde une priorité du système de santé en Alberta.
- Le Réseau de savoirs soutient les forums d'échange de connaissances, les ateliers ciblés et les colloques nationaux qui permettent d'accroître les connaissances et l'application des pratiques exemplaires.
- Le renforcement de la capacité grâce à l'emploi de l'Outil d'évaluation des politiques de soins à domicile a permis l'amélioration de la planification en matière de soins à domicile et la mise en place d'initiatives ciblées d'amélioration du rendement.
- La création de nouvelles approches concernant l'intégration des soins, une collaboration accrue entre les intervenants du secteur des soins à domicile (par voie électronique et en personne) et l'accès à des pratiques fondées sur des données probantes par le biais du Réseau de savoirs sur les soins à domicile contribuent à des progrès concernant l'accessibilité, l'adéquation, la qualité, la durabilité et la responsabilité des soins à domicile au Canada.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile



Fournisseur de la marque n°1 dans le monde des produits contre l'incontinence, TENA®

Une ressource pérenne pour les planificateurs de politiques en matière de soins à domicile ainsi que pour les gestionnaires, les administrateurs et les fournisseurs de programme.

NETWORK HUB
Readiness review

HUB PARTICIPANTS

Identify Network Hubs that manage existing collaborative structures that are already in place. Depending upon the Challenge Hub, this information will be requested. To obtain this information, use the appropriate structure review the following questions:

Are there any other individuals that are necessary to address the Challenge Hub, missing from the current structure?

Why would an organization be interested in joining a Network Hub focus on Challenge Hub?

COMMUNICATION & ENGAGEMENT

Consider how the Hub will make decisions that are representative of members. Will they be made up of members or will members provide input and decisions made through a joint meeting process?

In what a common process to support various methods of communication? Which is the preferred method of communication?

Face-to-face meetings

Teleconferences and web conferences

E-mail

Workshops / Conventions

STRUCTURE FOR YOUR NETWORK HUB

HUB PARTICIPANTS

Identify Network Hubs that manage existing collaborative structures that are already in place. Depending upon the Challenge Hub, this information will be requested. To obtain this information, use the appropriate structure review the following questions:

Are there any other individuals that are necessary to address the Challenge Hub, missing from the current structure?

Why would an organization be interested in joining a Network Hub focus on Challenge Hub?

COMMUNICATION & ENGAGEMENT

Consider how the Hub will make decisions that are representative of members? Will they be made up of members or will members provide input and decisions made through a joint meeting process?

In what a common process to support various methods of communication?

Face-to-face meetings

Teleconferences and web conferences

E-mail

Workshops / Conventions

HUB COORDINATION

Consider how the Hub will coordinate and support the administrative functions of the Hub.

Organic meetings

One-to-one documents

Conferences and webinars

Organic process to encourage accountability of members in the group as well as to other Network Hubs

LEADERSHIP

Will the Network Hub have a designated and reliable lead who has a strong commitment to addressing the Challenge Hub?

Will the Network Hub have a designated and reliable lead who has a strong commitment to addressing the Challenge Hub?

Will the Network Hub have a designated and reliable lead who has a strong commitment to addressing the Challenge Hub?

ASSURER LA SÉCURITÉ À DOMICILE DES PATIENTS ET DES AIDANTS « SUIS-JE EN SÉCURITÉ? »

COMMENT FAVORISER ET ACCOMPAGNER LES DISCUSSIONS DIFFICILES CONCERNANT LA SÉCURITÉ DES PATIENTS À DOMICILE?

L'ACSSD, en partenariat avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), a mené une étude pancanadienne concernant la disponibilité et l'utilisation d'outils et de ressources permettant de guider les discussions difficiles relatives à la sécurité dans le contexte des soins à domicile. Cette analyse a fait apparaître plusieurs points importants qui ont contribué à orienter l'étape suivante de ce travail : l'élaboration de ressources pour faciliter ces discussions et appuyer une prise de décision éclairée en réponse à la question « Suis-je en sécurité? »

Au cours de la deuxième phase du projet, l'équipe de l'ACSSD a largement fait appel aux organismes membres, à des groupes de patients et à des réseaux d'aidants pour élaborer des ressources permettant de

guider le dialogue entre les prestataires de soins, les clients et les aidants. En se fondant sur les recherches et expériences existantes sur les moyens de faciliter ce dialogue difficile, l'ACSSD a élaboré trois outils conçus pour obtenir les résultats suivants :

- Les patients et leurs proches établissent un dialogue avec les prestataires de soins afin de déterminer comment optimiser leur sécurité à domicile (planification des soins afin de minimiser les risques associés aux soins à domicile).
- Les patients et leurs proches consacrent plus d'efforts à assurer leur sécurité.
- Les prestataires de soins ont une plus grande capacité à participer à des échanges avec les patients concernant des décisions personnelles à propos de leur sécurité et contribuent à une prise de décision éclairée.

En savoir plus concernant le projet « Suis-je en sécurité? » et accéder aux outils.



40

ORGANISMES PRESTATAIRES DE SOINS À DOMICILE

dans tout le Canada ont offert leurs connaissances spécialisées des pratiques sécuritaires et des besoins communicationnels

20

PLANIFICATEURS DES CONGÉS

en provenance d'Alb., du Man., de l'Ont., de N.-É. et des T.N.-O. ont donné leur point de vue sur les défis en matière de sécurité durant les transitions de soins

4

ÉQUIPES DES SOINS PRIMAIRES

ont fait des commentaires sur les besoins des patients et la planification de la sécurité



WORK & CARE

L'IMPORTANCE CRUCIALE DES AIDANTS - PHOTOREPORTAGE

Il peut paraître simple de raconter son histoire. En réalité, il n'en est rien. Il peut s'avérer difficile d'aborder des questions personnelles et de partager des moments intimes de sa vie, notamment avec des personnes qu'on ne croise jamais. Les histoires peuvent constituer un puissant outil de guérison. Elles peuvent également servir de moyen de communication et susciter le changement.

En 2016, l'ACSSD a rencontré des fournisseurs de soins à domicile de premier rang, des hauts dirigeants et des employés pour enregistrer leurs histoires.

Les fournisseurs de première ligne ont rencontré notre équipe pour faire part de leurs expériences de la gestion du travail et des soins. En racontant leur parcours, ces personnes aident les autres fournisseurs de soins à se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls et qu'ils peuvent trouver au quotidien la force et le soutien nécessaires pour parvenir à un changement positif.

Les hauts dirigeants d'organismes de soins à domicile novateurs que nous avons interrogés ont décrit comment ils étaient parvenus à créer avec succès une culture en milieu de travail favorable pour les aidants. Leur participation à notre photoreportage accroît la sensibilisation à la responsabilité sociale des entreprises en matière de soutien des aidants, en vue de résoudre les difficultés professionnelles aussi bien que personnelles.

Ce photoreportage rend hommage à l'intégrité du secteur des soins à domicile et à son dévouement en faveur des clients, des aidants et des employés. Il montre comment la mise en place d'un lieu de travail positif pour les employés peut faire une énorme différence en termes de bien-être pour de nombreuses personnes.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers
la promotion de l'excellence des
soins à domicile



**CANADIAN
RED CROSS
CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

*Services de soutien personnel et d'aide à domicile
pour aider les personnes âgées et celles qui se
rétablissent d'une maladie ou d'une blessure à vivre
de façon autonome.*

10

ORGANISMES DE PREMIER RANG

dans le secteur des soins à domicile ont été mis en vedette dans Work & Care

35

HISTOIRES D'EMPLOYÉS

ont été enregistrées et illustrées

280

HEURES CONSACRÉES

au tournage, à la discussion, à la rédaction et à l'édition ont abouti à la création de Work & Care

Ce photoreportage poignant et puissant met en lumière les luttes et les victoires personnelles des aidants qui doivent trouver un équilibre entre leurs engagements personnels, leurs tâches de soins non rémunérées et leurs responsabilités professionnelles. Il rend hommage aux organismes chefs de file dans le secteur de la santé et à leurs dirigeants qui s'engagent pour favoriser des lieux de travail inclusifs et respectueux des aidants et la responsabilité sociale des entreprises.

« *Care & Work: A Balancing Act* » (Travail et soins : une question d'équilibre) est une campagne multiforme qui illustre l'histoire d'aidants, qui favorise la sensibilisation et qui crée un sentiment d'identité et d'engagement chez nos dirigeants et le grand public. Le photoreportage présente plusieurs membres clés de l'ACSSD, notamment Soins de santé Bayshore, Becton Dickinson, Groupe Santé CBI, Centre d'accès aux soins communautaires de Mississauga-Halton, Groupe Closing the Gap Healthcare, ParaMed Home Health Care, GE Healthcare, Sainte-Élisabeth, Spectrum Health Care et VHA Home HealthCare.

26%

DES AIDANTS EMPLOYÉS

prennent un congé autorisé

6.1

MILLIONS DE CANADIENS ET DE CANADIENNES

doivent concilier le travail et les soins

10%

DES AIDANTS EMPLOYÉS

quittent la population active



La question n'est pas de savoir si vous deviendrez un aidant ou une aidante, mais quand vous le deviendrez.

Savoir

L'ACSSD renforce la capacité dans le secteur des soins à domicile grâce aux partenariats et au réseautage

SOMMET 2016 DES SOINS À DOMICILE®

Le Sommet 2016 des soins à domicile®, qui s'est tenu à Vancouver, en Colombie-Britannique en présence d'intervenants du secteur des soins à domicile venus de l'ensemble du pays, a été une plateforme pour l'engagement collaboratif, l'innovation et le renforcement de la capacité. Les conférences principales, les présentations simultanées, les gros plans sur l'innovation et les tables rondes sur les priorités ont encouragé de nouvelles réflexions et ont permis d'étudier des moyens créatifs de résoudre des problèmes, de relever des défis et de se préparer pour l'avenir.



74

PRÉSENTATIONS

sur les priorités en matière de soins à domicile dans tout le Canada

55%

DES PARTICIPANTS

représentaient des hauts dirigeants du secteur des soins à domicile

360

PARTICIPANTS

en provenance de tout le Canada et du monde entier

GROS PLANS SUR L'INNOVATION

Le Sommet 2016 des soins à domicile® a présenté deux approches innovantes d'enjeux clés des soins à domicile. Baxter Corporation et Perfuse Medtec Inc ont travaillé avec l'équipe de l'ACSSD pour élaborer et lancer ces gros plans sur l'innovation :

MODERNIZING HOME CARE: A PROCESS TO EVALUATE AND ADOPT INNOVATION

Décrit le travail du Centre d'accès aux soins communautaires de Mississauga-Halton qui a employé une approche collaborative structurée pour tester, évaluer et adopter l'appareil geko™ pour la guérison rapide des plaies.

DISPOSITIFS ÉLASTOMÉRIQUES DE BAXTER : FAIRE UNE DIFFÉRENCE QUI COMPTE DANS LA VIE DES PATIENTS

Montre la mise en œuvre de soins centrés sur le patient et illustre comment les dispositifs de perfusion élastomériques Baxter peuvent améliorer la vie des patients.

PROJET COLLABORATIF POUR L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DES SOINS À DOMICILE

En partenariat avec l'ICSP et la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, l'ACSSD a lancé une initiative de formation dynamique consacrée à la sécurité des patients à domicile. Le collaboratif invite les organismes de soins à domicile à participer à des séances de formation interactives et à des phases pratiques qui se composent d'activités d'évaluation, de recueil de données et d'amélioration de la qualité.

Le Projet collaboratif – Premier volet, qui s'est achevé en 2016, a permis à cinq équipes sélectionnées d'élaborer des plans d'action pratiques visant à réduire la survenue de chutes et à améliorer les stratégies de prévention des chutes au sein de leurs organismes respectifs. Par le biais du projet collaboratif, les équipes ont élaboré des objectifs mesurables et ont identifié, testé et évalué des idées nouvelles pour améliorer la sécurité des patients. Les idées nouvelles mises en œuvre par les participants du premier volet incluaient l'automatisation / informatisation des outils d'évaluation et de détection des chutes; la formation du personnel à la prévention des chutes; l'accroissement de la participation du client aux interventions concernant la prévention des chutes; et la création de ressources pédagogiques destinées aux clients. Les organismes suivants ont participé au Projet collaboratif – Premier volet :

- Croix-Rouge canadienne
- Eastern Health (Terre-Neuve)
- Sainte-Élisabeth
- VHA Home HealthCare
- Office régional de la santé de Winnipeg

Les membres des équipes ont fait part de leur travail fructueux lors du Sommet 2016 des soins à domicile de l'ACSSD. Ils ont notamment pu observer les bénéfices suivants :

- Identification d'enjeux propres à leur localité et des barrières du système dans son ensemble faisant obstacle à la sécurité des patients
- Meilleure compréhension des processus de prestation des soins de première ligne, des connaissances du personnel et des ressources pédagogiques offertes aux patients
- Implication accrue des partenaires du système dans l'analyse des données et la planification des soins
- Mise en œuvre de petits changements qui ont donné lieu à des améliorations majeures
- Implication des patients et de leurs proches de manière concrète et significative

La phase suivante du Projet collaboratif, Deuxième volet, a débuté en novembre 2016 et donnera aux équipes sélectionnées la possibilité de suivre un programme enrichi de 12 mois.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile

Spectrum *Always with you.*
HEALTH CARE

Nous offrons à nos patients des services de santé exceptionnels en faisant preuve d'une grande souplesse pour nous adapter à leurs besoins.



Canadian Home Care
Association
canadienne de soins
et services à domicile

Working together to reduce
preventable harm in the home

cpsi • icsp
Canadian
Home
Care
Association
canadienne
de soins
et services
à domicile

Les participants au Premier volet font part de leur expérience dans le cadre du projet collaboratif.

Ce projet a représenté pour nous une excellente opportunité de nous concentrer sur quelques processus clés liés à l'identification des risques de chute et aux stratégies d'atténuation. Il a également mis en œuvre une approche plus formelle d'amélioration de la qualité qui a enrichi nos connaissances et nous a permis de mieux comprendre comment nous pouvons guider collectivement les efforts d'amélioration. Grâce à la participation du personnel de première ligne et de nos clients, nous avons pu mieux cerner ce qui est important, ce qui entre en jeu, et comment les améliorations peuvent avoir un impact direct sur la culture, la prestation de services et la sécurité des clients.

JODY HALES

Directrice de l'assurance qualité et des risques
Santé et mieux-être communautaires
Croix-Rouge canadienne

Ce projet collaboratif a été très bénéfique pour le programme de soins à domicile de l'ORSW et pour nos clients. Il nous a aidés à poursuivre nos efforts existants en matière de prévention des chutes en employant une approche claire et structurée. Il a notamment renforcé notre conviction déjà bien établie selon laquelle il est primordial d'impliquer les clients et leurs proches dans les initiatives d'amélioration. Nous allons poursuivre dans cette voie pour la mise en place d'initiatives futures d'amélioration de la qualité et de la sécurité des clients.

RACHEL GANADEN, M.A.

Programme de soins à domicile de l'ORSW
Responsable, Qualité et innovation

Le Projet collaboratif nous a donné l'occasion d'étudier de plus près la situation actuelle concernant les chutes et les enjeux auxquels nous sommes confrontés par rapport à cette problématique cruciale. Le travail entrepris dans le cadre du projet collaboratif a permis de poser les bases d'un changement durable. Merci de nous avoir donné la possibilité de participer à cette initiative importante.

NATALIE MOODY

Promotion de la santé et maladies chroniques
Prévention et gestion, Eastern Health

Partenaire de l'ACSSD engagé envers
la promotion de l'excellence des
soins à domicile

calea.

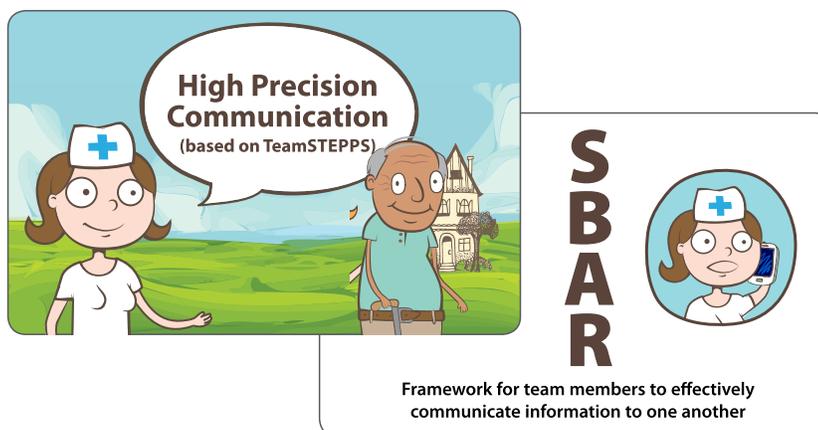
Calea est le chef de file canadien dans le domaine de la fourniture de produits et services qui prennent en charge en toute sécurité et de manière fiable la thérapie par perfusion et les produits de traitement avancé de plaies au niveau communautaire, ainsi que les besoins en fournitures médicales générales.



COMMUNICATION DE HAUTE PRÉCISION

Élaboré par l'Agency for Healthcare Research and Quality aux États-Unis, TeamSTEPPS est un programme fondé sur des données probantes visant à optimiser le rendement au sein d'équipes de professionnels des soins de santé en leur permettant de réagir rapidement et efficacement quelle que soit la situation. Un groupe d'experts a élaboré ce programme, en utilisant les résultats de plus de 25 années de recherche scientifique menée sur les équipes et leur rendement.

Des membres de l'ACSSD ont participé au programme principal, TeamSTEPPS 2.0 Master Training Course, qui fournit le contenu fondamental et les ressources pour former d'autres personnes. En 2017, l'ACSSD adaptera le contenu de base au secteur des soins à domicile et organisera un programme de formation à l'attention de ses membres.



Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile



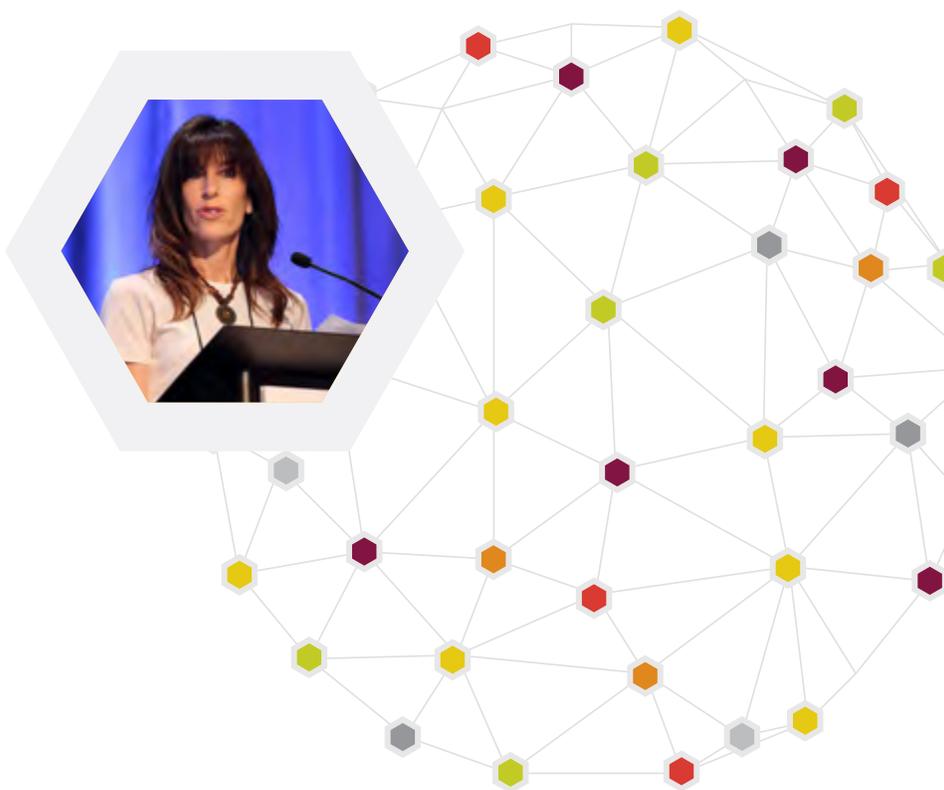
Enrichir la vie, pour un avenir meilleur.
Offre de soins de santé de haute qualité au niveau communautaire depuis 1990

APPLIQUER ET GÉNÉRALISER L'INNOVATION

Lors du Sommet 2016 des soins à domicile, l'ACSSD a travaillé en partenariat avec la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé afin de présenter leur expertise au sujet d'une méthode collaborative d'application et de généralisation de l'innovation. À l'aide d'une série d'ateliers interactifs et de présentations, l'ACSSD a proposé des échanges concernant des considérations collaboratives permettant de déterminer si des pratiques prometteuses sont prêtes à être appliquées et généralisées dans le secteur des soins à domicile, ainsi que des idées et des conseils pratiques concernant la façon de déterminer si un organisme est prêt à mettre en œuvre une pratique efficace issue d'une autre instance.

DÉCOUVREUR D'INNOVATIONS DU RÉSEAU DE SAVOIRS

Le Groupe Santé CBI a établi un partenariat avec l'ACSSD en tant que découvreur d'innovations, ou « Innovation Seeker ». Partie intégrante du Réseau de savoirs sur les soins à domicile, ce découvreur d'innovations contribue activement à l'identification et à la présentation de nouveaux modèles et de solutions potentielles afin de répondre aux besoins des plateformes du réseau. Dans ce rôle, le Groupe Santé CBI tire parti de son réseau étendu pour proposer des idées, des solutions et des concepts innovants aux membres des plateformes du réseau. L'initiative portant sur les temps d'attente des soins à domicile est un projet clé soutenu par le découvreur d'innovations.



Au Groupe Santé CBI, nous relions les points pour de meilleurs soins. En tant que découvreur d'innovations du réseau de savoirs sur les soins à domicile, nous collaborons avec l'ACSSD pour offrir de nouvelles idées et solutions aux intervenants du secteur des soins à domicile dans tout le Canada.

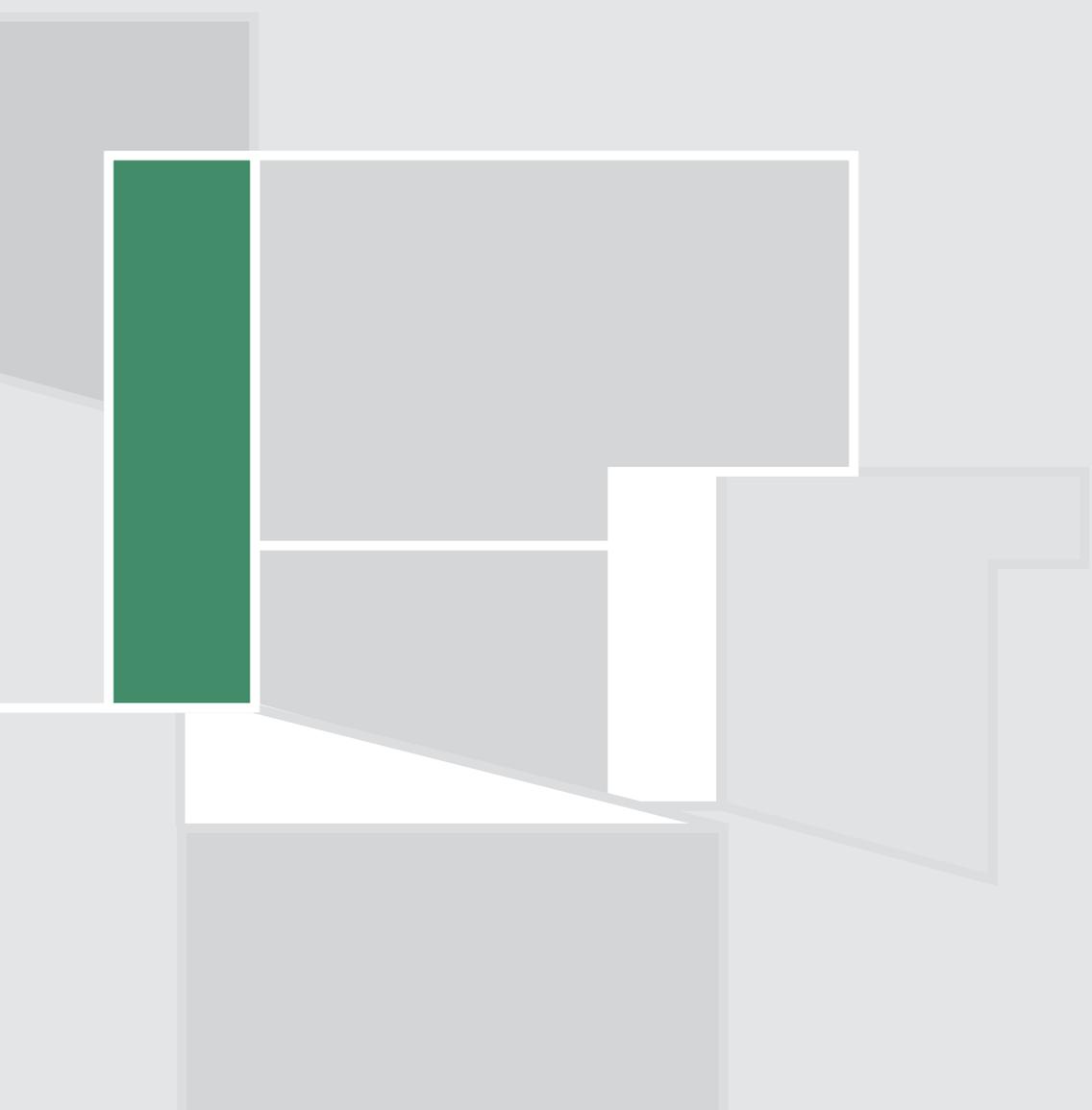
Partenaire de l'ACSSD engagé envers la promotion de l'excellence des soins à domicile



Chef de file mondial dans le domaine de la santé, ayant mis au point une gamme diversifiée de médicaments sur ordonnance, de vaccins et de produits de santé animale.

Leadership

L'ACSSD amorce des dialogues catalyseurs de changement.



PLATEFORMES DU RÉSEAU

Le Réseau de savoirs sur les soins à domicile de l'ACSSD comprend plusieurs plateformes du réseau, ou « Network HUBs », collaboratives qui travaillent sur des problématiques clés des soins à domicile. Les membres de ces plateformes sont guidés au cours d'un processus qui comprend plusieurs étapes :

- **Constitution** – examen de l'état de préparation à constituer une plateforme, examen de la composition et de la structure de collaboration, session d'orientation et d'accompagnement.
- **Renforcement de la capacité** – formation de formateurs sur l'Outil d'évaluation des politiques de soins à domicile et sur les ressources du Knowledge Centre et identification de l'enjeu et des problématiques clés en matière de soins à domicile.
- **Mentorat** – accompagnement et formation pratique destinés à la ou aux personne(s) dirigeant la plateforme (le cas échéant).
- **Soutien** – accès à des outils spécialisés, des ressources et des experts du domaine.
- **Avancement** – examen des activités de la plateforme, des succès et des synergies, et réflexion à ce sujet.

PLATEFORME DU MANITOBA

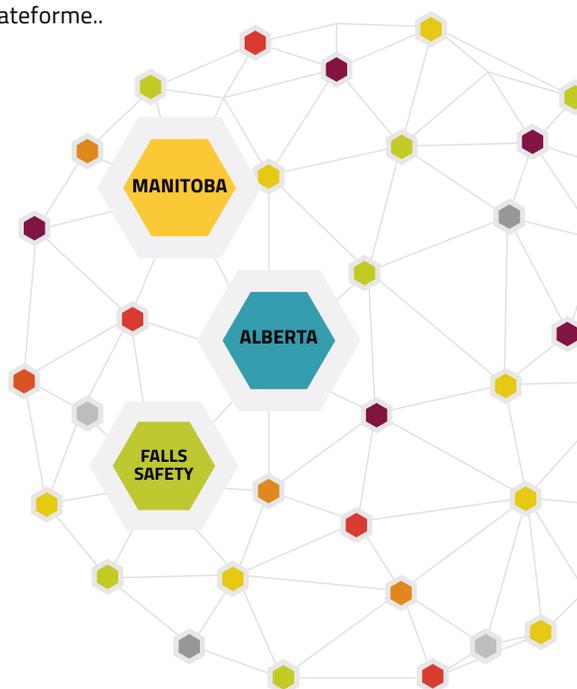
Le service des soins continus de Santé, Aînés et Vie active Manitoba a établi un partenariat avec l'équipe du Réseau de savoirs de l'ACSSD afin de s'engager activement en tant que plateforme du réseau pour progresser sur des priorités stratégiques clés en matière de soins à domicile et communautaires au Manitoba. La plateforme récemment constituée a identifié la nécessité de développer un cadre clair pour les services de soins à domicile dans l'ensemble de la province. À l'aide des outils du Réseau de savoirs et avec le soutien de l'équipe de l'ACSSD, le groupe du Manitoba a acquis une bonne connaissance de ses forces et de ses défis régionaux, qui jouent un rôle important pour l'atteinte de ses objectifs.

PLATEFORME DE L'ALBERTA

Vingt-quatre membres du comité directeur sur les soins à domicile des Services de santé de l'Alberta se sont réunis au sein d'une plateforme du réseau afin de répondre à la nécessité de créer une politique concernant un ensemble de services en matière de soins à domicile. Afin d'acquérir une bonne connaissance et des compétences pour utiliser les outils du Réseau de savoirs, les membres de cette plateforme ont participé à un atelier de deux jours consacré en particulier à l'application des outils d'évaluation des politiques de soins à domicile, à la prise de décisions éclairée par des données probantes et à la gestion du changement. Un accompagnement continu a été proposé à la direction et aux membres de la plateforme après la séance de formation.

PLATEFORME POUR LA PRÉVENTION DES CHUTES

À l'appui des équipes participant au Projet collaboratif pour l'amélioration de la sécurité, une plateforme du réseau virtuelle a été mise en place afin de centraliser les ressources, d'offrir un cadre sécurisé de création et de partage de documents, ainsi qu'un espace d'information et d'échange. Cette plateforme a été animée et gérée par un coach des savoirs de l'ACSSD, qui a sollicité des experts de l'ICSP et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé afin qu'ils apportent leur contribution au contenu pédagogique de la plateforme..



PRATIQUES À FORTE INCIDENCE

Les pratiques à forte incidence sont des pratiques fondées sur des données probantes qui améliorent l'efficacité des soins et domicile. Grâce à l'identification et à la diffusion de ces pratiques, l'ACSSD promeut l'excellence et favorise l'application et la généralisation de pratiques prometteuses à l'ensemble du pays. En 2016, l'ACSSD a lancé deux nouvelles Pratiques à forte incidence.

ONE CLIENT, ONE TEAM™: TRANSFORMING INTEGRATION AT THE POINT OF CARE

Cette Pratique à forte incidence met en avant la stratégie d'intégration du Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto, qui a favorisé la conception et la prestation de programmes centrés sur la population. Garantissant une intégration fonctionnelle au point d'intervention pour les patients ayant besoin de soins complexes, la stratégie One Client, One Team™ a été mise en œuvre chez des personnes âgées, des enfants et des clients des soins palliatifs.

TELEHOMECARE IN ONTARIO: BETTER HEALTH, AT HOME

Cette Pratique à forte incidence met en avant le déploiement à grande échelle des télésoins à domicile en tant que voie de prestation des soins en Ontario. Elle présente le rôle du Réseau Télémedecine Ontario en tant que moteur de l'établissement de modèles de soins virtuels et de technologies mobiles qui améliorent la satisfaction des patients et l'efficacité du système de santé.

CONNECTING NORTHERN AND EASTERN ONTARIO COMMUNITY EXPANSION

Le projet « Connecting Northern and Eastern Ontario Community Expansion » (cNEO CE) est un projet d'« adoption » qui a amélioré une technologie ayant précédemment fait l'objet d'un essai pilote. L'objectif consistait à améliorer les connexions ayant précédemment fait l'objet d'un essai pilote. L'objectif consistait à améliorer les connexions ayant précédemment fait l'objet d'un essai pilote. L'objectif consistait à améliorer les connexions ayant précédemment fait l'objet d'un essai pilote.

En savoir plus sur les Pratiques à forte incidence de l'ACSSD.



The collage displays three document covers from the Canadian Home Care Association (CHCA). Each cover features the 'HIGH IMPACT PRACTICES' logo on the left and the CHCA logo at the top. The top cover is titled 'Connecting Northern and Eastern Ontario Community Expansion' and focuses on facilitating services from the patient's place of residence. The middle cover is titled 'One Client, One Team™' and focuses on transforming integration at the point of care. The bottom cover is titled 'Telehomecare in Ontario: Better Health, at Home' and focuses on the deployment of telehealth services.

AVIS D'EXPERTS DE PREMIÈRE LIGNE—GROUPE CONSULTATIF SUR LA SÉCURITÉ DE L'ACSSD

Au long de l'année 2016, l'ACSSD a fait appel à l'expertise des membres du Groupe consultatif sur la sécurité (Safety Advisory Group) à l'appui de nombreuses initiatives dans ce domaine. Les membres du groupe ont partagé les évolutions récentes des stratégies en matière de sécurité de leur organisme et ont fourni des orientations à l'équipe en charge de la sécurité dans le cadre de plusieurs projets clés, notamment :

- Renseignements clés à l'appui de l'analyse de l'environnement « Suis-je en sécurité? ».
- Retour concernant l'implication et le recrutement pour le Projet collaboratif pour l'amélioration de la sécurité.
- Ressource de première ligne pour la mise à jour de la Trousse de départ Le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile.
- Participation à une enquête sur les « Never Events », ou événements graves évitables, dans le cadre des soins à domicile.

Parmi les membres du Groupe consultatif sur la sécurité et les organismes participants, citons :

- **Kathy Sidhu**, *vice-présidente, pratiques exemplaires, recherche et éducation, et directrice des soins infirmiers, VHA Home Health Care*
- **Cathryn Cortissoz**, *chef de projet, santé et sécurité communautaire, Association canadienne de normalisation*
- **Joanna Moro**, *responsable santé et sécurité, Safety First Consulting*
- **Jody Hales**, *directrice de l'assurance de la qualité et des risques, santé et mieux-être communautaires, Croix-Rouge canadienne*
- **Lorraine Cooke**, *responsable du marketing pour les soins actifs et à domicile, marketing des soins de santé, SCA Personal Care*
- **Natalie O'Hayon**, *responsable des ventes des canaux alternatifs, Becton Dickinson Medical*
- **Sonia Kamalinia**, *liaison médicale et scientifique (Diabète), Merck Canada Inc.*
- **Tracey Griffin**, *responsable senior marketing et ventes, Philips Lifeline*

CONSORTIUM NATIONAL SUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

Établi en 2014, l'Institut canadien pour la sécurité des patients réunit des partenaires clés du système de santé canadien et a créé le Consortium national sur la sécurité des patients pour dresser un plan d'action conjoint afin de rendre les soins de santé plus sécuritaires. Plus de 50 organismes y participent, dont des organismes nationaux, des conseils de sécurité et de qualité provinciaux et territoriaux, ainsi que des représentants des gouvernements, d'associations professionnelles et de groupes de patients. L'ACSSD

est un membre actif du consortium depuis sa création. La réunion annuelle de 2016 s'est concentrée sur le plan d'action intégré, les soins à domicile constituant une priorité clé. Lors de cette réunion, les participants ont évoqué et étudié des problématiques clés comme les défauts de sécurité lors des transitions de soins, la valeur des équipes, la promotion d'une culture de la sécurité, et l'implication des patients et de leurs proches.

FACULTÉ D'EXPERTS EN SÉCURITÉ DES SOINS À DOMICILE

L'ACSSD a été sélectionnée pour faire partie de la Faculté d'experts en sécurité des soins à domicile de l'Institut canadien pour la sécurité des patients afin de donner des orientations concernant les initiatives nationales en matière de sécurité. Les membres de cette faculté comprennent des universitaires, des gestionnaires des soins à domicile, des prestataires de services, des représentants des autorités de santé, des conseils de la qualité des services de santé et des associations nationales, ainsi que des membres du groupement des Patients pour la sécurité des patients du Canada.

Voici certaines des activités auxquelles se livre la Faculté :

- Assistance dans le cadre d'activités de transfert des connaissances
- Soutien sous forme d'aide et d'expertise
- Aide à la conception de ressources et d'outils
- Prestation de conseils pour évaluer, pérenniser et améliorer ces ressources
- Identification et évaluation des éléments probants émergents (littérature, recherche, pratiques exemplaires)

GROUPE DE TRAVAIL DE L'IRPP SUR LE VIEILLISSEMENT

TABLE RONDE : ÉLABORER UNE STRATÉGIE NATIONALE POUR LES AÎNÉS

Nadine Henningsen, directrice générale de l'ACSSD, a fourni des connaissances spécialisées au cours de cette table ronde sur invitation. La table ronde avait pour thème les soins destinés aux personnes âgées. Ayant fait partie des 24 participants invités, Mme Henningsen a communiqué le point de vue de l'ACSSD selon lequel l'adoption d'une approche intégrée et polyvalente en matière de santé et de bien-être permettrait que les aînés de tout le Canada bénéficient de services comparables, quel que soit leur lieu de résidence. Voici quelques-unes des recommandations formulées par le groupe de travail :

- Améliorer les systèmes fédéraux de garantie de revenu pour les aînés.
- Élaborer et adopter des normes nationales relatives aux soins à domicile.
- Cerner les pratiques exemplaires au sein des « villes-amies des aînés ».
- Étudier les approches souples pour offrir un soutien du revenu aux aidants.
- Favoriser une meilleure connaissance des questions de santé, la prise de décisions éclairées et la planification des soins.

Télécharger le rapport



SOMMET DE LA SANTÉ CANADA 2020 UN NOUVEL ACCORD SUR LA SANTÉ POUR TOUS LES CANADIENS ET CANADIENNES

Le président du conseil d'administration de l'ACSSD, Réal Cloutier, a pris part à cette manifestation commanditée par Canada 2020, en partenariat avec l'Association médicale canadienne. En qualité de panéliste principal, M. Cloutier a partagé des recommandations concernant les priorités en matière de soins à domicile que les décideurs fédéraux, provinciaux et territoriaux devraient prendre en compte lors des discussions liées au nouvel Accord sur la santé. Parmi les autres principaux conférenciers, figuraient l'honorable Jane Philpott, ministre de la Santé, qui a expliqué les perspectives fédérales en matière de santé, et le Dr Gaëtan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec, qui a présenté un point de vue provincial sur la santé durable.

Partenaire de l'ACSSD engagé envers
la promotion de l'excellence des
soins à domicile



Helping all people
live healthy lives

Faire avancer le monde de la santé

CONFERENCE BOARD DU CANADA : L'AVENIR DES SOINS À DOMICILE ET DES SOINS COMMUNAUTAIRES : INNOVATION EN MATIÈRE DE CONCEPTION, DE PRESTATION ET DE SOUTIENS

(THE FUTURE OF HOME AND COMMUNITY CARE: INNOVATION IN
DESIGN, DELIVERY AND SUPPORTS)

La directrice générale de l'ACSSD, Nadine Henningsen, a pris part à cette manifestation sur invitation, en compagnie d'autres conférenciers principaux comme Michael Green, président et chef de la direction d'Inforoute Santé du Canada; Shirlee Sharkey, présidente-directrice générale de Santé Sainte-Élisabeth; et Melissa Farrell, sous-ministre adjointe, Division de l'amélioration de la qualité et du financement du système de santé, ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Mme Henningsen a présenté le Plan national pour de meilleurs soins à domicile au Canada et a rappelé les mesures nécessaires pour garantir un système de santé viable et réactif à tous les Canadiens et Canadiennes.

CONSULTATIONS AVEC L'HONORABLE JANE PHILPOTT, MINISTRE DE LA SANTÉ

L'ACSSD a été conviée à deux consultations avec la ministre de la Santé du gouvernement fédéral et l'équipe du secrétariat du nouvel Accord sur la santé pour aborder les options et idées en matière de soins à domicile dans le cadre des discussions fédérales, provinciales et territoriales sur la santé. Aux cours des deux séances, Nadine Henningsen, directrice générale de l'ACSSD a indiqué dans quels secteurs les investissements fédéraux en faveur des soins à domicile auraient les retombées les plus importantes et permettraient ainsi d'améliorer l'accès à des soins à domicile d'excellente qualité au Canada. Elle a aussi expliqué comment les gouvernements devraient évaluer les progrès et les succès.



Partenaire de l'ACSSD engagé envers
la promotion de l'excellence des
soins à domicile.

ParaMed[™]
Redefining Care

*Vous aide ou aide vos proches à bénéficier
d'une plus grande autonomie à domicile.*

FORUM DES SÉNATEURS LIBÉRAUX RENOUVELLEMENT DE L'ACCORD SUR LA SANTÉ

Dale Clement, membre du conseil d'administration de l'ACSSD et directrice générale du Centre d'accès aux soins communautaires de Waterloo-Wellington, s'est adressée aux sénateurs libéraux dans le cadre d'un panel durant l'initiative Caucus ouvert. Les discussions ont mis l'accent sur le renouvellement de l'Accord sur la santé, les problèmes et les possibilités en matière de vieillissement de notre population, de régimes d'assurance-médicaments, de soins à domicile, d'accès aux services de santé mentale, de temps d'attente et de santé des Autochtones. La Dre Cindy Forbes, présidente sortante de l'Association médicale canadienne, et le Dr Chris Simpson, directeur médical du programme de cardiologie et président de la Division de cardiologie à l'Université Queen's, se sont joints à M^{me} Clement.

LEADERSHIP VISIONNAIRE

L'ACSSD est dirigée par un conseil d'administration composé de 17 membres provenant de toutes les provinces et tous les territoires du Canada, et représentant divers secteurs : gouvernements, gestionnaires et prestataires de services.



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2016

PRÉSIDENT

Réal Cloutier, directeur de l'exploitation et vice-président des services de santé communautaires, Office région sal de la santé de Winnipeg

VICE-PRÉSIDENTE ET REPRÉSENTANTE DE TERRE-NEUVE

Alice Kennedy, vice-présidente, Eastern Health

TRÉSORIÈRE ET REPRÉSENTANTE DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Lori Lord, Chief Executive Officer, Spectrum Health Care

REPRÉSENTANTE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Lisa Zetes-Zanatta, directrice exécutive, services de santé de New Westminster, soins palliatifs, et services de santé à domicile centralisés, Fraser Health Authority

REPRÉSENTANTE DE L'ALBERTA

Carol Anderson, directrice exécutive, soins continus, région d'Edmonton

REPRÉSENTANTE DE LA SASKATCHEWAN

Sandra Blevins, vice-présidente, soins intégrés, région sanitaire de Saskatoon

REPRÉSENTANT DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Anthony Milonas, Chief Operating Officer, CBI Health Group

REPRÉSENTANTE DE L'ONTARIO

Dale Clement, directrice générale, Centre d'accès aux soins communautaires de Waterloo Wellington

REPRÉSENTANTE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Ruby Knowles, directrice exécutive, soins continus, ministère de la Santé et du Bien-être de la Nouvelle-Écosse

REPRÉSENTANT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Cecil Villard, directeur exécutif, soins à domicile et de longue durée, Santé Î.-P.-É.

REPRÉSENTANTE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Jennifer Elliott, Programme extra-mural du Nouveau-Brunswick, ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick

REPRÉSENTANTE DU YUKON

Cathy McNeil, responsable, soins communautaires, ministère de la Santé et des Services sociaux

REPRÉSENTANTE DU NUNAVUT

Jennifer Colepaugh, coordonnatrice territoriale des soins à domicile et en milieu communautaire, gouvernement du Nunavut

DGSPNI (D'OFFICE)

Shubie Chetty, directrice des soins infirmiers et conseillère qualité, Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits, Programme de soins à domicile et en milieu communautaire

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nadine Henningsen



Canadian Home Care
Association
canadienne de soins
et services à domicile

L'Association canadienne de soins et services à domicile est une association nationale sans but lucratif se consacrant à assurer la disponibilité de soins à domicile et de services communautaires à la fois accessibles et adaptés, qui permettent aux personnes de vivre chez elles sans sacrifier leur sécurité, leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie. Elle regroupe des représentants des gouvernements, des organismes administratifs, des prestataires de services, des chercheurs, des enseignants et d'autres membres qui cultivent un intérêt pour les soins à domicile.

L'Association canadienne de soins et services à domicile est un catalyseur d'avancement de l'excellence des soins à domicile et des soins continus par le biais du leadership, de la sensibilisation, de la représentation et du savoir.

L'ACSSD valorise le secteur des soins à domicile et ses membres en :

- faisant mieux comprendre le rôle et la valeur des soins à domicile;
- éclairant et influençant les politiques et les pratiques;
- amorçant des dialogues catalyseurs de changement;
- facilitant la formation continue grâce aux partenariats et au réseautage.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

 www.cdnhomocare.ca

 905-567-7373

 @cdnhomocare