



Tous les mois, nous vous présentons quelques bons coups qui méritent d'être mis en lumière. Un bon coup, c'est un geste, une initiative ou l'attitude d'un employé ou d'une équipe de travail qui améliore les soins, les services ou la qualité de vie au travail.

De nombreux bons coups n'ont pas toujours l'occasion de rayonner dans l'ensemble de notre organisation. Nous comptons sur votre aide pour les dévoiler !

La catégorie *Bons coups* fait désormais partie de la **Soirée des Diamants**. Pour la prochaine édition du gala, un ou des prix *Bons coups* seront remis au hasard à un individu ou à une équipe ayant soumis ou réalisé un bon coup au cours de l'année précédente.

Pour soumettre un bon coup réalisé par vous, par un collègue ou par votre équipe, cliquez sur l'onglet *Bons coups* de l'intranet, puis remplissez le formulaire accessible en tout temps.

TOUS EN CHŒUR POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE AU 11 500 DE L'HDQ

À la suite de changements survenus au sein de l'équipe de soins dans l'un des quarts de travail, des enjeux ont été soulevés. De façon respectueuse et objective, les membres de l'équipe en ont discuté et ont suggéré des pistes d'amélioration pour favoriser les soins aux patients ainsi que la qualité des relations interpersonnelles. Les membres de l'équipe ont été en mesure de se relever les manches et d'affronter l'adversité. Un beau travail de collaboration qui démontre de la maturité !

KARINE BOUTIN, UNE COLLÈGUE ACCUEILLANTE TRÈS APPRÉCIÉE POUR LA FORMATION DE QUALITÉ QU'ELLE OFFRE

Karine Boutin est assistante technicienne à la pharmacie de l'HSFA. Elle offre un accueil exceptionnel et une formation de qualité à ses nouveaux collègues. Au CHU, de telles personnes sont essentielles pour faciliter l'intégration et le transfert des connaissances auprès de la relève, tout particulièrement dans le contexte actuel alors que de grands projets façonnent et transforment notre organisation.

UNE TECHNOLOGUE EN RADIODIAGNOSTIC QUI OFFRE UN SERVICE EXCEPTIONNEL

Une patiente ayant passé une échographie cardiaque a appelé au CHU pour souligner à quel point elle avait trouvé le service de Catherine Pichette exceptionnel. Elle l'a décrite comme patiente, sensible, douce, fine et très souriante. Pour cette patiente, cela a été un plaisir d'être avec elle. Merci Catherine pour ton excellent service aux patients !

MICHÈLE CABOT : UNE COORDONNATRICE TRÈS APPRÉCIÉE, DISPONIBLE ET À L'ÉCOUTE

Michèle est une coordonnatrice très appréciée par son équipe de l'unité néonatale. Elle est disponible pour entendre les commentaires et elle est ouverte aux propositions. Elle fait confiance à son personnel et elle n'oublie jamais de féliciter ou d'encourager les efforts des membres de l'équipe. Son calme et son savoir-faire font en sorte qu'ils se sentent soutenus dans leur travail.

Suite de « Agrément Canada »...



AGRÉMENT CANADA

COLLABORATION DES EMPLOYÉS

Comme par le passé, les visiteurs d'Agrément Canada œuvrant sur le terrain observeront comment les choses se déroulent en première ligne et analyseront les trajectoires en fonction de cas-traceurs¹. Plusieurs employés du CHU, tous secteurs confondus, seront questionnés par les visiteurs sur les pratiques de l'établissement.

M^{me} France Lafontaine, conseillère en qualité et en gestion des risques et coordonnatrice des agréments pour le CHU, précise : « Les employés peuvent être questionnés sur plusieurs sujets. Les visiteurs souhaiteront peut-être savoir, par exemple, si les employés connaissent les politiques du CHU ou s'ils ont dernièrement eu leur rencontre d'appréciation de la contribution avec leur questionnaire. »

À la fin de l'exercice, un rapport sera remis au CHU et sera également transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux. Par la suite, s'il y a lieu, le CHU devra s'assurer d'améliorer certains aspects de sa gestion. Évidemment, ce processus n'a qu'un seul et unique objectif : améliorer la qualité et la sécurité des services aux patients.

Ce texte est le premier d'une série de trois sur Agrément Canada.

¹ Méthode d'évaluation au moyen de discussions, d'études de cas et d'exercices. Source : site Web d'Agrément Canada, <https://accreditation.ca/ca-fr/>.

Ainsi, au cours des cinq prochaines années (2019-2023), chacun des volets suivants sera évalué de façon spécifique :

- gestion des médicaments
- gouvernance
- jeunesse (obstétrique et périnatalité)
- leadership
- prévention des infections
- retraitement des dispositifs médicaux réutilisables
- santé physique
- télésanté

M. Daniel La Roche, directeur de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles ainsi que responsable de ce dossier au CHU souligne : « Du 16 au 20 septembre 2019, le CHU accueillera une première vague de visiteurs d'Agrément Canada pour les volets gouvernance, leadership et jeunesse (obstétrique et périnatalité) ainsi que les trois volets transversaux, soit prévention des infections, retraitement des dispositifs médicaux réutilisables et gestion des médicaments. Les évaluations seront réalisées en fonction des normes établies et des meilleures pratiques approuvées par le milieu de la santé. »

Par ailleurs, des sondages seront menés auprès des employés, des médecins et des patients afin de raffiner les évaluations d'Agrément Canada :

- expérience de l'utilisateur et partenariat
- mobilisation du personnel
- sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers
- sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

Du 16 au 20 septembre 2019, les programmes-services suivants seront évalués :

- gestion des médicaments
- gouvernance
- jeunesse (obstétrique et périnatalité)
- leadership
- prévention des infections
- retraitement des dispositifs médicaux réutilisables

Vous travaillez de nuit dans un milieu hospitalier ?

Le Laboratoire Psycho|Socio|Culturel du sommeil de l'Université Laval mène une étude sur les principaux facteurs impliqués dans les problèmes de sommeil chez les travailleurs de nuit et sur l'efficacité d'un traitement comportemental adapté à la réalité des travailleurs de nuit.

Nous recherchons des travailleurs de nuit, bons ou mauvais dormeurs, âgés de 18 ans et plus.

L'étude requiert :

- d'effectuer 2 à 3 visites au laboratoire*;
- de porter un appareil semblable à une montre qui enregistre les mouvements;
- de remplir un agenda du sommeil durant 2 semaines.

* Nous vous poserons des questions sur votre sommeil ainsi que sur certains aspects psychologiques et sociaux.

Si vous présentez un problème de sommeil, vous pourriez recevoir une intervention de type comportemental visant à traiter les problèmes de sommeil associés au travail de nuit.

Projet réalisé par la professeure-chercheuse Annie Vallières, Ph.D.

Pour plus de renseignements :

☎ 418 663-5000, poste 4766

✉ labopscsom@gmail.com



Projet approuvé par le comité d'éthique à la recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (407-2015). Utilisation autorisée CHU de Québec-Université Laval : 31 janvier 2018