

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

Recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques	État actuel	Mesures prises
1. Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) forme des aides de maintien à domicile, plus particulièrement ceux qui fournissent de l'aide aux aînés et aux personnes handicapées, pour reconnaître les problèmes médicaux graves.	En cours	Toutes les régions des TNO offrent chaque année des formations aides de maintien à domicile et au personnel des soins de longue durée, notamment sur le programme « Exercices pour personnes âgées », les services de soutien aux clients atteints de démence, les soins des plaies et les soins palliatifs. Les employeurs offrent également, chaque année, une formation en premiers soins de base et en réanimation cardiorespiratoire. En janvier 2018, l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) a organisé de séances de formation à l'intention des aides de maintien à domicile, notamment sur les accidents vasculaires cérébraux, le diabète, la pression artérielle, la nutrition, la violence envers les aînés, la prévention des chutes, le lavage des mains, ainsi que sur la curatelle et la tutelle. Deux journées ont été consacrées à un cours du programme <i>Supportive Pathways</i> , qui met l'accent sur la prestation de services de soutien aux clients atteints de démence, dont la dignité et le confort sont prioritaires.
2. Que le GTNO explore la possibilité que les programmes de soins à domicile et les aides de maintien à domicile soient supervisés par du personnel infirmier formé à ces fins.	En cours	Les coordonnateurs et les gestionnaires des soins à domicile des régions soutiennent et supervisent le personnel affecté au programme de soins à domicile et collaborent avec les infirmiers en santé.



Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		<p>En février 2018, à Inuvik, l'ASTNO a tenu son congrès annuel, qui a permis de fournir diverses séances de formation au personnel infirmier.</p> <p>Du 6 au 8 mars 2018, l'ASTNO a organisé, à l'intention du personnel de première ligne, un atelier axé sur l'importance des soins infirmiers et de l'évaluation régulière des patients afin de répondre aux changements subtils.</p> <p>Le ministère met actuellement à jour les normes du programme pour les infirmiers en santé communautaire et y intègre une norme sur les soins à domicile.</p>
3. Que le GTNO mette à jour et donne la formation en secourisme dans la collectivité de [...] pour que les soins médicaux de base puissent être offerts rapidement sur place.	En cours	La formation de premier intervenant est offerte par l'École de gestion communautaire du ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC). La formation est donnée à la demande de l'administration communautaire et en fonction de l'intérêt des participants de la collectivité. Des cours de formation, y compris de premiers soins, de premier intervenant et de services médicaux d'urgence, peuvent être offerts à l'échelle communautaire, régionale ou territoriale.
4. Que le GTNO revoie ses méthodes et pratiques en matière de transport pour raison médicale dans la collectivité de [...] afin que les patients puissent être transportés au centre de santé dans une ambulance convenablement équipée.	En cours	Le MAMC assure la surveillance du service d'ambulance aux TNO. Le MSSS a établi un partenariat avec le MAMC afin d'examiner les services d'ambulance terrestres et de secours routiers. Ces travaux sont en cours; la gestion et la prestation de ce service aux TNO sont complexes et difficiles en raison du vaste territoire géographique, de la faible population, et du

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		nombre limité de bénévoles qualifiés dans les collectivités éloignées. Le MAMC collabore actuellement avec des gouvernements communautaires pour évaluer les capacités de protection contre les incendies, qui englobent également les services d'ambulance.
5. Que le GTNO assure une surveillance continue des centres de santé communautaire pour garantir qu'une équipe complète de fournisseurs de soins de santé s'y trouve en tout temps.	En cours	L'agence des Ressources humaines du ministère des Finances collabore étroitement avec les administrations des services de santé et des services sociaux pour s'assurer de répondre à leurs besoins en dotation. Lorsqu'un poste ne peut être pourvu pour une durée indéterminée ou à l'aide d'un poste partagé, il doit être confié à un employé occasionnel ou suppléant. Tous les membres du personnel suivent une séance d'orientation de l'infirmier en chef, du formateur du personnel ou du gestionnaire des centres de santé communautaire.
6. Que le GTNO revoie ses lignes directrices de pratique clinique pour le personnel infirmier en santé communautaire et en soins primaires en ce qui concerne les accidents vasculaires cérébraux (AVC) et s'assure que tout le personnel infirmier en santé communautaire les suive.	En cours	Les infirmiers en santé communautaire utilisent le document <i>NWT Clinical Practice Guidelines (CPGs) for Primary Community Care Nursing</i> (lignes directrices de pratique clinique des TNO sur les soins infirmiers communautaires primaires) comme outil de supervision clinique sur l'évaluation, l'intervention et le traitement ou l'aiguillage. L'une des dispositions de ces lignes directrices de pratique clinique vise expressément la gestion des accidents vasculaires cérébraux. Le ministère travaille à la mise à jour et à la révision des lignes directrices de pratique clinique actuelles. À mesure que les lignes directrices seront achevées, nous nous assurerons que les renseignements sur la gestion des accidents vasculaires

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		cérébraux sont fondés sur des données probantes et comprennent les protocoles d'évaluation et de traitement appropriés. Ces travaux fondés sur des données probantes seront partagés avec les administrations des services de santé et des services sociaux, qui les communiqueront au personnel infirmier.
7. Que le GTNO revoie les protocoles de l'hôpital d'Inuvik concernant l'envoi d'équipes d'évacuation, y compris la façon de déterminer qui est responsable de ces décisions, et s'assure que ces renseignements sont intégrés aux séances d'orientation du nouveau personnel, même dans le cas des médecins résidents en formation.	Menée à bien	Il a été établi que tous les nouveaux employés du service des urgences de l'Hôpital régional d'Inuvik avaient suivi une séance d'orientation sur les procédures et les protocoles liés au service d'évacuation sanitaire.
8. Que le GTNO revoie les protocoles de triage pour s'assurer que les codes attribués aux patients sont justes et que chacun reçoit les soins requis en vertu de ces codes.	En cours	L'échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG) est un outil reconnu à l'échelle nationale qui permet d'évaluer les patients et fournit un processus décisionnel clinique pour cerner correctement les besoins d'un patient, établir des priorités et mettre en œuvre les mesures d'enquête et de traitement appropriées. L'ÉTG ne fait actuellement pas partie des normes imposées aux centres de santé communautaire. Cependant, ces derniers et l'Hôpital régional d'Inuvik ont mis en œuvre des outils codés par couleur pour déterminer les notes appropriées d'après l'ÉTG lorsqu'un patient fait l'objet d'une évaluation initiale au centre de santé communautaire. Ce repère visuel permet à l'ensemble des infirmiers et des médecins d'attribuer le bon code au patient pour s'assurer que le niveau de

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		<p>traitement approprié lui est fourni en temps opportun. Le ministère élabore actuellement des normes pour les centres de santé communautaire et veillera à ce qu'une norme s'applique à tous les infirmiers de ces établissements pour s'assurer qu'ils obtiennent des renseignements et une formation en évaluation de triage et en notation.</p> <p>Le personnel infirmier des services d'urgence de l'Hôpital territorial Stanton, du Centre de santé régional de Hay River et de l'Hôpital régional d'Inuvik a suivi une formation sur l'échelle canadienne de triage et de gravité. Ces installations disposent de lignes directrices et de ressources permettant au personnel d'orienter sa pratique.</p>
9. Que le GTNO examine la façon dont les notes médicales sont consignées au dossier des patients à l'hôpital d'Inuvik pour améliorer le suivi et la documentation des cas.	Menée à bien	Dans les régions dont l'ASTNO est responsable, notamment à l'Hôpital régional d'Inuvik, des normes sur la consignation de notes sont en vigueur. Chaque mois, les tableaux du service d'urgence font l'objet d'une vérification rétroactive du rapprochement des médicaments, des risques de chute, de la conformité aux lignes directrices de l'ÉTG et de l'information de suivi.
10. Que le GTNO songe à établir un protocole à suivre pour les AVC qui inclurait le transport direct du patient à l'Hôpital territorial Stanton de Yellowknife si un AVC est soupçonné, de sorte que le traitement approprié puisse être apporté aussi rapidement que possible.	En cours	Le chemin clinique de la gestion des accidents vasculaires cérébraux est décrit dans les lignes directrices de pratique clinique à l'intention des centres de santé communautaire. Une correspondance avec des représentants du programme Urgences-médic et des urgentologues s'ensuit immédiatement. Le MSSS collabore avec des partenaires de l'ASTNO et des Services de santé de l'Alberta pour peaufiner nos chemins

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		cliniques de la gestion des accidents vasculaires cérébraux et répondre aux besoins des communautés ténicoises. Ces travaux assurent une mise à jour régulière pour fournir des conseils pertinents aux médecins.
11. Que le GTNO envisage de créer un centre spécialisé en AVC à l'Hôpital territorial Stanton de Yellowknife.	Menée à bien	Le MSSS et l'ASTNO se sont entretenus avec des neurologues des Services de santé de l'Alberta pour examiner la faisabilité d'établir un centre spécialisé en AVC à l'Hôpital territorial Stanton. Notre emplacement géographique et le délai d'accès aux soins nuisent, pour l'instant, à la viabilité d'un projet de centre spécialisé en AVC aux TNO. Comme solution de rechange, des lignes directrices cliniques de centres spécialisés en AVC seront établies afin d'assurer la prestation de soins appropriés et une intervention normalisée dans l'ensemble des TNO.
12. Que le GTNO mette en place un processus pour réagir aux préoccupations des patients et de leur famille en ce qui a trait aux soins prodigués dans le système de soins de santé.	En cours	Le MSSS a établi un groupe de travail territorial sur la qualité et collabore avec trois administrations des services de santé et des services sociaux pour traiter et améliorer les réponses aux préoccupations des patients et de leur famille, dans l'ensemble du réseau. Un programme électronique de signalement des incidents à l'échelle territoriale devrait être entièrement mis en œuvre à l'été 2018. Il facilitera la normalisation et la simplification du signalement des incidents.
13. Que le GTNO, en partenariat avec les collectivités, recrute et forme des Autochtones aux rôles de secouristes, d'infirmiers et de	En cours	Le recrutement de tous les employés et les stagiaires du GTNO passe par le ministère des Finances, qui respecte le programme de promotion sociale. Le ministère des Finances offre des

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

<p>médecins dans les collectivités mêmes et dans leurs environs afin de stabiliser le personnel et d'assurer une meilleure continuité des soins. Cette recommandation est dans la continuité du 23^e appel à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada.</p>	<p>programmes destinés à tous les employés qui veulent ou doivent obtenir une formation dans certains domaines.</p> <p>Le MAMC a élaboré une trousse d'outils pour le recrutement et le maintien en poste de pompiers volontaires, dans toutes les communautés des TNO. Cette trousse fournit aux pompiers volontaires, aux chefs de services d'incendie et aux gouvernements communautaires un aperçu des pratiques exemplaires à prendre en considération pour assurer le recrutement et le maintien en poste de pompiers volontaires. La trousse d'outils est accessible à partir du site Web du MAMC, à l'adresse suivante (en anglais seulement) : http://www.maca.gov.nt.ca/sites/maca/files/volunteer-fire-fighter-recruitment-and-retention-toolkit.pdf.</p> <p>Le Collège Aurora offre un baccalauréat ès sciences en soins infirmiers. Son énoncé de mission est axé sur la réussite de ses étudiants et le développement des Ténois en favorisant l'excellence dans l'éducation, la formation et la recherche, tout en étant sensible et en s'adaptant aux différences culturelles qui caractérisent sa clientèle.</p> <p>La Société régionale inuvialuite parraine un programme de soins infirmiers auxiliaires d'une durée de deux ans, qui commencera en septembre 2018, à Inuvik.</p> <p>Le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la</p>
---	---

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

		Formation (MÉCF) fournit de l'aide financière aux Ténois admissibles pour couvrir les dépenses liées à la poursuite d'études postsecondaires. Ce programme d'aide financière aux étudiants contribue à l'élimination d'obstacles financiers à l'éducation.
14. Que le GTNO élabore et mette en œuvre des politiques afin de rendre obligatoire, pour les travailleurs du domaine de la santé, une offre de formation continue sur la sécurisation culturelle dont le contenu serait conçu et présenté en collaboration avec les communautés autochtones. Cette formation s'appuierait sur des principes d'anti-oppression et parlerait des concepts de discrimination inconsciente et de discrimination consciente (racisme); elle exposerait en outre la vision familiale autochtone, et notamment la notion de proche parent. Cette recommandation est dans la continuité du 23^e appel à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada.	En cours	<p>Le ministère, en partenariat avec le MÉCF et les Ressources humaines stratégiques, élabore des modules de formation sur les compétences culturelles obligatoires à l'intention de tous les employés du GTNO.</p> <p>Le ministère mobilise ses partenaires et ses clients dans l'élaboration d'un plan d'action sur la sécurisation culturelle, conformément au document <i>Building a Culturally Respectful Health and Social Services System</i> (en anglais seulement), accessible au http://www.hss.gov.nt.ca/sites/hss/files/resources/building-culturally-respectful-hss-system.pdf. Ce plan d'action décrira la formation et le perfectionnement du personnel du système des services de santé et des services sociaux.</p>
15. Que le GTNO cherche à recruter et à conserver en emploi des aînés autochtones pour contribuer à la formation sur la sécurisation culturelle.	En cours	Le ministère mobilise ses partenaires dans l'élaboration du plan d'action sur la sécurisation culturelle. L'élaboration de la formation connexe prévoit la création d'un rôle consultatif pour les aînés autochtones.
16. Que le GTNO apporte des changements à son système de soins de santé de manière à	En cours	Le GTNO appuie les efforts de l' <i>Arctic Indigenous Wellness Foundation</i> pour établir un centre de guérison autochtone sur

Plan d'action sur les recommandations du rapport d'enquête sur les incidents critiques

Mise à jour 2018

De nombreuses recommandations présentées dans le rapport sur les incidents critiques correspondent aux travaux en cours au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Nous nous sommes engagés à collaborer avec d'autres ministères afin d'améliorer la prestation de services et la mise en œuvre de programmes à l'intention de nos patients.

<p>reconnaître la valeur des pratiques de guérison autochtones et à les utiliser dans le traitement de patients autochtones, en collaboration avec des guérisseurs et des aînés, lorsque les patients autochtones le demandent. Cette recommandation est dans la continuité du 22^e appel à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du Canada.</p>		<p>le campus de l'Hôpital territorial Stanton, dans le but d'offrir des services de guérison traditionnels à tous les patients autochtones.</p> <p>Le ministère met à jour les normes du programme pour les infirmiers en santé communautaire. Ces normes comprendront des éléments de la culture, de la guérison et de la médecine traditionnelle autochtones.</p>
---	--	---