



SOINS DE SANTÉ MENTALE DE QUALITÉ

Un plan d'action

Le présent plan d'action répond aux recommandations émises à la suite d'un examen mené par un Comité d'assurance de la qualité relative à un cas de santé mentale précis, mis sur pied par le ministre de la Santé et des Services sociaux en 2015. Ce comité a reçu le mandat de se pencher sur les soins fournis à un client en particulier afin de déterminer s'il est nécessaire d'améliorer la prestation des services de santé mentale. Le rapport du comité ne peut être rendu public en raison des restrictions du droit d'action en vertu de la *Loi sur la preuve*.

Bien que l'examen portait sur les services de santé mentale fournis par l'Administration de santé territoriale Stanton (ASTS) et l'Administration des services de santé et des services sociaux de Yellowknife (ASSSSY), les recommandations touchaient l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. La recommandation générale était de mener un examen externe indépendant des services de soins de santé mentale aux Territoires du Nord-Ouest. Le ministère a accepté cette recommandation et s'affaire déjà à la mettre en œuvre. Cet examen amènera des recommandations plus larges pour les changements à effectuer dans le réseau de la santé et des services sociaux.

D'autres recommandations concernaient seulement le fonctionnement de l'ASTS et de l'ASSSSY et appellent des changements immédiats, surtout en ce qui a trait à la prestation de services de psychiatrie et de services connexes aux patients hospitalisés et aux patients non hospitalisés.

L'ASSSSY et l'ASTS travaillent de concert pour atteindre des résultats communs faisant preuve d'innovation et de leadership. L'Administration de santé territoriale Stanton est au centre du réseau de soins de courte durée des Territoires du Nord-Ouest. L'ASTS occupe aussi une place importante dans l'approche intégrée des soins de santé du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Grâce à l'Hôpital territorial Stanton et à ses cliniques affiliées, l'ASTS offre une gamme complète de services de soins de santé aux patients de Yellowknife et de toutes les régions des TNO.

Ce plan d'action expose de quelle manière ces organismes collaboreront pour assumer leurs responsabilités afin que les résidents aient accès à des soins de santé mentale de qualité. La portée de certaines des actions proposées et les calendriers de mise en œuvre seront adaptés à mesure que nous recevrons les recommandations découlant de l'examen du réseau élargi et les mettrons en œuvre. D'ici là, nous avons l'occasion d'apporter des changements immédiats qui auront des répercussions directes sur les soins aux clients et aux patients et amélioreront les résultats obtenus par les patients et leur famille.

À l'échelle territoriale, les recommandations découlant de cet examen guideront l'élaboration des plans visant l'amélioration de la prestation des soins de santé mentale aux Territoires du Nord-Ouest. De récents amendements à la *Loi sur la santé mentale*, qui entreront en vigueur en 2017, mettront en place des mesures complètes pour la protection des droits des personnes atteintes de maladie mentale et aideront à accélérer l'accès aux services. Les amendements de la *Loi sur la santé mentale* guideront aussi l'établissement de politiques et de pratiques cliniques.

Le présent plan d'action est axé sur cinq domaines clés :

- 1) Domaines pour la gestion et l'administration du programme d'action
- 2) Amélioration de la qualité
- 3) Normes et pratiques cliniques
- 4) Ressources humaines
- 5) Installations physiques et infrastructures

1.0 Gestion et administration du programme		
Domaine d'action	Action	Réalisations attendues
	Une équipe externe d'examen possédant une expertise clinique et administrative s'engagera à effectuer un examen au nom du ministère	Un rapport soulignant les forces et les faiblesses du réseau et des services de santé mentale et de toxicomanie actuels incluant des recommandations visant l'amélioration
1.1 Élaborer un cadre stratégique pour inspirer la restructuration des programmes et des services de santé mentale et de toxicomanie	Un comité directeur formé de cadres supérieurs de la fonction publique du ministère et des administrations régionales s'inspirera des recommandations des experts externes pour superviser la mise en œuvre d'un cadre stratégique visant à inspirer la restructuration des programmes de santé mentale et de toxicomanie des TNO	Un cadre stratégique guidant l'élaboration d'un plan d'action pour la santé mentale, d'un plan d'action pour les toxicomanies et d'un plan d'action ciblant les besoins des enfants et des jeunes en matière de santé mentale et de toxicomanie
1.2 Améliorer les politiques, les processus et le perfectionnement du personnel des services de psychiatrie pour assurer la mise en œuvre d'une approche thérapeutique axée sur la famille pour tous les patients pour qui c'est possible	<p>Réviser les pratiques exemplaires actuelles en matière d'engagement des membres de la famille comme soutien aux patients en psychiatrie, en plus d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de travail pour le service de psychiatrie</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des processus pour soutenir l'implication des familles dans le soutien aux patients</p> <p>Former le personnel pour qu'il fasse participer les familles et qu'il collabore avec elles afin de leur permettre de soutenir le traitement et le rétablissement des patients</p>	<p>Plan approuvé pour la mise en œuvre des principes centrés sur les patients et leur famille et philosophie fondée sur le rétablissement, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politiques des services et manuel des procédures mettant l'accent sur l'approche d'inclusion des familles dans les soins et le rétablissement des patients • Programme de formation en milieu de travail portant sur les politiques et les procédures d'inclusion des familles
1.3 Améliorer les politiques de consentement pour permettre au personnel de parler aux membres de la famille des soins du patient et de son besoin de soutien de la part de sa famille	<p>Effectuer un examen des politiques opérationnelles, des normes et des formulaires déjà utilisés dans le cadre des programmes et des services de santé mentale et de toxicomanie</p> <p>Modifier les politiques, les normes et les formulaires pour soutenir la participation et la communication des membres de la famille</p>	Processus de consentement mis en œuvre pour tous les patients

Domaine d'action	Action	Réalisations attendues
1.4 Améliorer les services de santé mentale et de toxicomanie auprès des enfants et des jeunes	Élaborer un plan d'action pour améliorer l'accès aux services de santé mentale et de toxicomanie, conçu spécialement pour répondre aux besoins des enfants et des jeunes	Plan d'action comportant une composante d'assurance de la qualité et une méthodologie de l'évaluation pour améliorer les services psychiatriques pour les enfants et les jeunes
1.5 Améliorer la capacité du service de pédiatrie à gérer les admissions d'enfants et d'adolescents ayant des problèmes de santé mentale, en fournissant de la formation au personnel infirmier du service de pédiatrie (liens vers 1.3)	<p>Réviser les pratiques exemplaires actuelles en matière d'engagement des membres de la famille comme soutien aux patients en psychiatrie, en plus d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de travail pour le service de psychiatrie</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des processus pour appuyer l'implication des familles dans le soutien aux patients</p> <p>Former le personnel pour qu'il fasse participer les familles et qu'il collabore avec elles afin de leur permettre de soutenir le traitement et le rétablissement des patients</p>	Politiques, processus et programme de formation en milieu de travail axés sur les fondements de la psychiatrie pour enfants et adolescents
1.6 Soutenir les patients adolescents dans la transition vers les services pour adultes	Élaborer, en collaboration avec le comité consultatif en santé mentale existant, un plan pour faciliter la transition des jeunes recevant des soins de santé mentale entre les services pour enfants et adolescents et les services pour adultes	Procédures et protocoles pour soutenir les transitions

2.0 Amélioration de la qualité et gestion des risques

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
2.1 Cesser d'utiliser le système de tableaux narratifs et le NISS (<i>Nursing Information System Saskatchewan</i>); les remplacer par des outils cliniques plus efficaces	<p>Effectuer une étude d'évaluation des besoins</p> <p>Élaborer des stratégies de collecte des données (questionnaires, schématisation de processus, entrevues et observation des systèmes)</p> <p>Procéder à l'évaluation du système actuel (caractéristiques, sécurité, déroulement du travail, rapports)</p> <p>Dégager les lacunes fonctionnelles</p> <p>Formuler des recommandations (conserver le système, mais bonifier la formation ou utiliser un nouveau système)</p>	Plan approuvé visant à mettre en œuvre un outil clinique plus pertinent
2.2 Établir des liens avec les universités par l'entremise des programmes de formation universitaire qui facilitent le renouvellement continu des résidents et la supervision facultaire des soins psychiatriques pour les patients hospitalisés et les patients externes.	Explorer les liens avec les universités fournissant des programmes de formation en psychiatrie; réviser les options de placement des résidents de façon continue	Occasions de formation accrues pour le personnel et échange des pratiques exemplaires
2.3 Mettre en œuvre une programmation thérapeutique quotidienne améliorée pour tous les patients	Élaborer un programme thérapeutique quotidien complet qui reflète l'engagement de l'Hôpital territorial Stanton envers le rétablissement de ses clients et l'obtention de résultats positifs pour ses patients	Un plan approuvé pour élaborer et mettre en œuvre un programme thérapeutique
2.4 Assurer une bonne continuité des soins ainsi que la sécurité des patients, implanter des dossiers médicaux électroniques (DME) communs visant à mettre en contact les fournisseurs de soins de santé mentale pour les soins primaires et les soins de courte durée	<p>Réviser les normes pour soutenir le consentement implicite en respectant les exigences actuelles de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i></p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan pour familiariser le personnel travaillant en santé mentale avec les DME</p>	Les membres du personnel en santé mentale, en soins primaires et en soins de courte durée sont reliés entre eux par l'intermédiaire des DME; il n'y a qu'un seul dossier pour chaque client

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
2.5 Veiller à ce que les ressources des consultations psychiatriques soient réservées à des enfants et à des jeunes ayant des problèmes de santé mentale	Explorer les options pour étendre les consultations psychiatriques grâce à l'utilisation de services de télésanté et autres	Document exposant les options proposées, qui porte sur la faisabilité et les coûts et qui donne des recommandations quant aux mesures à prendre
2.6 Élaborer une politique officielle pour tout le réseau relative à l'examen et au suivi des rapports du coroner	Élaborer une approche uniforme et normalisée pour suivre et coordonner les réponses du réseau quant aux recommandations du coroner et aux engagements de suivi	Protocole et mécanisme de suivi à l'échelle du réseau pour répondre aux recommandations du coroner et les appliquer

3.0 Normes et pratiques cliniques

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
3.1 Faire constamment participer les membres de la famille à la planification des congés	Élaborer une politique pour soutenir l'engagement des membres de la famille dans le processus de congé et fournir de la formation au personnel	Les patients et les membres de leur famille disposent d'un plan à suivre après le congé et des coordonnées des personnes à contacter dans leur collectivité
3.2 Utiliser de façon systématique un outil de vérification valide portant sur les facteurs clés de l'état clinique des patients et devant être mis en application avant le congé; l'évaluation du risque de suicide devrait y être incluse	Réviser les pratiques basées sur les faits observables et les pratiques exemplaires actuelles Effectuer une analyse détaillée des lacunes Effectuer une analyse de la portée du changement et émettre une recommandation (administration/réseau) Élaborer une politique comportant un outil de vérification approuvé Terminer la mise en œuvre du plan	Politique, outil de vérification et plan de mise en œuvre complet approuvés Outil de vérification mis en œuvre auprès des patients
3.3 Mettre en œuvre l'utilisation de l'outil d'évaluation quotidienne basée sur des faits observables pour chaque traitement psychiatrique	Réviser les pratiques basées sur les faits observables et les pratiques exemplaires actuelles et choisir un outil d'évaluation quotidienne approprié	Plan approuvé pour définir une suite d'interventions structurée Outil d'évaluation utilisé pour tous les patients

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
	Terminer la mise en œuvre du plan	Un programme de mise en œuvre et de formation comprenant des cours cycliques et une révision périodique des politiques
3.4 Équilibrer la charge de travail pour faire en sorte que chaque infirmier principal passe du temps en contact thérapeutique en personne avec ses patients et fournisse un tableau d'évaluation quotidienne à la suite de ce contact	Élaborer et approuver les normes de soins qui reflètent la charge de travail et qui sont axées sur le rétablissement des clients et l'obtention de résultats positifs pour les patients	Mise en application des normes de soins Tableaux des vérifications démontrant un contact amélioré avec les patients
3.5 Promouvoir un partage d'information adéquat et approprié sur les patients entre les professionnels de la santé pour offrir des soins plus sécuritaires et plus efficaces	En respectant les exigences de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i> , élaborer un protocole pour le partage de l'information entre les fournisseurs de soins	Protocole de partage de l'information
3.6 Établir un protocole pour soutenir la continuité des soins fournis aux étudiants qui déménagent dans une province ou territoire	Obtenir ou élaborer des guides d'information pour les services de santé mentale dans les établissements d'enseignement postsecondaires choisis	Guides d'information pour les étudiants et les praticiens

4.0 Ressources humaines et relations de travail

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
4.1 Fournir à tout le personnel de la formation uniforme et continue portant sur l'administration et l'interprétation des outils d'intervention structurés	Réviser les pratiques basées sur les faits observables et les pratiques exemplaires actuelles Élaborer une politique opérationnelle comportant un ensemble approuvé d'outils d'intervention structurés Terminer la mise en œuvre du plan S'assurer de l'approbation de la haute direction	Plan approuvé pour définir une suite d'interventions structurée Approbation de la haute direction pour un ensemble d'outils d'intervention structurés Un plan de mise en œuvre et de formation comprenant des cours cycliques et un examen périodique des politiques
4.2 Procéder à des enquêtes, cibler les facteurs de risque et mettre en œuvre un outil d'évaluation des risques de suicide valide et efficace qui puisse être utilisé par le personnel de psychiatrie et de santé et services sociaux des différentes régions	Réviser les pratiques basées sur les faits observables et les pratiques exemplaires actuelles Élaborer une politique opérationnelle comportant un outil d'évaluation approuvé	Outil d'évaluation des risques de suicide mis en application de façon constante par tout le personnel

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
	<p>Terminer le plan de mise en œuvre</p> <p>Un programme de mise en œuvre et de formation comprenant des cours cycliques et une révision périodique des politiques</p>	
<p>4.3 Former tout le personnel infirmier travaillant dans le service de psychiatrie pour l'évaluation du fonctionnement des patients, y compris l'évaluation de leur état mental</p>	<p>Élaborer un module de formation (objectifs et contenu)</p> <p>Créer un calendrier de formation</p> <p>Commencer l'évaluation et le cycle pour le maintien des compétences</p>	<p>Formation de tout le personnel terminée avec succès</p> <p>Tableau des vérifications démontrant que les évaluations sont utilisées adéquatement auprès des patients</p>
<p>4.4 Mettre en œuvre une orientation globale uniforme pour le service et s'assurer que le personnel développe un ensemble de compétences prédéfini par les politiques de soins de l'hôpital</p>	<p>Élaborer une politique opérationnelle définissant les compétences et une liste de vérification des orientations</p> <p>Mettre en œuvre les orientations</p>	<p>Tous les nouveaux membres du personnel doivent recevoir une orientation appropriée pour leur service et être capables de démontrer leurs connaissances des politiques de soins applicables à l'hôpital</p>
<p>4.5 Établir et mettre en œuvre un programme de mise à jour des compétences obligatoires en soins infirmiers psychiatriques pour toutes les infirmières travaillant dans le service</p>	<p>Élaborer un plan de formation sur place en consultation avec les dirigeants de la clinique et la haute direction de Stanton</p>	<p>Rapport et recommandations sur l'établissement d'un programme de mise à jour des compétences obligatoires en soins infirmiers psychiatriques</p>
<p>4.6 Fournir une formation psychiatrique améliorée aux médecins de premier recours qui travaillent au service</p>	<p>Élaborer un plan de formation sur place en consultation avec les dirigeants de la clinique et la haute direction des deux administrations</p>	<p>Tous les hospitalistes sont bien formés pour fournir des soins médicaux aux patients du service de psychiatrie</p>
<p>4.7 S'assurer que les services de psychiatrie aux patients hospitalisés et aux patients externes sont soutenus par un mélange approprié de fournisseurs de services en psychiatrie et en santé mentale, y compris un service adéquat et approprié pour les soins infirmiers psychiatriques, la défense des droits des patients et la gestion des congés</p>	<p>Prendre en considération les recommandations de l'équipe externe d'examen d'élaborer le cadre stratégique et les plans d'action</p> <p>Veiller à ce que les professionnels de la psychiatrie et de soins de santé mentale fassent partie des priorités du ministère en ce qui concerne le recrutement de ressources humaines en santé et les stratégies de</p>	<p>Un plan éclairé pour l'aménagement organisationnel et la dotation en personnel pour les services de santé mentale</p> <p>Les stratégies de ressources humaines incluent de faire des professionnels de la psychiatrie et de soins de santé mentale une priorité</p>

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
	maintien en poste	
4.8 Fournir au personnel infirmier du service de pédiatrie une formation en intervention pour la gestion des crises et l'hospitalisation de courte durée	Élaborer un plan de formation sur place en consultation avec les dirigeants de la clinique et la haute direction des deux administrations	Rapport et recommandations concernant l'établissement d'un programme de formation

5.0 Installations physiques et infrastructures

Domaines d'action	Action	Réalisations attendues
5.1 Obtenir l'avis d'experts sur l'élaboration d'un programme fonctionnel et l'aménagement du nouveau service destiné aux patients hospitalisés en psychiatrie à Stanton	Embaucher un consultant pour planifier des changements visant à améliorer le programme fonctionnel dans le contexte de l'Initiative de modernisation de l'hôpital Stanton	Terminé — un consultant externe a été embauché et des recommandations ont été formulées pendant la phase d'avant-projet de conception de l'Initiative de modernisation de l'hôpital Stanton
5.2 Respecter toutes les recommandations pertinentes provenant de l'examen de la Prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM) effectué par l'Administration de santé territoriale Stanton	Effectuer une analyse des risques et de la faisabilité pour toutes les recommandations pertinentes; Stanton établira ensuite sa liste de priorités Passer en revue les recommandations	Terminé — contrat conclu pour le travail d'évaluation des risques et de la faisabilité Rapport de suivi à produire lorsque le travail sera terminé
5.3 Examiner la structure physique actuelle pour s'assurer : a) que toutes les fenêtres des chambres d'isolement ne peuvent être brisées ou sorties de leur cadre; et b) que l'enceinte de verre du poste de soins infirmiers est faite de verre incassable	Évaluer les fenêtres des chambres d'isolement et le verre de l'enceinte du poste de soins infirmiers Remplacer, au besoin, les enceintes et les cadres	Conclusions fournies à la haute direction de Stanton Rapport de suivi à produire lorsque le travail sera terminé
5.4 Aménager une chambre de deux ou trois lits près du service d'hospitalisation en pédiatrie destinée aux enfants et aux adolescents ayant besoin de faire un court séjour à l'hôpital pour des raisons de santé mentale	Retenir les services d'un consultant pour planifier des changements visant à améliorer le programme fonctionnel dans le contexte de l'Initiative de modernisation de l'hôpital Stanton	Terminé — un consultant externe a immédiatement été embauché et des recommandations ont été formulées pendant la phase d'avant-projet de conception de l'Initiative de modernisation de l'hôpital Stanton