

Groupe de travail sur les outils de coordination clinique

Dans la foulée du plan de transformation de l'établissement, était prévue la révision des outils de coordination clinique, dont le plan d'intervention interdisciplinaire et le plan de services individualisés.

Depuis plusieurs mois, un groupe de travail s'est penché sur les outils de coordination clinique et principalement sur le plan d'intervention interdisciplinaire. Il s'est attardé sur les outils qui ont cours présentement dans le milieu et dans d'autres établissements. Il a également pris en compte les exigences légales, les normes du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et proposé à quels usagers devraient s'adresser cet outil de travail. Le groupe de travail, composé de personnes de l'interne, de l'externe et de différentes disciplines, a remis son rapport à M. André Lemieux, directeur général. Le rapport comprend un résumé présentant le cheminement des travaux ainsi qu'une structure de plan d'intervention et son guide d'utilisation. Le document a été également acheminé aux différen-

tes instances et à des groupes du milieu afin de recueillir leurs avis et de faire les ajustements qui s'imposeraient avant de le rendre disponible: Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), Conseil multidisciplinaire (CM), Conseil des infirmières et infirmiers (CII), Comité aviseur sur l'interdisciplinarité et Comité des usagers (CU).

Le groupe de travail sur les outils de coordination clinique est composé des personnes suivantes:

- Denise Grégoire, inf. clinicienne spécialisée (CII);
- Michelle Michaud, psychologue (CM);
- Dr Johanne Cyr, médecin psychiatre (CMDP);
- Sylvain Beaudoin, ergothérapeute (CM);
- Johanne Vaudry, Comité des usagers;

- Raymonde Desjardins, responsable clinique, Appartements supervisés et regroupés;
- Jocelyn Chauveau, responsable clinique, centre de réadaptation;
- Ghislaine Lemay, travailleuse sociale;
- Michel Demers, conseiller cadre, dir. générale.

Ce dernier a eu l'agréable plaisir d'animer les discussions de notre groupe sur un sujet qui ramène à un lieu commun, celui du patient, les expériences et les différents savoirs des différentes disciplines dans un esprit de concertation pour une meilleure efficacité et une plus grande continuité de soins et services. ▀

Michel Demers
conseiller, direction générale

Être chef d'une équipe agrément-qualité, un défi exigeant mais combien stimulant!

Le comité planification-coordination agrément a souhaité partager avec vous des idées, des expériences, des façons de faire relativement à l'agrément et à l'amélioration continue de la qualité. Cette semaine, M^{me} Nancy Légaré nous parle de son expérience de chef d'équipe. — M.D.

Je suis arrivée à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine en juin 1998. À l'époque, j'entendais certaines de mes collègues pharmaciennes parler de l'agrément. Je ne savais pas trop de quoi il s'agissait. Une âme charitable a bien voulu me l'expliquer et j'ai d'autant plus apprécié me retrouver dans cet établissement, sachant qu'on avait à cœur l'amélioration de la qualité des soins et services qu'il offre.

Moins de trois ans plus tard, en février 2001, M^{me} Jocelyne Berger, alors infirmière-chef à l'unité 404, me contacte et me demande si je veux bien faire partie de l'équipe agrément-qualité du territoire Hochelaga-Maisonneuve. Comme j'avais, depuis mon arrivée à HLHL, développé des liens particuliers avec les gens de la clinique externe de ce territoire, j'accepte de bonne grâce. Mais quelle surprise m'attend... Lors de notre première réunion, personne ne peut se porter volontaire pour être chef d'équipe car la plupart des gens sont soit titulaires de postes temporaires, soit déjà impliqués dans une autre équipe d'agrément, en plus de celle d'Hochelaga-Maisonneuve. Tout compte fait, il ne reste que moi qui semble être « disponible » pour être chef d'équipe! Une pharmacienne comme chef d'équipe, c'est une première! Une première un peu stressante, mais combien enrichissante.

Au moment où j'ai accepté d'être chef d'équipe, je ne savais pas trop à quoi m'attendre mais j'étais

consciente en acceptant ce défi que je ne chômerais pas! Je dois dire que je ne me sentais pas trop seule: M^{me} Berger et par la suite, M^{me} Louise Leclerc, revenue à son poste d'infirmière-chef de l'unité 404 au printemps 2001, m'ont donné un fier coup de main et un appui inestimable. Et par-dessus tout, j'ai eu la chance de travailler avec une équipe fidèle et dynamique, où plusieurs professions étaient représentées. Ça m'a permis de croire que l'interdisciplinarité, dont on entend beaucoup parler depuis quelque temps, prend de plus en plus d'importance à HLHL.

Ce qui aurait pu être une épreuve « obligatoire », colossale, un brin ennuyante, s'est avérée en fait être une opportunité sans égale de, non seulement connaître des gens de plusieurs milieux qui avaient à cœur d'améliorer les soins et services offerts dans notre établissement, mais aussi, pour moi-même et probablement pour d'autres, de voir à quel point il y a de très belles choses qui se font à l'Hôpital, dont on ne connaît peu ou pas l'existence. L'être humain étant ce qu'il est, on a souvent tendance à mettre l'emphase sur ce qui ne va pas, ce qui est « noir » dans notre quotidien. L'agrément m'a permis (et a permis également à plusieurs, je l'espère!) de réaliser à quel point nous faisons déjà beaucoup de choses extraordinaires, que l'on a tendance à perdre de vue de temps en temps... Cela dit, il reste encore place à l'amélioration, et je crois sincèrement que notre plan d'action nous permettra

d'améliorer la qualité des soins et services offerts dans notre territoire et notre établissement.

Le fait d'avoir eu la chance qu'une cliente fasse partie de notre équipe a donné encore plus de sens à notre démarche. Son point de vue sur plusieurs questions nous a éclairé d'une lumière unique et précieuse. La démarche d'agrément 2001 est centrée directement sur le client et c'est tant mieux: ce dernier DOIT être au centre de nos préoccupations et DOIT être le moteur qui nous pousse à nous améliorer. J'ai bien l'intention de faire en sorte que le comité d'agrément du territoire Hochelaga-Maisonneuve devienne un comité permanent. Le fait que nous avons résolu d'intégrer notre plan d'action à la programmation clinique de notre secteur nous aidera grandement en ce sens. Dans quelques années, alors que surgira à nouveau le « spectre » de l'agrément, nous serons prêts!

Merci à Jocelyne, Louise, Guylaine, Nathalie, Geneviève, Monique, Sylvie, Lise, Pierre, Danielle, Guylaine, Marie-Josée et au Dr Vanier. Merci pour votre présence, votre participation active et votre soutien. Un merci spécial à notre « coach » Danielle Dallaire pour son aide précieuse et sa grande disponibilité, ainsi qu'à Michel Demers pour ses bons mots d'encouragement. ▀

Nancy Légaré
pharmacienne, chef d'équipe
du territoire Hochelaga-Maisonneuve et de l'unité 404