



Le Sommet a connu un vif succès!

La Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité (CQVT-SSQ) est heureuse d'avoir tenu son quatrième sommet annuel intitulé *La santé dans les milieux de travail : travailler ensemble pour des soins de qualité*, qui a eu lieu les 25 et 26 février 2010 à Ottawa, Ontario.



Le sommet s'est avéré une brillante réussite, attirant près de 200 délégués en provenance de partout au Canada. Cette année, le sommet comprenait 15 séances simultanées, plusieurs participants à la foire d'information, des ateliers prévus après le sommet et des conférenciers, dont :

- **Rob Devitt**, président-directeur général, Toronto East General Hospital, et **Heather Laschinger**, professeure universitaire distinguée, Chaire de recherche en soins infirmiers de la famille Arthur Labatt,

Optimisation des ressources humaines dans le secteur de la santé, Université Western Ontario;

- un groupe d'experts de la Nouvelle-Écosse comprenant **Carla Anglehart**, directrice du développement organisationnel pour la Nova Scotia Association of Health Organizations; **Angela Best**, gestionnaire en santé de l'organisation, Cumberland Health Authority, **Jeanene Harnett**, adjointe administrative, Santé et bien-être du personnel, Northwood, et **Kevin MacDonald**, président-directeur général, Guysborough Antigonish Strait Health Authority;
- **Maura Davies**, présidente-directrice générale, Région de la santé de Saskatoon.



L'accent mis sur l'établissement d'un réseau pour la qualité de vie au travail axé sur l'action a créé une atmosphère énergisante et affairée. Cet événement annuel continue de renforcer le thème constant voulant que l'engagement à l'égard de la qualité de vie au travail dans le milieu de la santé repose sur le dynamisme et la force de notre réseau pancanadien et sur le travail de plusieurs champions de partout au pays. Nous tenons à remercier ceux et celles qui ont fait du sommet de cette année une autre grande réussite!

Les présentations sont affichées sur le site de la Coalition au www.qwqhc.ca.

Contenu

Établir des liens...	2
Nouvelle publication...	2
Lancement d'un outil innovateur...	2
Du nouveau du côté du secrétariat ...	2
Réponse à vos questions...	3
Mise à jour sur les partenaires nationaux de la CQVT-SSQ	3



Établir des liens...

Encore une fois, le message a été clairement lancé au sommet : les gens qui constituent le réseau de la CQVT-SSQ (oui, c'est bien de vous qu'il s'agit!) demandent qu'on leur fournisse davantage d'occasions d'apprendre et d'échanger entre eux. Comme le mentionne Pamela Fralick, présidente du comité directeur de la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité : « Il ne faut pas sous-estimer l'importance des communications face à face! »

Nous sommes conscients qu'il s'avère important de favoriser l'apprentissage et les communications entre chaque sommet. L'un des mécanismes que vous offre la Coalition pour communiquer et apprendre ensemble est notre nouveau site Web entièrement remanié. À l'aide du site Web, vous pouvez faire connaître des pratiques qui ont bien fonctionné pour vous afin que d'autres profitent de votre expérience. Pour en savoir davantage, prière de nous visiter [ici](#).

Nouvelle publication...

La Coalition a travaillé avec diligence pour vous offrir un nouveau rapport qui suscitera l'action et qui favorisera les projets relatifs à la qualité de vie au travail.

Pleins feux sur l'évaluation de la qualité de vie au travail – Point de vue des organismes canadiens de soins de santé présente un aperçu plus approfondi de l'évaluation du rendement en matière de qualité de vie au travail (QVT) sous forme d'études de cas. Ce rapport met l'accent sur ce qui amène les organismes à entreprendre l'évaluation du rendement en matière de QVT, sur la façon dont ils effectuent l'évaluation et sur ce qu'ils font des résultats obtenus. Vous pouvez accéder en ligne à ce [rapport](#) bilingue ou, pour obtenir une version papier, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse suivante : information@qwqhc.ca.

Lancement d'un outil innovateur...

Le sommet de cette année a servi au lancement d'un produit innovateur qui fait la promotion de la santé et de la résilience des prestataires de soins de santé.

[eWorkplaceHealth.com](#) est un site Web qui permet d'obtenir des conseils honnêtes et pratiques, ainsi qu'un appui de Martin Shain et Emma Stoddell, deux experts canadiens en matière de santé dans les milieux de travail. Élaboré par le Dr Derek Puddester, directeur du

programme de la promotion de la santé à la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa et madame Colla MacDonald, de la Faculté d'éducation (Université d'Ottawa), le site Web a été conçu pour réduire les répercussions du stress sur les ressources humaines dans le milieu de la santé au Canada. Il comprend des renseignements fondés sur des données probantes, ainsi que de précieux points de vue et conseils pour les professionnels de la santé qui recherchent de l'aide ou des moyens d'aider un collègue.

Du nouveau du côté du secrétariat ...

Le secrétariat de la Coalition a vécu une phase de transition récemment, ce qui a entraîné des changements. Au nom de nos 12 partenaires nationaux, nous tenons à souhaiter la bienvenue à Annika Laale au sein de l'équipe du secrétariat, qui nous accompagnera dans cette nouvelle année des plus actives.

Nous tenons à remercier Nicola Potopsingh de son soutien dévoué à l'égard du secrétariat de la Coalition au cours de la dernière année et nous lui souhaitons la meilleure des chances dans ses projets d'avenir.



Réponse à vos questions...

Ce numéro répond à certaines questions courantes entendues dans notre réseau sur la QVT. Veuillez continuer de nous faire parvenir vos questions au information@qwqhc.ca, et nous répondrons à quelques-unes d'entre elles dans chaque numéro.

Comment un blogue-t-il peut nous aider à communiquer?

Question : Le réseautage social fait rage de nos jours, mais comment un blogue peut-il m'aider sur le terrain?

Réponse : Vous avez raison! Nous entendons tellement parler de réseautage social aujourd'hui, mais il peut s'avérer intimidant et difficile de trouver comment en faire bon usage. Le blogue de la Coalition intitulé *Réflexions sur un milieu de travail sain en soins de santé* est un outil interactif qui favorise le dialogue, la discussion et le débat. Voyez-le comme votre communauté virtuelle, soit une communauté de personnes ayant un même intérêt, celui de promouvoir et d'améliorer la qualité de vie au travail et d'améliorer les résultats obtenus par les patients au sein des établissements de santé.

Chaque mois, la Coalition invite une personne à animer le blogue en traitant d'un sujet d'intérêt. Vous n'avez qu'à visiter le www.thinkinghealthyhealthcare.ca. Lisez ce qui est affiché et, si vous le voulez, répondez et voyez ce que d'autres ont à dire. Le blogue constitue l'un des moyens d'interagir avec d'autres personnes qui sont aussi passionnées par l'amélioration de la qualité de vie au travail des travailleurs de la santé.

N'hésitez pas non plus à faire connaître ce lien à vos collègues. Vous trouverez peut-être que l'animateur du blogue stimule vos idées pour lancer des discussions dans votre organisme ou à votre prochaine réunion d'équipe. Ensuite, vous pourrez rapporter les commentaires obtenus sur le site et, ce faisant, lancer une conversation virtuelle continue!

Comment accéder à des travaux de recherche de pointe?

Question : Est-ce que la Coalition dispose d'un mécanisme qui me permet d'entrer en contact avec des chercheurs?

Réponse : Oui, elle en a un. La CQVT-SSQ tient à appuyer les champions de la qualité de vie au travail dans la mise en œuvre d'initiatives fondées sur l'expérience concrète tirées tant

de l'expérience dans le domaine que de la recherche officielle.

La rubrique *Demandez à un chercheur* est un moyen d'établir un pont entre les chercheurs et les organismes, en affichant chaque mois une question posée à un chercheur. Vous pouvez voir les réponses reçues [ici](#).

N'hésitez pas à transmettre vos questions relatives à la recherche à l'adresse suivante askaresearcher@qwqhc.ca, en n'oubliant pas de fournir vos coordonnées.

Mise à jour sur les partenaires nationaux de la CQVT-SSQ

Nouveaux projets visant à prévenir la violence au travail

par Mireille Cyr-Hansen, Agrément Canada

Agrément Canada collabore avec des organismes de santé en vue d'améliorer leurs stratégies de prévention de la violence.

Dès 2011, les organismes agréés devront se conformer à une nouvelle pratique organisationnelle requise (POR) sur la prévention de la violence en milieu de travail. Cette POR comprend huit tests de conformité



qui prévoient des évaluations des risques, des séances d'information et de formation appropriées à l'intention du personnel, et les processus nécessaires pour que le personnel puisse signaler les cas de violence au travail. Une politique sur la violence en milieu de travail devra être élaborée de concert avec le personnel, les prestataires de services et les bénévoles. Les dirigeants de l'organisme doivent jouer un rôle clé en menant des enquêtes sur les incidents, en étudiant des rapports trimestriels, et en se servant de ces renseignements pour améliorer la sécurité, réduire les incidents et apporter des améliorations à la politique sur la violence en milieu de travail si cela s'avère nécessaire.

En plus de la nouvelle POR, de nouveaux critères relatifs à la formation sur la prévention et le signalement des incidents liés à la violence au travail ont été ajoutés aux normes d'Agrément Canada destinées aux services suivants qui accusent les taux d'incidents violents les plus élevés : Lésions cérébrales acquises, Services des urgences, Soins et services à domicile, Soins de longue durée, Santé mentale, Services de toxicomanie et de lutte contre l'obsession du jeu.

En 2008, en partenariat avec Professions Santé Ontario et son Programme des milieux de travail sains de l'Ontario, Agrément Canada a

commencé à chercher des moyens de prévenir la violence au travail dans le milieu des soins de santé canadien. Les nouvelles POR et les nouveaux critères découlent d'une analyse documentaire, de groupes de discussion, d'une évaluation du programme Qmentum d'Agrément Canada et d'une consultation nationale.

La violence au travail peut survenir dans tous les types d'organismes de soins de santé. Les répercussions de cette réalité sont considérables. « Les répercussions de la violence en milieu de travail sur le personnel sont multiples, et elles peuvent aller d'une diminution du dévouement et de la productivité jusqu'à des taux plus élevés de blessures et de maladie, » précise Wendy Nicklin, présidente-directrice générale d'Agrément Canada. « L'amélioration des stratégies de prévention est essentielle au bien-être des travailleurs de la santé et de leurs clients. »

Agrément Canada a récemment tenu un webinaire sur la prévention de la violence en milieu de travail, que l'on peut se procurer sur son site Web au www.accreditation.ca. Parmi les autres projets de formation en cours figure une séance diffusée sur le Web qui sera mise à la disposition des clients et des visiteurs au printemps.

Pour plus d'information sur le rôle d'Agrément Canada dans la prévention de la violence en milieu de travail, veuillez communiquer avec Mireille Cyr-Hansen au 613-738-3800, poste 332, ou à l'adresse suivante : partnerships@accreditation.ca.

Commentaires

Nous espérons que ce bulletin électronique vous a plu. Il est produit et distribué tous les trimestres. Comme toujours, nous aimons recevoir de vos nouvelles. Si vous souhaitez émettre un commentaire sur ce que vous avez lu, ou encore si vous avez des idées pour des articles à venir, veuillez communiquer avec Tara Connolly au 613-738-3800 ou au 1-800-814-7769, poste 344; vous pouvez également nous envoyer un courriel à information@qwqhc.ca.