



# Outil de contrôle de la qualité du soutien prodigué à ceux qui prennent soin

Aujourd’hui, l’épuisement professionnel pour les professionnels de la santé est répandu. Cet épuisement a un impact sur la qualité de vie du personnel de la santé et sur la qualité des soins/services prodigués aux usagers et aux proches. C’est pourquoi les organisations centrées sur la personne font tout leur possible pour non seulement répondre au large éventail de besoins des usagers et des proches, mais aussi à ceux des professionnels de la santé. Instituer des mesures pour aider ceux qui prennent soin à préserver leur santé physique et leur bien-être émotionnel est une stratégie importante pour améliorer la fidélisation et l’engagement des employés, accroître le plaisir à travailler et ultimement, améliorer la qualité des soins/services.

L’Outil de contrôle de la qualité en 10 questions fut développé par Planetree pour aider les organisations à évaluer l’état actuel de leurs pratiques reliées à l’art de prendre soin de ceux qui prennent soin et ensuite, à identifier des méthodes pour corriger les lacunes qui pourraient s’y dégager. Voir les pages 2-3 pour les stratégies spécifiques visant à répondre aux besoins identifiés dans l’auto-évaluation.

	OUI	UN PEU	NON
Le personnel a accès à un espace en retrait où il peut se détendre et décompresser sans se faire voir ou entendre par les usagers et les proches.			
La discussion et la collaboration avec des collègues d’autres départements/unités/spécialités sont vivement encouragées.			
Des opportunités de formation sont disponibles pour soutenir le personnel dans une formation continue et un développement professionnel.			
Des structures et processus sont en place pour encourager le personnel à prendre part aux décisions qui auront un impact sur leurs aires de travail fonctionnelles ou leur rôle.			
Les employés reçoivent des rétroactions et de l’encadrement sur là où ils offrent le meilleur et sur comment être plus efficaces en temps réel.			
Des formations et activités sont offertes pour aider le personnel à adopter et maintenir des comportements sains.			
Des mesures ont été prises pour soutenir le personnel dans le maintien d’un équilibre travail et vie personnelle			
Des mesures sont en place pour aider le personnel à faire face à des aspects de leur travail potentiellement durs sur le plan émotionnel, incluant le deuil et la perte.			
L’ensemble du personnel, incluant ceux qui travaillent la fin de semaine et le soir, a accès à des aliments sains.			
Des processus sont en place pour connaître le point de vue des employés sur leurs expériences avec les services actuels de soutien pour le personnel et pour identifier les besoins de soutien supplémentaire.			



## Des méthodes pour prendre soin de ceux qui prennent soin

### Espace en retrait

- Améliorations de la salle de pause, par exemple œuvres d'art intéressantes, lumière naturelle, mobiliers confortables, coin thé/tisane
- Machines à « bruit blanc » dans la salle de pause pour garder l'intimité auditive
- Une « Salle de remise à zéro », c-à-d. un espace privé accessible au personnel pour un court répit à la suite d'un épisode particulièrement difficile.

### Discussion et Collaboration

- Des aires de repas invitantes pour encourager le personnel à manger ensemble
- Programmes de mentorat ou de jumelage
- Des opportunités pour le personnel de participer aux équipes, groupes ou formations avec des collègues d'autres secteurs/spécialités.
- Festivités pour l'ensemble de l'organisation (pique-nique, souper reconnaissance des employés, party des fêtes, etc.)
- Rassemblement à petit budget pour les équipes, par exemple un repas-partage (« potluck »)

### Formation continue et développement professionnel

- Motiver le personnel à assister et à présenter aux congrès
- Échelons de carrière
- Horaires souples pour permettre la poursuite des études
- Déjeuners conférences / Série de conférenciers
- Clubs de lecture
- Remboursement de frais de scolarité

### Inclusion et Engagement

- Comités de travail dans les unités
- Activités d'améliorations rapides
- Équipes d'amélioration de la pratique
- Tournées de direction
- Cercles d'écoute

### Culture de reconnaissance

- Boîte à outils de reconnaissance rapide
- Rencontres de suivis entre les employés et le responsable (au-delà de l'évaluation annuelle de rendement)
- Tournée de la direction avec l'emphase sur les remerciements et la reconnaissance
- “Bons coups” aux collègues comme point courant à l'ordre du jour de toutes les réunions d'équipe



## Promotion de la santé

- Séances d'exercice sur place et/ou rabais pour un centre d'entraînement
- Sentiers pédestres
- Réunions en marchant
- Séances sur la gestion du poids données sur place
- Supports à vélos disponibles sur place
- Soutien pour la cessation du tabagisme
- Démonstrations culinaires pour aider le personnel à adopter des saines habitudes alimentaires
- Évaluations ergonomiques des espaces de travail
- Massages sur chaise pour le personnel
- Séances sur la gestion de son bien-être et stratégies pour diminuer le stress
- Aménagements pour les mères qui allaitent

## Conciliation travail-vie personnelle

- Services de conciergerie (plats à emporter, changements d'huile sur place/cueillette du nettoyage à sec, emballage des cadeaux pendant le temps des fêtes, etc.)
- Encourager le personnel à prendre des pauses (pendant la journée et période de vacances)
- Arrangements pour horaires plus flexibles

## Soutien Psychologique

- Tournées de Schwartz
- Groupes de soutien aux personnes endeuillées
- Programmes d'aide aux employés
- Soutien émotif après les cas/situations difficiles
- Initiative « Code Lavande »
- Participation du personnel à des rituels entourant la mort, incluant les services commémoratifs pour les usagers qui sont décédés

## Alimentation saine

- Marché agricole sur place
- Boîtes à lunch pouvant être commandées à l'avance pour le personnel du quart de soir
- Options d'aliments sains dans les machines distributrices
- Aménagements adéquats pour permettre au personnel de relaxer et de réchauffer les aliments apportés de la maison

## Co-Production de démarches pour prendre soin de ceux qui prennent soin

- Équipes de soin pour ceux qui prennent soin
- sondage pour les employés sur les services de soutien au personnel
- Boîte à suggestions
- Groupes de discussion ciblés sur le sujet avec les employés