



# Planetree

**POUR STRUCTURER L'ATTEINTE DE L'EXCELLENCE EN SOINS ET SERVICES CENTRÉS SUR LA PERSONNE**

Organisme à but non lucratif actif dans les cinq continents, Planetree International compte plus de 900 membres et est reconnu comme leader dans l'implantation de modèles novateurs et intégrateurs de gestion et de pratiques cliniques. Son système d'évaluation, en voie d'agrément par l'International Society for Quality in Health Care (ISQua), prend assise sur des critères de certification reconnus internationalement.

Planetree, c'est *un réseau* d'établissements, de partenaires sectoriels et intersectoriels qui partagent un ensemble d'expertises variées, d'outils, d'études, de recherches et de données probantes dans le but d'améliorer la performance globale de leur offre de service.

Le *Réseau Planetree francophone* est reconnu comme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance de la main-d'œuvre.

## Données probantes

En 2017, le National Academy of Medicine, en collaboration avec 25 experts du domaine de la recherche et de la gestion d'organisations de santé, ont établi qu'*engager les usagers et leurs proches dans l'expérience des soins et services* est un incontournable pour atteindre :

- De meilleurs résultats sur la santé des personnes
- Une qualité accrue des soins et services de santé
- Une réduction des coûts
- Une culture organisationnelle plus forte

Les résultats du travail du comité aviseur international s'appuient sur **120 RÉFÉRENCES** qui documentent l'efficacité mesurée de l'engagement des patients et de leurs proches

Des soins et services centrés sur la personne produisent des résultats positifs sur la santé et le mieux-être, et rallient toutes les parties prenantes d'une communauté autour de ce but commun.



- Meilleure atteinte des cibles cliniques (Greene, J. et al. 2015)
- Meilleurs résultats en matière de santé (Hibbard, J. and Green, J. 2013)
- Amélioration de la qualité des interactions (Halpern, 2012)
- Meilleurs résultats sur le plan médical (Hojat, 2011)
- Adhésion aux recommandations du plan de soins/services (Halpern, 2010)
- Augmentation de la mobilisation du personnel / réduction du risque d'épuisement professionnel (Krasner, 2009)
- Satisfaction et bien-être psychologique du personnel médical (Shanafelt, 2005)

## Les bénéfices

La démarche Planetree s'appuie sur 40 ans d'observation, de recherche et de développement de pratiques afin d'opérationnaliser la notion d'expérience client et d'image de marque permettant de se démarquer au plan régional et international.

Planetree propose une démarche intégrée unique qui se distingue par son effet systémique et le changement durable qu'elle apporte.

- Impact sur la qualité de l'expérience et la satisfaction qu'elle engendre pour les usagers et les employés
- Notoriété (locale, provinciale, internationale)
- Fidélisation des employés et attraction des meilleurs candidats
- Présence au travail, engagement et mobilisation
- Développement de capacités d'adaptation positive au changement, de résilience organisationnelle, d'aptitudes à l'innovation
- Activation de l'exemplarité comportementale
- Cohérence dans les décisions avec intérêt centré sur les priorités
- Amélioration continue efficiente

Voici quelques résultats d'organisations à travers le Monde :

INDICATEURS	ORGANISATION MEMBRE	RÉSULTATS
<b>INDICATEURS ressources humaines</b>		
	CSSS Mitis, Qc	↓ .3% en 3 ans, économie de <b>450 000 \$</b>
Taux d'assurance salaire	CRE, Qc	↓ 1.72% en 5 ans, économie de <b>720 000 \$</b>
	CSSS Jonquière, Qc	↓ 11.9% en 2 ans, économie de <b>475,000 \$</b>



<b>Mobilisation du personnel</b>	CRDITED CA, Qc Établissements Planetree néerlandais New York Presbyterian, EU	↑ 4% en 3 ans ↑ 14.3% en 6 ans ↑ 15% en 7 ans
<b>Satisfaction envers la communication</b>	CR Interval, Qc CSSS Val St-François, Qc	↑ 10.75% en 3 ans ↑ 7% en 3 ans
<b>Attraction / rétention du personnel</b>	CRE, Qc	Taux de rétention à 99% et liste d'attente pour postuler
<b>Corrélation positive entre l'expérience-patient et l'expérience-employé</b>	Stamford Hospital, EU	↑ du rapprochement des deux indices de 66% sur 8 ans
<b>Taux de collaboration au travail d'équipe</b>	Shore Medical Center, EU	↑ 10% en 5 ans
<b>INDICATEURS cliniques</b>		
<b>Indicateurs de services centrés sur la clientèle</b>	Établissements Planetree Brésiliens	↑ 79% en 2 ans
<b>Présence de plaies de pression</b>	Centre gériatrique Donald-Berman, Maimonides, Qc	↓ 8% en 6 mois
<b>Suivi des protocoles de soin</b>	Établissements Planetree américains	Surpasse le niveau national de 1 à 1.3% pour les problèmes cardiaques et pulmonaires
<b>Taux de satisfaction de la clientèle</b>	CSSS Mitis, Qc CIUSS-ECHUS, Urgence E. Dene Moore Care Center, EU Shore Medical Center, EU Établissements Planetree néerlandais Établissements Planetree américains	↑ 11.32% en 3 ans ↓ nbre de plaintes relatives aux relations interpersonnelles ↑ 10% en 2 ans ↑ 8% en 5 ans ↑ 6.4% en 6 ans surpassé le niveau national de 2.5% Supérieur de 9% au taux national



Réseau  
**PLANETREE**  
francophone

# Rayonnement

Planetree travaille en partenariat avec des organisations du monde entier pour développer et mettre en place des structures qui sollicitent la participation des patients, des familles et du personnel dans la création de milieux de soins de qualité, performants et innovants.



Institute for  
Healthcare  
Improvement



Ordre  
des infirmières  
et infirmiers  
du Québec



UNIVERSITÉ DE  
**SHERBROOKE**



SECRÉTARIAT INTERNATIONAL DES INFIRMIÈRES  
ET INFIRMIERS DE L'ESPACE FRANCOPHONE



Université  
de Montréal



MÉDECINS  
FRANCOPHONES  
DU CANADA



Organisation  
mondiale de la santé



**AGRÉMENT**  
CANADA



NATIONAL  
QUALITY FORUM



NATIONAL ACADEMY  
OF MEDICINE

*Institut national  
d'excellence en santé  
et en services sociaux*

Québec



Language of Caring

## Les racines Planetree dans la francophonie

- Canada
- Québec
- Nouveau-Brunswick
- Île-du-Prince-Édouard
- Terre-Neuve
- Manitoba
- France
- Suisse
- Belgique
- Tunisie
- Liban

## Les racines Planetree dans le Monde

- Arabie Saoudite
- Allemagne
- Argentine
- Brésil
- Chili
- Colombie
- Danemark
- États-Unis
- Émirats Arabes Unis
- Inde
- Kenya
- Malaisie
- Nouvelle-Zélande
- Pays-Bas
- Panama
- Turquie



# Certification

Les organisations certifiées Planetree se démarquent par la qualité de leurs pratiques cliniques, par leur façon de faire de l'expérience-client une priorité, par leur capacité de gérer humainement les ressources et par la cohérence dont ils font preuve au niveau de leur leadership.

La Certification en matière d'approche centrée sur la personne est reconnue pour :

- catalyser l'amélioration des pratiques;
- générer le momentum;
- et reconnaître les leaders dans le domaine.

**148 organisations sont Certifiées dans 11 pays à travers le Monde**

