

**Regard croisé sur le Réseau International des Hôpitaux  
et des Services de Santé Promoteurs de Santé (HPS)  
et Planetree inc.**

Québec 





**Regard croisé sur le Réseau International des Hôpitaux  
et des Services de Santé Promoteurs de Santé (HPS)  
et Planetree inc.**

**Édition**

Louis Côté

**Cadre conseil**

Françoise Alarie

**Recherche et rédaction**

Sarah Déraps

**Mise en page**

Sylvie Woods

*Regard croisé sur le Réseau International des Hôpitaux et des Services de Santé Promoteurs de Santé (HPS) et Planetree inc.* est aussi disponible en version anglaise :

- Services documentaires de l'Agence : 514 286-6504
- Dans la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : [www.santemontreal.qc.ca](http://www.santemontreal.qc.ca)

Déraps, Sarah, Françoise Alarie, Louis Côté. 2009. *Regard croisé sur le Réseau International des Hôpitaux et des Services de Santé Promoteurs de Santé (HPS) et Planetree inc.* Montréal : Agence de la santé et des services sociaux.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2009.

ISBN 978-2-89510-592-3 (version imprimée)

ISBN 978-2-89510-593-0 (version PDF)

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

## Table des matières

Liste des abréviations, sigles, acronymes et symboles .....	vii
Introduction.....	1
Les organisations HPS et Planetree inc.....	3
HPS.....	3
PLANETREE.....	3
Publics cibles et types d'intervention.....	5
HPS : PROMOTION DE LA SANTÉ ET APPROCHE PAR MILIEU DE VIE .....	5
PLANETREE : UN MODÈLE UNIVERSEL CENTRÉ SUR LA PERSONNE ET SUR L'HUMANISATION DES SOINS.....	5
Visions, courants de pensée et valeurs.....	8
HPS : LA PROMOTION DE LA SANTÉ DANS LES MILIEUX CLINIQUES .....	8
PLANETREE : UNE APPROCHE HUMAINE DES SOINS ET DES RELATIONS DE TRAVAIL .....	10
Approche de l'évaluation de la qualité .....	15
HPS : OBJECTIFS, NORMES, SOUS-NORMES, MESURES, INDICATEURS ET RECHERCHE.....	16
PLANETREE : OBJECTIFS, CRITÈRES, QUESTIONS, DOCUMENTS À FOURNIR.....	18
Politique de gestion des établissements de santé .....	24
LA NORME 1 : UNE POLITIQUE INTÉGRÉE EN PROMOTION DE LA SANTÉ .....	24
HPS : L'IMPLICATION DE LA DIRECTION ET DE TOUT LE PERSONNEL .....	24
PLANETREE : TOUS ENSEMBLE, ORIENTÉS VERS UN MÊME BUT.....	24
Soins aux patients et milieu de vie.....	27
LES NORMES 2 ET 3 D'HPS : POUR FAIRE DU PASSAGE À L'HÔPITAL UNE OCCASION DE REPRENDRE DU POUVOIR SUR SA SANTÉ (« EMPOWERMENT ») .....	27
PLANETREE : FAIRE DU PASSAGE À L'HÔPITAL UNE EXPÉRIENCE PROPICE À LA GUÉRISON .....	27
Mlieux de travail sains et santé du personnel .....	31
LA NORME 4 D'HPS : INVESTIR DANS LA PROMOTION DE LA SANTÉ ET CRÉER DES MILIEUX DE TRAVAIL SAINS.....	31
PLANETREE : PLUS QU'UNE APPROCHE INTÉGRÉE DE LA SANTÉ AU TRAVAIL.....	31
Les liens avec la communauté .....	35
LA NORME 5 POUR ASSURER CONTINUITÉ ET COOPÉRATION AU SEIN DU MOUVEMENT HPS ET PLANETREE .....	35
PLANETREE : INFORMER POUR MIEUX VIVRE .....	35
Conclusion .....	38
UNE COMPLÉMENTARITÉ POSSIBLE ENTRE LES DEUX ORGANISATIONS .....	38
Annexe 1 .....	41
Bibliographie.....	43

Liste des tableaux et figures
-------------------------------

Tableau 1 : Une comparaison entre hps et planetree - orientation et information .....	4
Tableau 2 : Une comparaison entre hps et planetree - visions, courants de pensée et valeurs .....	13
Tableau 3 : Une comparaison entre hps et planetree - approche de l'évaluation de la qualité .....	20
Tableau 4 : Une comparaison entre hps et planetree - l'organisation .....	25
Tableau 5 : Une comparaison entre hps et planetree - soins aux patients et milieu de vie .....	28
Tableau 6 : Une comparaison entre hps et planetree - santé du personnel.....	32
Tableau 7 : Une comparaison entre hps et planetree - liens avec la communauté.....	36
Figure 1 : Composantes du modèle HPS .....	9
Figure 2 : 10 composantes du modèle de Planetree Québec.....	12
Figure 3 : Comparaison HPS et Planetree- Approche de l'évaluation de la qualité .....	15
Figure 4 : Résumé HPS et Planetree - Approche de l'évaluation de la qualité - Normes et critères .....	23
comparables.....	

Liste des abréviations, sigles, acronymes et symboles
---

CMS: Centers for Medicare & Medicaid Services

HPS: Réseau international des hôpitaux et des services de santé promoteurs de santé

OMS: Organisation mondiale de la Santé

PS: Promotion de la santé

SST: Santé et sécurité au travail

WHO : World Health Organization

## Introduction

---

Le présent document a pour but de dégager les principales similitudes, complémentarités et différences entre les principes fondamentaux et les stratégies de deux organisations : le *Réseau international des hôpitaux et des services de santé promoteurs de santé* (HPS) et Planetree inc.

HPS est une initiative de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ayant débuté en 1993. Bien que le siège social de l'organisation soit localisé au Danemark, HPS travaille de pair avec des partenaires du monde entier en mettant de l'avant une approche axée sur le milieu. Destinée aux organisations de santé, cette approche vise à améliorer la qualité des soins, les relations entre les hôpitaux et les services de santé, la relation à la communauté et à l'environnement, ainsi que les conditions nécessaires à la satisfaction des patients, de leur famille et des employés. Le réseau compte plus de 650 membres et près de 40 réseaux nationaux-régionaux dans plus de 30 pays. Tous ensemble, ils travaillent à implanter les normes HPS internationalement.

Fondée en 1978 par une ex-patiente, Planetree inc. est un organisme américain sans but lucratif reconnu internationalement. Le réseau Planetree inc. est composé de plus de 150 membres dans le monde. L'organisme offre des services aux États-Unis, au Canada et en Europe dans les domaines de la santé (formation, consultation organisationnelle et contrôle de la qualité). Le modèle proposé par Planetree est de type holistique. Il est centré sur l'humanisation des soins, sur l'*empowerment* et sur la rentabilité. Planetree propose aussi une certification aux établissements intéressés. Celle-ci est obtenue suivant l'atteinte d'une série de critères.

Quatre documents OMS-HPS figurent à la liste des références consultées<sup>1</sup> en vue de réaliser cette analyse :

- *Mise en œuvre de la promotion de la santé dans les hôpitaux Manuel d'autoévaluation et formulaires*;
- La brochure *Le Réseau international des hôpitaux et des services de santé promoteurs de santé : Intégrer la promotion de la santé dans les hôpitaux et les services de santé HPS*;
- Le texte de la *Déclaration de Vienne*;
- Le contenu du site Internet du réseau HPS.

Nous avons ensuite comparé ces documents à quatre documents de Planetree :

- Le *Patient-Centered Hospital Designation Self-Evaluation Questionnaire*;
- «Le bien-être au travail, utopie du gros bon sens ?», un article publié dans *Objectif Prévention*, par Marie-Claude Poulin, en charge des communications et coordonnatrice au Centre de réadaptation Estrie;
- Le document *Réseau Planetree Québec Un modèle de gestion centré sur la personne*<sup>2</sup>;
- Le site Internet de Planetree.

---

<sup>1</sup> Les versions anglaises de ces documents ont aussi été consultées ainsi, plusieurs notes indiquées en bas de page de ce document redirigent le lecteur vers les versions anglaises.

<sup>2</sup> Planetree inc. a une antenne au Québec. Plus précisément, les activités de Planetree Québec sont pilotées par le Centre de Réadaptation Estrie situé à Sherbrooke : <http://www.centredereadaptationestrie.org>.

Au cours des prochaines pages, le lecteur sera donc en mesure de distinguer les éléments similaires, complémentaires et différents présentés dans ces documents et ce, selon des thèmes variés. Voici une courte définition de ces trois catégories dans le cadre de ce document :

- *Éléments similaires* : éléments analogues ou à peu près semblables pour les deux organisations;
- *Éléments complémentaires* : éléments présents dans l'une ou l'autre des organisations ayant trait à un même sujet et qui une fois combinés permettent de cerner l'ensemble des aspects relatifs à un même thème;
- *Éléments différents* : éléments présents dans l'une ou l'autre des organisations et absents dans l'autre.

Cette analyse a été réalisée suivant la consultation d'un nombre limité de documents. Des constats différents auraient peut-être pu être obtenus suivant une revue de littérature plus exhaustive. Nous remercions le lecteur d'en tenir compte.

Nous procéderons tout d'abord à la présentation comparative des objectifs et des missions des deux organisations pour ensuite traiter de la place accordée à l'évaluation au sein des deux organisations. Puis, plus spécifiquement, nous aborderons la question des normes et des critères.

La structure du texte a été pensée de façon à respecter la présentation des cinq normes d'HPS et la liste des références consultées est disponible en fin de document. De même, différents encadrés, tableaux, images et listes ont été intégrés au document de façon à synthétiser l'information et à faciliter la compréhension du texte par le lecteur.

Bonne lecture !

## Les organisations HPS et Planetree inc.

---

### *HPS*

Les objectifs d'HPS sont les suivants :

- Faciliter et encourager la collaboration et l'échange d'expérience entre les établissements de santé d'une région ou d'un pays. Identifier les zones d'intérêts communs, les partages de ressources possibles et l'élaboration de systèmes d'évaluation communs;
- Intégrer le concept de promotion de la santé dans la culture et le travail quotidien des établissements de santé;
- Produire des exemples de bonnes pratiques, documentés, évalués et généralisables.

En bref, HPS est une approche axée sur le milieu destinée aux organisations de santé. Son objectif est de promouvoir le concept de la promotion de la santé et de contribuer à sa diffusion dans les établissements de santé tout en soutenant sa mise en œuvre dans les pays et les régions, ainsi qu'à l'échelle internationale, en offrant un soutien technique à ses membres et en créant de nouveaux réseaux nationaux et régionaux<sup>3</sup>.

### *Planetree*

Voici l'énoncé de la mission de Planetree tel que présenté sur le site Internet de l'organisation :

« Planetree is a non-profit organization that provides education and information in a collaborative community of healthcare organizations, facilitating efforts to create patient centered care in healing environments<sup>4</sup>. »

Plus concrètement, Planetree est un organisme sans but lucratif destiné à faciliter le réseautage, à donner de l'information et de la formation aux organisations de santé favorisant ainsi la collaboration et la circulation de l'information entre elles. Dans le document *Réseau Planetree Québec Un modèle de gestion centré sur la personne* produit par Planetree Québec on mentionne que : « Les relations dans l'organisation du travail ou dans les rapports entre organismes ou entreprises tendent maintenant à obéir à une logique de réseau plutôt qu'à une logique hiérarchique ou même de concurrence pure. ».

L'organisme se voue donc à la création de milieux de soins humains et empreints de chaleur, maximisant ainsi les chances de guérison des personnes et un environnement de travail axé sur le bien-être du personnel<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Bureau régional pour l'Europe de l'OMS, 2008.

<sup>4</sup> Planetree Inc., « About Planetree, Planetree vision, Mission and Beliefs Statements ». <http://www.planetree.org/ABOUT/ABOUT.html> (dernière consultation: 18 décembre 2008).

<sup>5</sup> Traduction libre.

**Tableau 1 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Orientation et information**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
Orientation  <i>Complémentaire</i>	Promotion de la santé  Données probantes	Milieu de soins favorisant la guérison du patient  Pas de mention de données probantes dans les documents anglais mais mention de données probantes dans les documents du Réseau Planetree Québec <sup>6</sup>  Évaluation organisationnelle centrée sur les soins aux patients
Communication Échange d'information Réseautage <i>Similaire</i>	Favorise la circulation de l'information dans le réseau (local, national, régional, international)	Favorise la circulation de l'information dans le réseau (local, national, régional, international)

Le réseau des hôpitaux promoteurs de santé et Planetree favorisent les échanges d'information et le réseautage entre les organisations adhérant à leurs services. Par ailleurs, l'information communiquée diffère d'une organisation à l'autre.

<sup>6</sup> Document *Réseau Planetree Québec. Un modèle de gestion centré sur la personne.*

## **Publics cibles et types d'intervention**

---

### ***HPS : promotion de la santé et approche par milieu de vie***

Les publics cibles d'HPS sont composés de :

- Tous les établissements de santé membres ou souhaitant devenir membres du réseau;
- Tous les organismes régissant la qualité et intéressés à améliorer la promotion de la santé.

Voici les activités d'HPS répertoriées dans la documentation consultée :

- Faciliter l'évaluation des activités de promotion de la santé dans les établissements de santé;
- Développer la capacité des établissements de santé à améliorer leurs activités;
- Formuler des recommandations pour leur amélioration;
- Encourager la participation de tous les professionnels et du patient à cette amélioration;
- Améliorer la coordination des soins avec les autres prestataires;
- Améliorer la santé et la sécurité du personnel et des patients;
- Contribuer à moderniser et à modifier la pratique des soins et la prestation de services afin de les rendre plus efficaces et plus efficaces<sup>7</sup>.

### ***Planetree : Un modèle universel centré sur la personne et sur l'humanisation des soins***

Les publics cibles de Planetree sont :

- Toutes les organisations désireuses d'obtenir la certification Planetree;
- Tous les établissements de santé intéressés à se familiariser avec le modèle proposé par Planetree.

<sup>7</sup> Groene et OMS, 2006, page 7.

D'après la documentation consultée, les activités de Planetree sont :

- D'offrir un outil d'auto-évaluation aux établissements de santé afin qu'ils puissent s'évaluer de façon autonome et volontaire<sup>8</sup>;
- De faciliter et d'encourager l'innovation des établissements en leur offrant un cadre de référence et un modèle présentant les différents aspects d'un hôpital centré sur les soins du patient<sup>9</sup>.

Les activités et les dimensions des établissements membres de Planetree sont variables. Le modèle Planetree s'adapte actuellement à des établissements ayant aussi peu que 25 lits et à d'autres établissements ayant jusqu'à 2 000 lits<sup>10</sup>. De même, le modèle Planetree se déploie dans tous les types de services et ce, de la première à la troisième ligne.

<sup>8</sup> Traduction libre à partir de Planetree and Picker Institute, 2007. *Patient-Centred Hospital Designation Self-Evaluation Questionnaire*, Planetree Inc. and Picker Institute, Derby.

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> Données tirées du document *Réseau Planetree Québec. Un modèle de gestion centré sur la personne.*

Planetree et HPS ont tous deux pour objectif d'améliorer la qualité des soins aux patients. Ce sont les stratégies pour y arriver qui diffèrent. Planetree se centre sur les conditions favorisant la guérison alors qu'HPS se centre sur la promotion de la santé.

Les membres du personnel des établissements de santé intéressés à évaluer et à améliorer ses pratiques en promotion de la santé pour le patient et en promotion de la santé sur le lieu de travail trouveront leur compte au sein du réseau HPS.

Les membres du personnel des établissements de santé soucieux des impacts du bien-être du personnel et de l'environnement de soins sur le bien-être des patients seront davantage interpellés Planetree.

Pour les établissements favorisant une approche intégrée de la santé au travail, les deux organisations sont complémentaires.

Les deux organisations offrent des modèles adaptables aux types d'activités et aux dimensions des établissements.

L'organisation Planetree semble offrir davantage de soutien (services et conseils) aux établissements au cours du processus de certification allant de l'engagement de la direction à l'amélioration continue.

Les deux organisations accordent une priorité à l'amélioration continue.

## Visions, courants de pensée et valeurs

---

### *HPS : la promotion de la santé dans les milieux cliniques*

Pour HPS, la promotion de la santé est une partie intégrante du processus de soins et est liée aux enjeux cliniques, éducatifs, comportementaux et organisationnels. La promotion de la santé prend ici le sens que lui donne l'Organisation mondiale de la Santé soit : « le processus qui confère aux personnes le moyen d'assurer un plus grand contrôle sur leur propre santé et de l'améliorer<sup>11</sup>».

Tout comme la déclaration de Vienne, HPS confère un caractère holistique à la promotion de la santé. Dans l'un des documents<sup>12</sup>, on peut d'ailleurs lire :

« (...) En conséquence, la promotion de la santé comprend les approches médicales visant à soigner les individus, tout en allant plus loin. (...) Par « activités de promotion de la santé », nous entendons a) des actions concrètes, comme l'évaluation des patients et l'information concernant la reconnaissance des symptômes de la maladie et b) des interventions complexes visant à aider le patient à jouer un rôle actif dans la gestion de son état de santé. (...) »

HPS accorde une importance particulière à la *qualité des soins médicaux* et la définit ainsi :

« (...) le degré d'augmentation de la probabilité des individus et des groupes d'atteindre les résultats de santé désirés grâce aux services dispensés et conformément aux connaissances professionnelles actuelles »

HPS divise la qualité des soins en quatre dimensions<sup>13</sup> différentes :

- Les soins cliniques;
- La focalisation sur le patient;
- L'orientation du personnel;
- La souplesse et l'efficacité de la gouvernance.

Le plein potentiel de l'approche HPS se manifeste non seulement si elle est implantée dans le cadre de projets ponctuels ou d'une durée limitée, mais encore davantage si elle est vue comme une approche globale et complète, intégrée aux systèmes de contrôle de la qualité des établissements de santé<sup>14</sup>.

L'image suivante résume l'ensemble du modèle proposé par HPS.

---

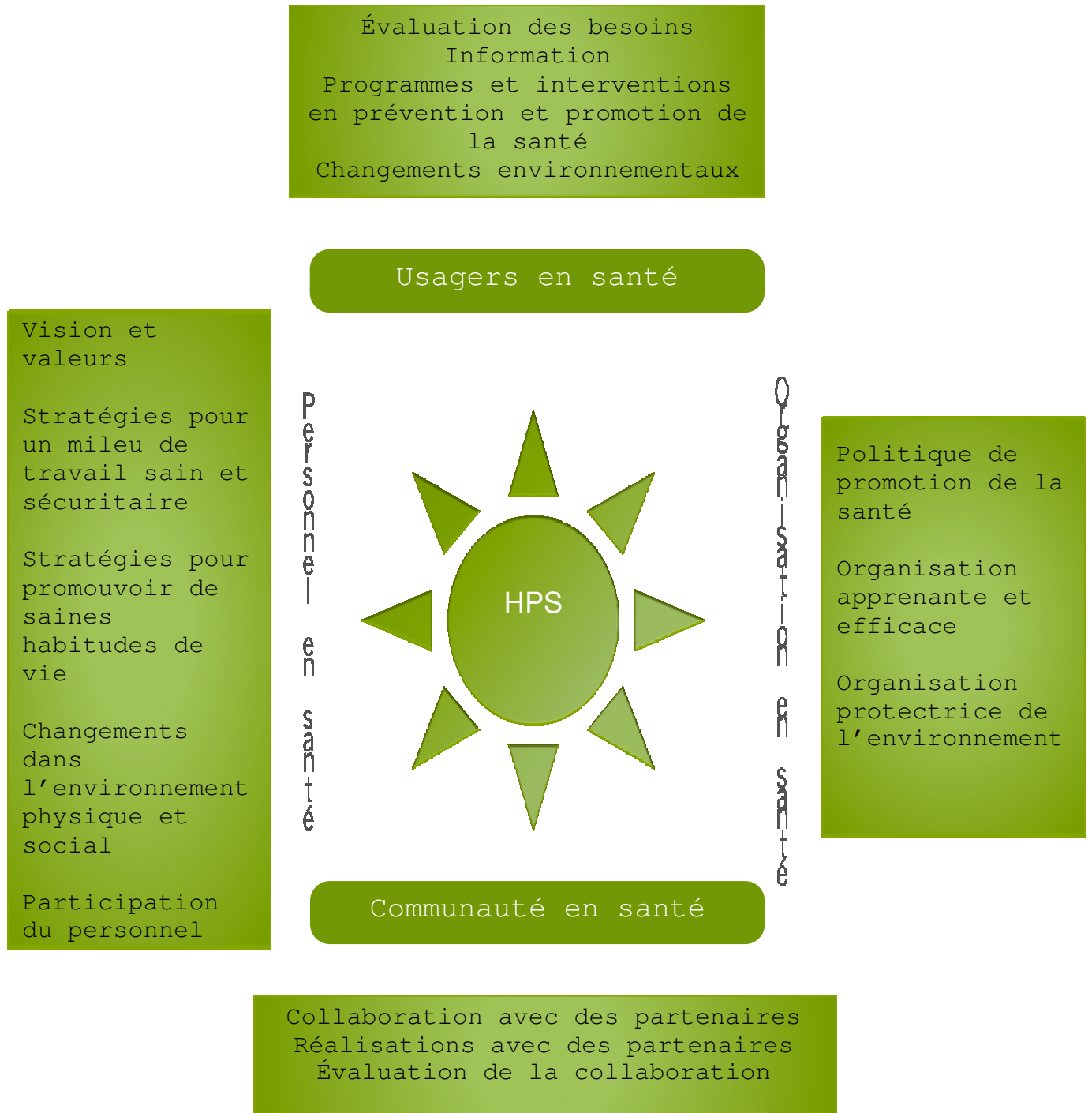
<sup>11</sup> OMS, 1986.

<sup>12</sup> Groene et OMS, 2006, page 13.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Bureau régional pour l'Europe de l'OMS, 2008.

**Figure 1 : Composantes du modèle HPS**



## **Visions, courants de pensée et valeurs**

---

### ***Planetree : une approche humaine des soins et des relations de travail***

Pour Angelica Thieriot, fondatrice de l'organisme Planetree inc. : «... l'hôpital idéal devrait être un véritable environnement de guérison où le simple fait d'être, nous aiderait à guérir. ».

Dans le même sens, le site Internet de Planetree présente une liste de croyances et de principes directeurs propres<sup>15</sup> à l'organisation :

« *Nous croyons...*

- que nous sommes des êtres humains bienveillants et soucieux des autres;
- que nous avons tous la capacité de soigner;
- que la guérison est plus facile si les soins reçus sont dispensés avec compassion et bonté;
- qu'une organisation centrée sur le patient maximise la sécurité et l'accessibilité des soins tout en s'assurant de la haute qualité de ceux-ci;
- en une approche holistique permettant de rencontrer les besoins de l'individu aux niveaux physiques, psychologiques et spirituels;
- que la présence de la famille, des amis et des proches contribue au processus de guérison et en fait donc partie intégrante;
- qu'en ayant accès à de l'information compréhensible, les individus sont en mesure d'accroître leur pouvoir sur leur santé et de l'améliorer;
- qu'il est essentiel pour les individus de pouvoir faire des choix quant aux soins qui leur sont dispensés;
- que l'environnement physique accroît la guérison, la santé et le bien-être;
- que la maladie peut agir comme moteur de changement pour les patients, la famille et le personnel soignant. »

### **Principes directeurs de l'organisation Planetree**

Les principes directeurs suivants guident l'ensemble des pratiques de gestion et de soins centrés sur le patient<sup>16</sup> :

- Teinter les actions de chaleur, d'écoute et de compréhension;
- Informer pour aider, prévenir et responsabiliser;
- Agir de concert avec la famille, les proches, le réseau social et la communauté;
- Nourrir l'âme, le corps et l'esprit;

<sup>15</sup> Traductions libres à partir du site Internet de l'organisation *Planetree* : <http://www.planetree.org/> (dernière consultation : 18 décembre 2008).

<sup>16</sup> Poulin, 2007.

- Créer des environnements pratiques et propices au bien-être.

Dans un article rédigé par Marie-Claude Poulin, pour Planetree, si le personnel de l'organisation est « à son meilleur », il peut alors prodiguer les meilleurs soins possibles au patient :

« (...) un employé offre des services de meilleure qualité et se préoccupe davantage du bien-être de ses clients lorsqu'il se sent bien dans son milieu de travail - parce qu'il est fier de ce qu'il fait, apprécie les gens avec qui il travaille, aime son environnement, a confiance en son patron, en l'organisation<sup>17</sup>.»

En conclusion, le réseau Planetree Québec résume ainsi le modèle de l'organisation<sup>18</sup> :

« Planetree, un modèle qui propose de faire vivre au personnel comme à la clientèle, une expérience enrichissante tant sur le plan humain qu'organisationnel. »

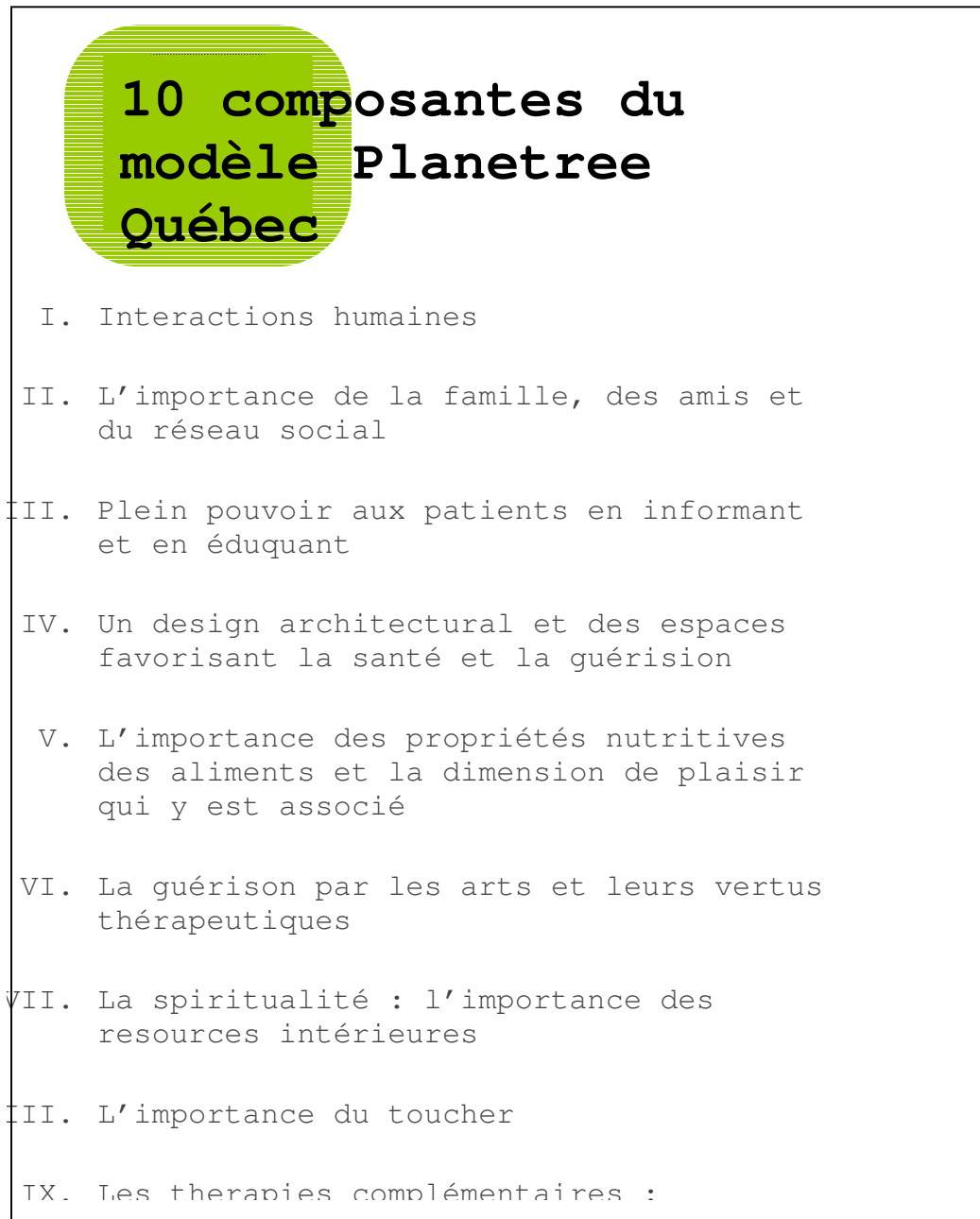
De façon plus détaillée, on peut diviser les composantes du modèle Planetree Québec en 10 points<sup>19</sup> tel que présenté dans la figure à la page suivante.

<sup>17</sup> Poulin, 2007.

<sup>18</sup> Document *Réseau Planetree Québec. Un modèle de gestion centré sur la personne.*

<sup>19</sup> Document *Réseau Planetree Québec. Un modèle de gestion centré sur la personne.*

**Figure 2 : 10 composantes du modèle de Planetree Québec**



**Tableau 2 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Visions, courants de pensée et valeurs**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
Courant de pensée  <i>Complémentaire</i>	Promotion de la santé Programmes de santé publique Pratiques cliniques préventives  Approche la plus scientifique possible basée sur les données probantes	Centré sur la guérison Approche humaine  Approche tenant compte des données probantes <sup>20</sup>
Valeur  <i>Complémentaire</i>	Centré sur la qualité des soins	Centré sur la qualité des soins aux patients  Centré sur la qualité de l'environnement et des relations de travail pour le personnel  Ouverture, innovation et partage <sup>21</sup>
Soin  <i>Complémentaire</i>	Médecine traditionnelle occidentale  Approche holistique souhaitée <sup>22</sup>	Outre la médecine traditionnelle occidentale, ouverture aux traitements et aux thérapies dites alternatives  Approche holistique souhaitée

<sup>20</sup> Document Réseau Planetree Québec Un modèle de gestion centré sur la personne.

<sup>21</sup> *Idem.*

<sup>22</sup> OMS, 1997.

Même si leurs fondements diffèrent, les visions de la promotion de la santé et les principes directeurs mis de l'avant par HPS et Planetree sont complémentaires et orientés vers un même but. Celui-ci consiste à améliorer la qualité des soins aux patients en favorisant la création et le maintien de milieux de soins et d'environnements de travail au sein desquels, les patients, leur famille de même que le personnel peuvent tous s'épanouir.

Le désir d'humanisation des soins oriente les stratégies de Planetree conférant du même coup une place toute spéciale aux relations interpersonnelles et au vécu quotidien du personnel dans les stratégies de l'organisation. Ceci vient compléter les stratégies de promotion de la santé d'HPS, qui se voient quant à elles axées principalement sur les patients et sur les membres de leur famille, sur les besoins des groupes vulnérables, du personnel de l'établissement de santé et de la communauté locale ainsi que sur l'environnement.

## Approche de l'évaluation de la qualité

---

Bien que les fondations d'HPS et Planetree diffèrent, leur vision de la promotion de la santé et leurs principes directeurs sont complémentaires et orientés vers les mêmes objectifs. Les prochaines pages seront maintenant consacrées à la comparaison entre ces deux approches de l'évaluation. À ce propos, les deux listes qui suivent montrent la complémentarité entre les deux organisations.

**Figure 3 : Comparaison HPS et Planetree- Approche de l'évaluation de la qualité**

<b>HPS</b> <b>Cinq normes</b>	<b>Planetree</b> <b>Onze critères</b>
I. Politique écrite de promotion de la santé intégrée au système d'amélioration de la qualité, visant les usagers, leurs proches et le personnel;	I. Présence des structures nécessaires à l'implantation du concept de centration sur l'utilisateur;
II. Évaluation systématique avec les usagers de leurs besoins en promotion de la santé;	II. Milieu de travail sain et humain et interactions entre les personnes;
III. Information et interventions de promotion de la santé auprès des usagers dans toutes les trajectoires de services;	III. Éducation et accès à de l'information pour les usagers;
IV. Mise en place des conditions nécessaires au développement et au maintien d'un milieu de travail sain;	IV. Implication de la famille et des proches dans le processus de soin;
	V. Programme de saine alimentation;
	VI. Environnement apaisant favorisant la guérison et la santé;
	VII. Accès aux arts et à des programmes d'activités

## ***HPS : objectifs, normes, sous-normes, mesures, indicateurs et recherche***

De façon générale, trois grands constats sont posés par HPS<sup>23</sup>:

- « (...) l'amélioration de la qualité nécessite des données sur la performance et une culture visant l'amélioration. »;
- « (...) en l'absence d'une culture de participation et de soutien, même si les données concernant la qualité des soins sont disponibles, il est impossible de mettre en œuvre les améliorations proposées. »;
- « La stratégie d'auto-évaluation en est une d'encouragement et d'éducation et aide les établissements de santé à développer leur processus d'amélioration continue de la qualité. ».

En bref, HPS propose une démarche d'autoévaluation reposant sur deux approches complémentaires soit :

- Les normes et les sous-normes (exprimant des énoncés sur lesquels s'entendent les professionnels et portant sur les structures ou les processus de soins qui devraient être implantés);
- Les indicateurs (ayant trait aux processus et aux résultats en matière de santé et qui constituent un outil d'évaluation quantitative des variations de la performance au fil du temps ou d'un établissement à un autre).

Plus précisément, chacune des sections du document *Mise en œuvre de la promotion de la santé dans les hôpitaux Manuel d'autoévaluation et formulaires* est divisée comme suit:

- Définition de la norme;
- Objectif;
- Définition de la sous-norme;
- Éléments mesurables;
- Données probantes;
- Section réservée aux commentaires, problèmes, objectifs, responsabilités, détails pour les données et mesures de suivi.

Au total, cinq normes sont mises de l'avant et 18 indicateurs de promotion de la santé sont définis :

### Norme 1 : Politique de gestion

- Le pourcentage du personnel connaissant la politique de promotion de la santé;
- Le pourcentage des patients (et de leur proches) connaissant les normes en matière de promotion de la santé;
- Le pourcentage du budget alloué aux activités de promotion de la santé du personnel.

### Norme 2 : Évaluation des patients

- Le pourcentage des patients évalués pour des facteurs de risque génériques;
- Le pourcentage des patients évalués pour les facteurs de risque spécifiques à certaines maladies selon les lignes directrices;
- Les résultats de l'enquête sur la satisfaction des patients envers la procédure d'évaluation.

<sup>23</sup> Groene et OMS, 2006, page 15.

### Norme 3 : Information et intervention auprès des patients

- Le pourcentage des patients informés des actions particulières concernant l'autogestion de leur état de santé;
- Le pourcentage des patients éduqués sur la modification des facteurs de risque et les possibilités de traitement de la maladie pour gérer leur état de santé;
- Les résultats de l'enquête sur l'expérience des patients en matière de procédures d'information et d'intervention.

### Norme 4 : Promotion de milieux de travail sains

- Le pourcentage du personnel qui fume;
- L'arrêt du tabagisme : pourcentage des membres du personnel qui étaient des fumeurs ou ayant cessé de fumer récemment et ayant reçu des conseils pour le faire;
- Les résultats de l'enquête sur les conditions de travail du personnel;
- Le pourcentage d'absences à court terme;
- Le pourcentage d'accidents du travail;
- Les résultats par rapport à l'échelle d'épuisement professionnel.

### Norme 5 : Continuité et coopération

- Le pourcentage des résumés de congé envoyés aux omnipraticiens ou à la clinique vers laquelle le patient est orienté dans les deux semaines suivant son congé, ou remis en main propre au patient au moment de son congé;
- Le taux de réhospitalisation pour l'état de santé fragile des patients ambulatoires dans les cinq jours;
- Le résultat de l'enquête sur la préparation du patient à son congé.

HPS propose d'évaluer les éléments mesurables selon une échelle de trois critères : totalement, partiellement ou pas du tout atteints. Il est aussi recommandé d'ajouter de l'information qualitative et de la documentation à l'occasion.

#### *Responsabilité de l'évaluation*

Une personne est désignée comme chef de projet et veille à coordonner l'ensemble du processus d'autoévaluation et des résultats présentés. Un plan d'action est ensuite élaboré par un groupe d'orientation coordonné par le chef de projet. D'autres personnes peuvent se voir confier des responsabilités spécifiques (ex. : une personne est désignée comme chef de projet pour l'évaluation d'une norme en particulier).

#### *La place de la recherche*

HPS accorde une importance particulière à la recherche. La diffusion des résultats est encouragée. De plus, l'approche HPS constitue en elle-même un nouveau champ de recherche :

«Les HPS constituent un nouveau champ de recherche dans lequel la pratique basée sur des données probantes en matière de promotion de la santé est définie comme étant l'intégration de l'expertise clinique individuelle, des meilleures données probantes actuellement disponibles et des préférences des patients.<sup>24</sup>»

### *Exigences particulières*

Pour chacune des normes présentées, HPS demande aux établissements de joindre une série de documents visant à montrer que ceux-ci rencontrent bien les normes établies.

### ***Planetree : objectifs, critères, questions, documents à fournir***

Tout comme HPS, l'organisation Planetree, propose aussi une démarche d'évaluation reposant sur deux approches complémentaires soit :

- Les critères (les établissements souhaitant obtenir la certification Planetree doivent répondre à une série de critères);
- Les indicateurs<sup>25</sup> : la satisfaction du patient, étant encore en convalescence ou ayant été en convalescence au sein de l'établissement de santé, est l'indicateur clé.

Le document de Planetree comprend une série de critères, d'objectifs et de questions permettant aux établissements d'évaluer les éléments suivants<sup>26</sup> :

- La qualité des interactions humaines (entre gestionnaires, professionnels et employés, entre collègues, entre l'organisation et ses partenaires, etc.);
- L'éthique organisationnelle;
- La satisfaction de la clientèle;
- La satisfaction des employés en vue de favoriser le recrutement et la rétention du personnel;
- Les mesures et les moyens privilégiés en vue de créer un environnement de travail favorisant le bien-être;
- Le développement des connaissances et de l'expertise du personnel;
- La reconnaissance des réalisations et des compétences du personnel.

Planetree demande aux établissements de lui fournir une série de documents visant à constituer le dossier des candidats à la certification :

- Copie des derniers comptes-rendus de réunions;
- Copie des noms et des titres des membres du comité;
- La description de tâche du coordinateur;

<sup>24</sup> Bureau régional pour l'Europe de l'OMS, 2008.

<sup>25</sup> Planetree a notamment recours au système national d'évaluation, HCAPS, Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. Ce système prévoit notamment l'évaluation des aspects suivants du passage en milieu de soins (satisfaction de la clientèle, empathie du personnel et qualité de l'environnement, interactions et communication avec le personnel, *empowerment* via l'information, etc.

<sup>26</sup> Poulin, 2007.

- Les dates des plus récents groupes de discussion avec les patients, les familles et les employés et un sommaire des discussions;
- La grille de programmation des activités prévues pour le personnel;
- Une description de l'implication du personnel dans la définition du modèle de soins et de la façon dont on l'encourage à y prendre part;
- Une liste des projets des équipes, les noms des membres, leur titre et leur niveau d'implication;
- Un plan de type *Care for caregiver*;
- Une description de la politique de reconnaissance du personnel;
- Les résultats des deux plus récents sondages menés afin de mesurer la satisfaction du personnel;
- Des copies des politiques de l'établissement (confidentialité, soins aux patients, résultats médicaux, heures de visite, etc.);
- Une copie du sommaire des résultats des données relatives à la satisfaction du patient pour les deux dernières années une fois comparées avec celles des *benchmarks*;
- Une copie des résultats à *Core Measures Scores (CMS)*;
- Une copie du dernier sondage relatif à la sécurité du patient;
- Etc.

Le tableau 3 présente une série d'éléments similaires, complémentaires ou différents mentionnés dans les documents HPS et Planetree. De même, les pages suivantes ont été pensées de façon à comparer et à synthétiser plusieurs informations ayant trait à l'approche d'évaluation de la qualité des deux organisations.

**Tableau 3 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Approche de l'évaluation de la qualité**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
<p>Certification</p> <p><i>Différent et complémentaire</i></p>	<p>Autoévaluation ET processus de certification par HPS</p>	<p>L'organisation devient membre et doit entreprendre le processus de certification, plus exigeant que celui d'HPS, en répondant aux critères émis par l'organisation</p>
<p>Évaluation des interventions en promotion de la santé – Patient</p> <p>Et</p> <p>Soins aux patients</p> <p><i>Complémentaire</i></p>	<p>Plusieurs indicateurs mentionnés dans les normes HPS 2 et 3 (voir pages précédentes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des normes</li> <li>• Éducation</li> <li>• Satisfaction</li> </ul>	<p>Promotion de la santé non mentionnée explicitement</p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfaction des patients quant aux soins reçus constitue un élément important de l'évaluation.</li> <li>• Existence d'une politique de confidentialité</li> <li>• Existence d'une structure dédié à l'information et à la documentation (bibliothèque ou centre de documentation) et d'une stratégie faire connaître cette structure auprès des usagers</li> </ul>
<p>Évaluation des interventions en santé auprès du personnel et de la santé du personnel</p> <p><i>Complémentaire</i></p>	<p>Plusieurs indicateurs mentionnés dans les normes HPS (voir les pages précédentes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des normes et besoins</li> <li>• Fumeurs et fumeurs ayant récemment abandonné</li> <li>• Absences</li> <li>• Accidents et blessures liées au travail</li> <li>• Épuisement professionnel</li> </ul>	<p>Évaluation à tous les deux ans au moins</p> <p>Les services au personnel sont élaborés au regard des priorités identifiées par les employés</p> <p>Les établissements doivent fournir des données sur les congés et les vacances ainsi que sur les départs du personnel pour les dernières années</p> <p>Évaluation de la satisfaction au travail, du taux de rétention, <i>empowerment</i> du personnel, <i>Défi meilleur employeurs</i> au Québec, etc.</p>
<p>Environnement de travail</p> <p><i>Similaire</i></p>	<p>Plusieurs indicateurs mentionnés dans la politique de santé et de sécurité de l'établissement et plusieurs indicateurs mentionnés dans la norme 4 (voir les pages précédentes)</p>	<p>Protocole de contrôle du bruit en place.</p> <p>Politique de santé et sécurité au travail.</p>

(suite)

**Tableau 3 : Une conception entre HPS et Planetree – Approche de l'évaluation de la qualité**

<b>Thèmes et conditions</b>	<b>HPS</b>	<b>Planetree</b>
Évaluation de la disponibilité de l'information sur la santé <i>Différent</i>	Disponibilité de l'information recommandée, mais évaluation de la disponibilité non exigée	Évaluation de la disponibilité d'information pour les patients, les familles et la communauté
Évaluation de la performance et du développement professionnel continu comprenant la promotion de la santé <i>Complémentaire</i>	L'organisation s'assure que tout le personnel a accès aux informations les plus récentes	Les établissements doivent fournir à Planetree une description de leur programme de formation (huit heures au minimum pour le personnel)
Évaluation des résultats de santé, impacts sur la santé (gains en matière de santé des patients, du personnel et de la communauté dans le temps) <i>Complémentaire</i>	Plusieurs indicateurs mentionnés dans les normes HPS (voir les pages précédentes)	Non mentionné
Besoins culturels des patients, des familles et du personnel <i>Différent</i>	Non mentionnés dans les normes HPS, mais en lien avec les valeurs de la Déclaration de Vienne (OMS) de 1997	Les établissements doivent décrire comment ils ont documenté ces besoins
Besoins de la communauté <i>Similaire</i>	Indicateurs mentionnés dans la norme 5 d'HPS (voir les pages précédentes pour en savoir plus)	Les établissements doivent décrire comment ils ont documenté ces besoins

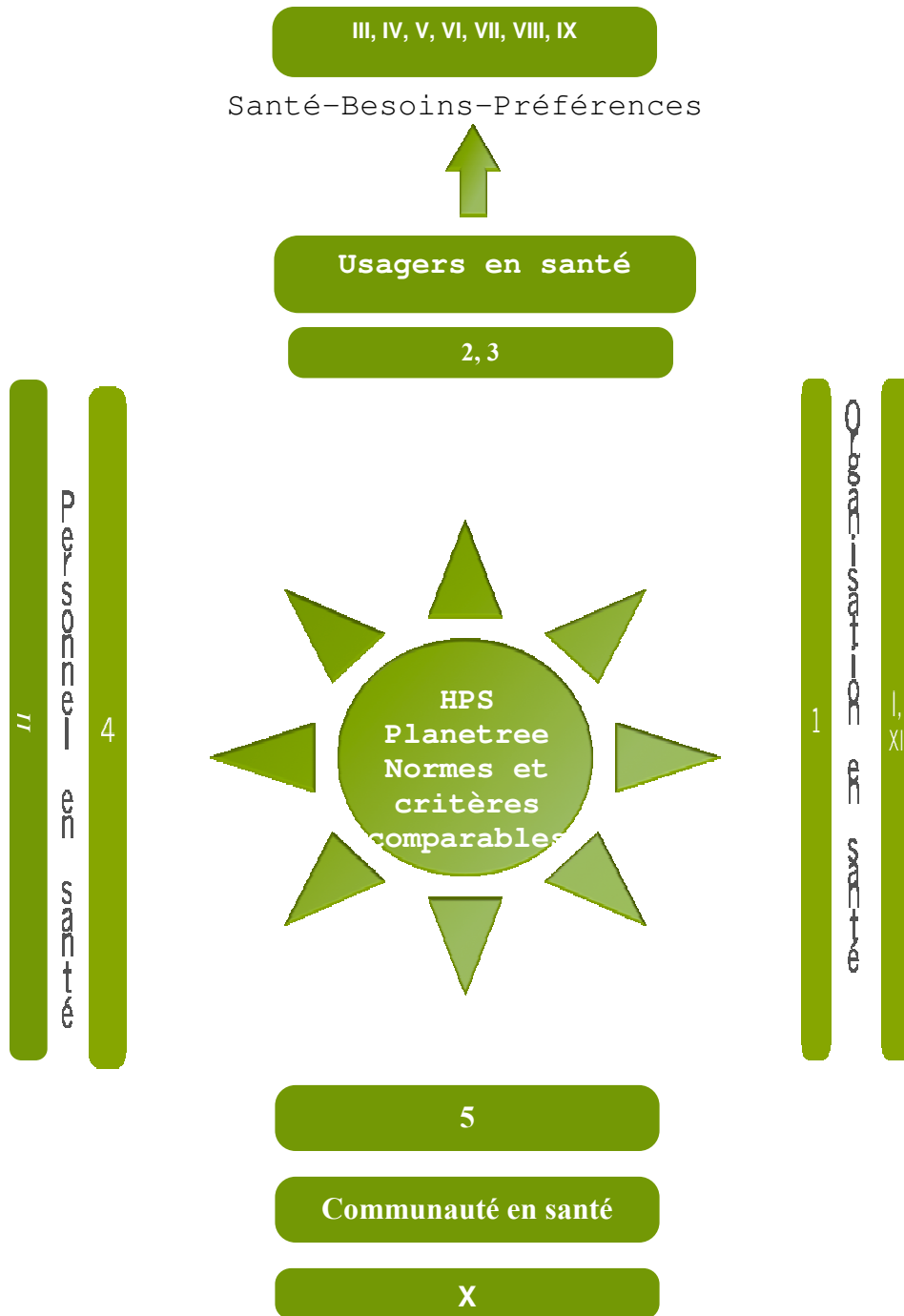
Si HPS et Planetree effectuent chacun une forme d'évaluation de la qualité basée sur les critères et des sous-critères pour lesquels une série de documents doivent être fournis, il n'en demeure pas moins que l'objet des évaluations, le nombre d'objets à évaluer, les fréquences et la méthodologie suggérées diffèrent. Il s'en dégage donc une certaine complémentarité.

En matière d'évaluation de la qualité, Planetree demande beaucoup plus à ses membres qu'HPS. Par contre, on peut davantage parler de monitoring et d'évaluation de perceptions (particulièrement quant à la satisfaction des patients et du personnel) que d'évaluations appuyées sur une démarche de recherche scientifique telle que celle encouragée par HPS.

Le processus de certification de l'OMS-HPS et celui de Planetree diffèrent sur certains points, mais proposent tous les deux aux candidats une démarche de certification évolutive dans une perspective d'amélioration continue.

L'importance de la formation du personnel et de l'évaluation des connaissances de celui-ci est mentionnée dans les deux documents.

**Figure 4 : Résumé HPS et Planetree - Approche de l'évaluation de la qualité - Normes et critères comparables**



## **Politique de gestion des établissements de santé**

---

### ***La norme 1 : une politique intégrée en promotion de la santé***

HPS privilégie la rédaction et l'adoption d'une politique de promotion de la santé, l'adoption d'un budget et l'aménagement de structures et d'installations dédiées à la promotion de la santé.

### ***HPS : l'implication de la direction et de tout le personnel***

Pour HPS, la promotion de la santé c'est l'affaire de tous :

« (...) la promotion de la santé ne peut être déléguée à un rôle ou à une fonction particulière au sein de l'hôpital, c'est la responsabilité de tous, et les patients ainsi que chaque membre du personnel peuvent y contribuer. (...) Tout le personnel doit s'engager à contribuer au succès de ce projet<sup>27</sup>.»

Selon HPS, il faut constituer une équipe pour le projet, lui attribuer des rôles et des responsabilités clairement définis. On suggère que les personnes suivantes siègent sur ce comité<sup>28</sup> :

- Direction de l'hôpital;
- Chef de projet;
- Personne responsable des domaines de la promotion de la santé;
- Groupe d'orientation multidisciplinaire<sup>29</sup>.

### ***Planetree : tous ensemble, orientés vers un même but***

Du côté de Planetree, il est essentiel que tous les niveaux de l'organisation convergent vers un même but : le bien-être de la personne. De même, le bien-être du personnel et le bien-être des patients vont de pair et il est primordial de considérer ces deux facettes. Le personnel de l'hôpital, le personnel médical et d'autres personnes volontaires doivent :

- être réunis en comité multidisciplinaire au moins une fois par mois pour évaluer, implanter et maintenir les pratiques de l'organisation;
- rédiger un procès-verbal suivant chacune de ces rencontres;
- désigner un coordonnateur de projet assigné à soutenir les activités prévues dans l'organisation et ce, de façon régulière.

Le tableau 4 présente une série d'éléments similaires, complémentaires ou différents mentionnés dans les documents HPS et Planetree.

<sup>27</sup> Groene et OMS, 2006, page 13.

<sup>28</sup> *Id.*, pages 26 et 27.

<sup>29</sup> *Id.*, page 26. L'Organisation mondiale de la Santé suggère que le comité soit composé : d'une infirmière sénior, d'un médecin junior et sénior, d'un cadre supérieur, d'un membre du personnel et d'un membre des ressources humaines, d'un membre du personnel paramédical, des services généraux de soutien à la médecine ou d'un membre du personnel des services généraux non cliniques.



HPS et Planetree demandent l'engagement de tout le personnel, de l'organisation de la haute direction, par les employés et les bénévoles.

Les deux réseaux demandent de formaliser cet engagement par le biais de politiques et de procédures. HPS exige une politique intégrée de promotion de la santé alors que Planetree ne formule pas une telle exigence. Les thèmes des politiques et des programmes diffèrent et se complètent donc d'une certaine façon.

## Soins aux patients et milieu de vie

---

### ***Les Normes 2 et 3 d'HPS : pour faire du passage à l'hôpital une occasion de reprendre du pouvoir sur sa santé (« empowerment »)***

Des données probantes indiquent que les patients sont plus réceptifs aux conseils et au *counseling* quand ils ont des problèmes de santé. Par conséquent, HPS considère que leur séjour à l'hôpital est une occasion de leur faire saisir la nécessité d'un changement de comportement<sup>30</sup>.

Les normes 2 et 3 sont orientées vers l'évaluation des patients, l'information et l'intervention auprès de ces derniers<sup>31</sup>. L'organisation promotrice de santé s'assure donc que les professionnels de la santé, de concert avec les patients, évaluent systématiquement le besoin en activités de promotion de la santé. Elle s'assure également de fournir aux patients de l'information sur les facteurs importants relatifs à leur maladie ou à leur état de santé; toutes les trajectoires de soins et de services aux patients comportent des interventions de promotion de la santé.

### ***Planetree : faire du passage à l'hôpital une expérience propice à la guérison***

Planetree reconnaît que les éléments suivants contribuent à la guérison de la personne et se fait un devoir de tout mettre en place pour faire du passage à l'hôpital l'expérience la plus propice possible à la guérison :

- Des relations interpersonnelles saines et respectueuses;
- Avoir la possibilité de faire des choix pour sa santé, son indépendance et sa dignité;
- Voir son réseau social intégré au processus de soins;
- Avoir accès à des soins spirituels;
- Accéder à un programme d'exercice, de mise en forme et de saines habitudes de vie;
- Être informé et éduqué sur sa santé;
- Avoir accès à une saine alimentation;
- Avoir des opportunités de créer et de se divertir.

Avoir l'opportunité de vivre dans un environnement chaleureux invitant à la guérison et pour lequel les concepteurs ont prévu l'accès à de la lumière naturelle et à la nature pour les personnes fréquentant les lieux<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> Bureau régional pour l'Europe de l'OMS, 2008.

<sup>31</sup> Groene et OMS, 2006.

<sup>32</sup> Planetree Inc. « Planetree Acute-Care Components », en ligne : <http://planetree.org/ABOUT/continuingcare.html> and <http://www.planetree.org/ABOUT/acuratecare.html> (dernière consultation : 3 février 2009).



(suite)

**Tableau 5 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Soins aux patients et milieu de vie**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
Diversité culturelle et spirituelle <i>Complémentaire</i>	La diversité spirituelle n'est pas mentionnée	Respect de la diversité culturelle et des croyances intégrées aux priorités de l'organisation
Accessibilité à une saine alimentation <i>Complémentaire</i>	Non sujet à l'évaluation selon les normes d'HPS mais en lien avec les valeurs de la Déclaration de Vienne (OMS), 1997. De tels services sont souvent offerts par les organisations	Favoriser l'accessibilité aux aliments sains  Nourriture et boissons accessibles 24 heures sur 24  Chambres équipées avec frigidaire et station de cuisine  Distributrices de nourriture fraîche (température adéquate, variété de mets, etc.)
Aménagement de l'environnement de travail, esthétique des lieux, etc. <i>Complémentaire</i>	Non mentionné	Accès à la lumière naturelle Accès à la nature Décoration intérieure Contrôle du bruit
Stationnement <i>Différent</i>	Non sujet à l'évaluation selon les normes d'HPS. Des services de stationnement et de transports actifs sont souvent mis en place par les établissements	Stationnements disponibles  Aucune mention des transports actifs
Programmation d'activité Création, divertissement <i>Différent</i>	Non mentionné (de tels services sont souvent offerts par les organisations de bénévoles présents dans les établissements.)	Programme d'activités incluant musique, art visuel, zoothérapie, lecture, etc.

Planetree accorde une importance particulière au milieu de vie que sont les établissements de santé par le biais de son concept de *healing environnement*. Le passage à l'hôpital est un moment important et le confort doit être maximisé.

La documentation de Planetree est plus explicite sur ce point que ne l'est celle d'HPS. D'ailleurs, l'organisation ajoute à son orientation humaniste des éléments d'esthétisme et d'ergonomie en signalant aussi l'importance de l'accessibilité à la nature dans le processus de guérison.

HPS mise sur l'*empowerment* des patients afin que ceux-ci disposent de la meilleure information possible à leur sortie de l'hôpital et que le retour à la maison soit facilité.

Bien qu'ils ne soient pas soulevés explicitement dans la documentation HPS, plusieurs éléments mentionnés par Planetree sont en implantation dans les établissements du réseau HPS (nourriture saine, transport actif, etc.). Toutefois, HPS n'en fait pas une obligation pour ses membres.

Même si certains thèmes et conditions ne sont pas mentionnés dans les normes d'HPS, ils sont tout de même en lien avec les valeurs de la Déclaration de Vienne (OMS), 1997 et donc, compatibles avec le modèle de Planetree.

## **Mlieux de travail sains et santé du personnel**

---

### ***La Norme 4 d'HPS : investir dans la promotion de la santé et créer des milieux de travail sains***

Pour HPS, investir dans la promotion de la santé du personnel peut conduire au recrutement de meilleurs employés, à offrir de meilleurs soins et à améliorer les habitudes de travail. La promotion de la santé en milieu de travail contribue effectivement à diminuer l'absentéisme<sup>33</sup>.

La présence d'une politique de santé et de sécurité au travail et de services de santé pour le personnel figurent aussi au nombre des sous-critères HPS que doivent respecter les établissements.

### ***Planetree : plus qu'une approche intégrée de la santé au travail***

En recommandant l'adoption de mesures ayant un impact sur les habitudes de vie, sur la santé, la sécurité au travail et les comportements organisationnels, Planetree se positionne d'une certaine façon en promoteur de la santé en milieu de travail.

Plus encore, Planetree se fait une priorité d'encourager le développement personnel, l'expression personnelle et l'atteinte des buts et des rêves individuels : « A Planetree continuing care community supports personal growth, self-expression, and the fulfilment of individual dreams.<sup>34</sup> »

Le modèle de Planetree propose toute une série de petits *plus* contribuant à rendre le milieu de travail plus sain, mais aussi, plus humain.

Le tableau 6 présente une série d'éléments similaires, complémentaires ou différents mentionnés dans les documents HPS et Planetree.

<sup>33</sup> Sounan, C. et Gagnon, S. dans Bureau régional pour l'Europe de l'OMS, 2008.

<sup>34</sup> Site Internet de l'organisation *Planetree* : <http://www.planetree.org/> (dernière consultation : 18 décembre 2008).

**Tableau 6 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Santé du personnel**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
<p>Politique de santé et de sécurité au travail</p> <p><i>Complémentaire</i></p>	<p>L'organisation s'assure de créer et de mettre en œuvre une politique de santé et de sécurité au travail (en conformité avec les indicateurs nationaux et internationaux, la mesure des risques et des accidents de travail)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aménagement intérieur et éclairage</li> <li>2. Contrôle du bruit</li> <li>3. Supervision des odeurs</li> <li>4. Ergonomie des stations de travail et <i>Artmodeling</i></li> <li>5. Aménagement d'espaces destinés à favoriser la confidentialité</li> </ol> <p>Peu de mention explicite à des questions reliées à la santé et la sécurité au travail</p>
<p>Environnement de travail</p> <p><i>Différent</i></p>	<p>Non mentionné à part ce qui concerne les normes relatives à la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)</p>	<p>Planetree reconnaît l'influence de l'environnement de travail sur la santé et le bien-être. Le décor, le design intérieur, la lumière naturelle et l'accès à la nature sont encouragés</p>
<p>Politique de reconnaissance</p> <p><i>Différent</i></p>	<p>Non mentionné</p>	<p>Plusieurs opportunités sont prévues</p>
<p>Définition des tâches</p> <p><i>Différent</i></p>	<p>Non mentionné</p>	<p>La gestion des ressources humaines et les descriptions de tâches reflètent l'approche humaniste</p>
<p>Services de santé pour le personnel</p> <p><i>Similaire</i></p>	<p>Par exemple, un programme d'arrêt tabagique est en place</p> <p>On recommande l'évaluation des besoins du personnel</p>	<p>Services présents en conformité avec les résultats de l'évaluation des besoins du personnel</p>



Ensemble, HPS et Planetree sont une formule gagnante pour la création de milieux de travail sains alliant santé et sécurité du travail, modification des comportements individuels (saines habitudes de vie) et amélioration des pratiques organisationnelles (gestion, organisation du travail, etc.).

La formation du personnel est l'une des stratégies privilégiées par les deux organisations; cependant le contenu des formations et les modes d'apprentissage semblent différer.

L'importance de créer et de maintenir des milieux de travail sains est mise en évidence au sein de Planetree et dans le réseau HPS. Les façons d'aborder cette question sont complémentaires.

## **Les liens avec la communauté**

---

### ***La Norme 5 pour assurer continuité et coopération au sein du mouvement HPS et Planetree***

L'organisation promotrice de santé adopte une démarche planifiée et continue de collaborer avec les autres paliers de services de santé, les autres institutions et les secteurs concernés.

Afin d'assurer la collaboration avec les fournisseurs pertinents et d'amorcer des partenariats visant à optimiser l'intégration des activités de promotion de la santé dans le cheminement des patients, HPS met deux sous-normes de l'avant pour ses membres :

- L'organisation assure la cohérence des services de promotion de la santé avec les prestations de services et les plans de santé en cours;
- L'organisation s'assure de l'accès aux activités et aux procédures de promotion de la santé, ainsi que de leur mise en œuvre lors des visites en externe du patient et après son congé.

### ***Planetree : informer pour mieux vivre***

Par différents moyens, Planetree diffuse de l'information sur la santé aux proches des patients et à la communauté.

**Tableau 7 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Liens avec la communauté**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
<p>Communication avec les organisations de la communauté en fonction de chaque patient</p> <p><i>Similaire</i></p>	<p>Surtout lors des congés ou lors de l'orientation vers un autre service</p> <p>Formation des cliniciens de la communauté</p> <p>Communication avec les organisations qui reçoivent les patients</p> <p>Plan de réadaptation figurant au dossier du patient et précisant les rôles des organisations partenaires</p> <p>Circulation de l'information dans le réseau HPS à tous les niveaux (local, régional, national et international)</p> <p>Les Centre d'éducation pour la santé à Montréal (CES) sont un bon exemple</p>	<p>Un système est prévu afin que les patients puissent lire la politique les concernant et pour que ceux-ci connaissent leurs droits, les différentes possibilités s'adressant à eux et le fait qu'ils peuvent s'impliquer dans le processus de soins les concernant</p> <p>Bibliothèque d'information sur la santé ouverte à la l'ensemble de la communauté (matériel éducatif, livres, etc.)</p> <p>Préoccupation de transmettre les informations lors des congés des patients (avant, pendant et après)</p> <p>Circulation de l'information dans le réseau à tous les niveaux (local, régional, national et international)</p>

(suite)

**Tableau 7 : Une comparaison entre HPS et Planetree - Liens avec la communauté**  
**Éléments similaires, complémentaires ou différents**

Thèmes et conditions	HPS	Planetree
Communication avec le patient et avec sa famille  <i>Complémentaire</i>	Information aux patients et aux familles lors du congé ou lors d'une orientation vers un autre service	Horaire de visite réparti sur 24 heures  Programme <i>Care Partner Program</i> destiné aux proches désignés par le patient
Écoute des besoins de la communauté et des patients  <i>Similaire</i>	Présence d'assemblée et de comité, de conseil ou de rencontre auxquels la communauté est conviée	Un espace de discussion est en place de façon à ce qu'il puisse y avoir un échange entre les patients, la communauté et l'hôpital
Liens avec les institutions  <i>Similaire</i>	Les établissements doivent tenir compte de la planification des politiques régionales et travailler de concert afin d'améliorer la continuité des soins	L'information à la communauté est réalisée en collaboration avec les partenaires locaux et les agences régionales
Liens avec les organismes de la communauté  <i>Différent</i>	Mentionné dans les standards HPS mais initiatives à la discrétion des établissements (ex.: Journées de prévention pour le grand public)	Des services directs, de l'information et des activités d'éducation à la santé sont offerts à la communauté

## Conclusion

---

Cette analyse a été réalisée suivant la lecture d'un nombre limité de documents. Voici un condensé des principaux constats suivant cet exercice<sup>35</sup>.

### *Une complémentarité possible entre les deux organisations*

- Planetree et HPS sont centrés sur la qualité des soins et la satisfaction du patient; ce sont leurs manières de faire qui varient :
  - HPS véhicule une approche axée sur la promotion de la santé;
  - Planetree se centre sur le processus de guérison;
  - Même si leurs fondements diffèrent, les visions de la promotion de la santé et les principes directeurs mis de l'avant par HPS et Planetree sont complémentaires et orientés vers un même but : améliorer la qualité des soins aux patients en favorisant des milieux de soins et des milieux de travail au sein desquels, les patients, leur famille de même que le personnel peuvent s'épanouir;
  - Le désir d'humaniser les soins aux patients oriente les stratégies de Planetree conférant du même coup une place toute spéciale aux relations interpersonnelles dans les stratégies de l'organisation. Ceci vient compléter les stratégies de promotion de la santé d'HPS, qui se voient quant à elles axées principalement sur les patients et sur les membres de leur famille, sur les besoins des groupes vulnérables, du personnel de l'hôpital et de la communauté locale ainsi que sur l'environnement.
- Planetree et HPS adoptent une approche *Milieux de vie en santé* tout comme celles de milieu de travail en santé, organisation en santé et de communauté en santé :
  - Planetree se montre soucieuse du milieu de vie comme facteur de guérison et considère l'engagement de la famille et des proches comme un élément vital du processus de guérison;
  - HPS met plutôt l'accent sur l'utilisation de pratiques cliniques préventives dans un milieu de travail sain;
  - Planetree et HPS diffusent tous les deux de l'information et croient à l'éducation des patients et des proches. Ils travaillent donc à leur « *empowerment* ».
- Les deux organisations proposent une démarche participative :
  - Planetree et HPS souhaitent l'engagement total du personnel des deux organisations et ce, à tous les niveaux (de la haute direction aux professionnels et aux bénévoles);
  - Les deux organisations demandent à formaliser cet engagement par le biais de politiques et procédures. HPS exige une politique intégrée de promotion de la santé alors que Planetree

<sup>35</sup> Les auteurs tiennent à préciser que des constats différents auraient peut-être été obtenus suivant une revue de littérature plus exhaustive.

ne formule pas une telle exigence. Par contre, Planetree propose d'autres politiques complémentaires à celles d'HPS.

- Les deux organisations privilégient la formation comme stratégie. Le contenu de ces formations et les méthodes utilisées semblent toutefois différer :
  - HPS propose l'autoévaluation et un processus de certification. Planetree propose aussi une autoévaluation tout en exigeant une reddition de comptes pour recevoir la certification;
  - Si HPS et Planetree effectuent chacun une forme d'évaluation de la qualité basée sur des critères et des sous-critères (pour lesquels une série de documents doivent être fournis), il n'en demeure pas moins que les objets des évaluations, le nombre d'objets à évaluer, la fréquence et la méthodologie suggérée diffèrent. Il s'en dégage donc une certaine complémentarité;
  - Au plan de l'évaluation, Planetree demande beaucoup plus à ses membres qu'HPS. Par contre, on peut davantage parler de monitoring et d'évaluation de perceptions (particulièrement quant à la satisfaction des patients et du personnel) que d'évaluations appuyées sur une démarche de recherche scientifique telle que celle encouragée par HPS;
  - HPS met de l'avant l'importance de l'utilisation et de la production de données probantes centrées sur l'amélioration de la santé en complémentarité à Planetree;
  - Le processus de certification de l'OMS-HPS et celui de Planetree diffèrent sur certains points, mais proposent tous deux aux candidats une démarche évolutive dans une perspective d'amélioration continue.
- Planetree et HPS agissent sur l'environnement de travail :
  - HPS fait une mention explicite des aspects de santé et sécurité alors que Planetree fait peu de mention des questions de santé et sécurité, mais favorise le développement d'environnements agréables;
  - L'importance de créer, de développer et de maintenir des milieux de travail sains est mise en évidence tant chez Planetree qu'au sein du réseau HPS. Les façons d'aborder cette question sont complémentaires. Ensemble, HPS et Planetree proposent une formule gagnante pour la création de milieux de travail sains en alliant santé et sécurité du travail, modification des comportements individuels (saines habitudes de vie) et amélioration des pratiques organisationnelles (gestion, organisation du travail, etc.).
- Le réseau HPS et Planetree favorisent les échanges d'information et le réseautage entre les organisations adhérant à leurs services. Ils gagnent tous deux à élargir leurs réseaux et leurs bassins de connaissances.
- Les deux organisations favorisent les liens avec la communauté, toutefois Planetree semble plus soucieuse de son implication dans la communauté que HPS.
- La formation du personnel est une stratégie privilégiée par les deux organisations, cependant le contenu des formations et les modes d'apprentissage semblent différer.

Pour les établissements de santé favorisant une approche intégrée de la santé au travail, les deux organisations sont complémentaires. Le personnel des établissements de santé intéressé à évaluer et à améliorer ses pratiques en promotion de la santé pour le patient et en promotion de la santé sur le lieu de travail trouvera son compte dans l'approche proposée par HPS. Le personnel des établissements de santé soucieux de l'impact du bien-être du personnel et de l'environnement de soins sur le bien-être des patients, sera possiblement davantage interpellé par le document de Planetree.

## Annexe 1

<b>PLANETREE ET HPS : ÉLÉMENTS SIMILAIRES, COMPLÉMENTAIRES OU DIFFÉRENTS</b>			
<b>Thèmes et conditions</b>	<b>Similaire</b>	<b>Complémentaire</b>	<b>Différent</b>
Accessibilité à une saine alimentation		X	
Adaptabilité du modèle selon le type d'activité et la taille de l'établissement	X		
Aménagement de l'environnement de travail, esthétique des lieux, etc.		X	
Besoins culturels des patients, des familles et du personnel			X
Besoins de la communauté	X		
Certification		X	X
Communication, échange d'information, réseautage	X		
Communication avec les organisations de la communauté en fonction de chaque patient	X		
Communication avec le patient et avec sa famille		X	
Courant de pensée		X	
Définition des tâches			X
Développement personnel			X
Diffusion d'information sur la santé et éducation dans une visée d' <i>empowerment</i>		X	
Diversité culturelle et spirituelle		X	
Écoute des besoins de la communauté et des patients	X		
Environnement de travail	X		
Évaluation des interventions en promotion de la santé - Patient		X	
Évaluation des interventions en santé auprès du personnel et de la santé du personnel		X	
Évaluation de la disponibilité de l'information sur la santé			X
Évaluation de la performance et du développement professionnel continu comprenant la promotion de la santé		X	
Évaluation des résultats de santé, impacts sur la santé (gains en matière de santé des patients, du personnel et de la communauté dans le temps)		X	
Fréquence des évaluations			X
Formation et mise à jour des connaissances du personnel	X		
<i>Healing environnement</i>			X
Importance de l'amélioration continue	X		
Intégration du réseau social au processus de soins	X		X
Liens avec les institutions	X		
Liens avec les organismes de la communauté			X
Méthodologie			X
Nombre d'objet à évaluer			X
Objet des évaluations			X
Orientation		X	
Politiques et programmes de l'organisation		X	
Politique de reconnaissance			X
Politique de santé et de sécurité au travail		X	

<b>PLANETREE ET HPS : ÉLÉMENTS SIMILAIRES, COMPLÉMENTAIRES OU DIFFÉRENTS</b>			
<b>Thèmes et conditions</b>	<b>Similaire</b>	<b>Complémentaire</b>	<b>Différent</b>
Populations visées	X		
Programme d'exercice, de mise en forme et de saines et habitudes de vie		X	
Programmation d'activité Création, divertissement			X
Promotion de la santé		X	X
Services de santé pour le personnel	X		
Services et conseils pendant le processus d'implantation			X
Soin		X	
Stationnement			X
Structures organisationnelles	X		
Valeur		X	

## **Bibliographie**

---

### **HPS**

Bureau régional pour l'Europe de l'Organisation mondiale de la Santé, 2008. « Le Réseau international des hôpitaux et des services de santé promoteurs de santé : Intégrer la promotion de la santé dans les hôpitaux et les services de santé HPS ». Montréal, Traduction de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 23 pages.

Groene, Olivier (dir). et Organisation mondiale de la Santé, 2006. « Mise en œuvre de la promotion de la santé dans les hôpitaux Manuel d'autoévaluation et formulaires ». Montréal, Traduction de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 92 pages.

Organisation mondiale de la Santé, 1997. « Déclaration de Vienne ».

Organisation mondiale de la Santé, 1986 «Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé».

### **Version anglaise des documents HPS**

Groene, Oliver, (ed.), 2006. « Implementing health promotion in hospitals: Manual and self-assessment forms », Copenhagen, WHO.

<http://www.who-cc.dk/library/Manual%20Standard%20Assessment.pdf>

International HPH Network, 2007. « Integrating health promotion into hospitals and health services ». Copenhagen, WHO.

[http://www.who-cc.dk/library/HPH%20BROCHURE\(PRINT%20VERSION\).pdf](http://www.who-cc.dk/library/HPH%20BROCHURE(PRINT%20VERSION).pdf)

Sounan, Charles et Gagnon, Serge, 2005. « Relationship among work climate, absenteeism and salary insurance in teaching hospitals. » *Healthcare Management Forum*. vol. 18 no.3, p. 35–38.

WHO Collaborating Centre for Health Promoting Hospitals and Health Services, 2008. « The International HPH Network. » WHO CC, Copenhagen.

<http://www.healthpromotinghospitals.org/>

## **Planetree**

Frampton, Susan, Sara Guastello, et al., 2008. « Patient-Centered Care Improvement Guide », Planetree Inc. and Picker Institute, Derby.

<http://www.pickerinstitute.org/Patient-Centered%20Care%20Improvement%20Guide%2010.10.08.pdf>

Planetree Inc., 2007. « Patient-Centred Hospital Designation Self-Evaluation Questionnaire », Planetree Inc. and Picker Institute, Derby.

Poulin, Marie-Claude. 2007. « Le bien-être au travail, utopie du gros bon sens ? », *Objectif Prévention*, vol. 18 no. 3, p. 26–27.

<http://www.asstsas.qc.ca/documentation/op/op30326.pdf>

Réseau Planetree Québec. «Un modèle de gestion centré sur la personne».

Site Internet de l'organisation Planetree : <http://www.planetree.org/> (dernière consultation : 3 février 2009).

**Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal**

**Québec** 