

Créer un espace sûr

Trousse à outils pour le soutien des
travailleurs de la santé



Canadian Patient Safety Institute
Institut canadien pour la sécurité des patients

Trousse à outils pour le soutien des travailleurs de la santé

Remerciements

Groupe de travail

Amy Pack
Gabrielle Lucente
Renee Misfeldt
Gina Peck
Veronique Joncas
Lara di Tomasso
Maureen Abbott
Karina Urdaneta
Markirit Armutlu
Gary Deroo
Christine Devine
Adrienne Gaudet, MD.
Sandra Koppert
Marsha McCall
Kelly McNaughton
Laura Mullaly
Lynn Robertson
Brenda Roos
Megan Taylor

Affiliation actuelle

L'Institut canadien pour la sécurité des patients
L'Institut canadien pour la sécurité des patients
L'Institut canadien pour la sécurité des patients
L'Institut canadien pour la sécurité des patients
Commission de la santé mentale du Canada
Commission de la santé mentale du Canada
Commission de la santé mentale du Canada
Commission de la santé mentale du Canada
L'Institut canadien pour la sécurité des patients
Chatham-Kent Health Alliance
Michael Garron Hospital (Toronto East Health Network)
Programme d'aide aux médecins du Québec
Commission de la santé mentale du Canada
British Columbia Emergency Health Services
SickKids - The Hospital for Sick Children
Commission de la santé mentale du Canada
Alberta Health Services
Santé Canada
Institut canadien pour la sécurité des patients

Remerciements

L'Institut canadien pour la sécurité des patients à remercier la Commission de la santé mentale du Canada de son appui et de sa contribution à la Trousse à outils. Merci aux patients, aux prestataires de soins, aux dirigeants opérationnels, aux organismes de réglementation et aux bailleurs de fonds pour votre passion et votre engagement à améliorer la sécurité des soins aux patients et à promouvoir un environnement de travail positif et sécuritaire sur le plan psychologique pour les prestataires. Nous vous invitons à partager vos réalisations et vos défis tout au long de ce projet.

Avis de non-responsabilité

Ce document a été créé par l'Institut canadien pour la sécurité des patients, qui a fusionné avec la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé sous le nom d'Excellence en santé Canada. Il peut encore contenir des références aux anciens organismes ainsi que leurs logos et leurs identités visuelles.

Cette publication est fournie à titre d'information seulement. Tous les exemples présentés ne visent qu'à illustrer le propos. Cette publication ne peut remplacer un avis juridique. Elle ne constitue pas une interprétation officielle de la loi et ne lie pas l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP).

© 2020 Institut canadien pour la sécurité des patients et la Commission de la santé mentale du Canada

Tous droits réservés. La redistribution de ce document, en totalité ou en partie, est permise pour des fins éducatives non commerciales, pourvu que le contenu ne soit pas modifié et que la contribution de l'Institut canadien pour la sécurité des patients soit reconnue de manière appropriée, et qu'il soit clair que l'Institut canadien pour la sécurité des patients ne cautionne pas la redistribution. L'obtention de la permission écrite de l'Institut canadien pour la sécurité des patients est nécessaire pour tout autre usage, y compris l'utilisation commerciale des illustrations.

Cette publication est téléchargeable gratuitement depuis l'adresse : www.securitedespatients.ca.

L'Institut canadien pour la sécurité des patients tient à reconnaître Santé Canada pour son soutien financier. Les opinions exprimées dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement le point de vue de Santé Canada.

ISSN 2562-0207

securitedespatients.ca



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada



Canadian Patient Safety Institute
Institut canadien pour la sécurité des patients

Trousse à outils pour le soutien des travailleurs de la santé

Objectif de la trousse à outils

La trousse à outils a été créée en partenariat avec la Commission de la santé mentale du Canada et aide les dirigeants et les décideurs en soins de santé à élaborer, à mettre en œuvre ou à améliorer les programmes de soutien aux travailleurs de la santé. La trousse comprend des outils, des ressources et des modèles d'organisations du monde entier qui ont mis en œuvre avec succès leurs propres programmes de soutien aux travailleurs de la santé.

Conception de la trousse à outils

L'analyse environnementale de 2018 portait sur les programmes de soutien entre pairs pour des prestataires de soins. Dans le cadre de cette analyse, les chercheurs ont effectué une étude de portée à l'aide du cadre Arskey et O'Malley¹ afin de caractériser l'éventail et le contexte des stratégies utilisées pour le soutien psychologique des professionnels de la santé.

En 2020, l'Institut canadien de la sécurité des patients et la Commission de la santé mentale du Canada ont élargi la portée de l'analyse environnementale afin d'inclure des modèles de sécurité psychologique pour les fournisseurs de soins de santé qui comprenaient des dispositifs de soutien psychologique et d'autosoin traitant la détresse morale. La trousse à outils a été mise à jour pour tenir compte de la portée élargie de l'analyse de 2020. Deux stratégies ont été utilisées pour la mise à jour de la trousse à outils :

1. On a contacté les concepteurs et les experts sur le terrain des programmes de soutien aux travailleurs de la santé en vue d'obtenir des ressources supplémentaires.
2. Une recherche systématique de littérature grise a été menée.

Résumé de la trousse à outils

Après avoir effectué ces recherches, des outils, des ressources et des modèles provenant de 24 organisations ont été inclus dans l'analyse de 2018 et 37 organisations/programmes ont été ajoutés après l'analyse de 2020.

Les types d'outils, de ressources et de modèles qui sont disponibles dans la trousse à outils comprennent des renseignements spécifiques aux programmes de soutien aux travailleurs de la santé, comme des descriptions de programmes, des documents de conception de programmes, des contenus promotionnels et de recrutement, des documents de politique, des outils d'évaluation, des ressources de formation et des témoignages. Aussi, des outils, des ressources et des modèles liés au bien-être psychologique des travailleurs de la santé, y compris l'autosoin psychologique et la détresse morale, ont également été inclus et comprenaient des éléments d'ordre général (fiches d'information, feuilles de travail, présentations PowerPoint) sur le bien-être psychologique des travailleurs de la santé ainsi que

des webinaires. Ces types de ressources sont reflétés dans la colonne « Catégorie » des tableaux qui suivent. Le contexte de ces ressources, l'organisation d'origine, le titre de la ressource, la brève description et l'accès à la ressource sont également fournis dans les tableaux de la trousse à outils qui suivent.

La trousse à outils comprend trois tableaux :

Le tableau 1.1 comprend des ressources provenant des programmes de soutien entre pairs identifiés dans les analyses environnementales de 2018 et 2020, des outils sur l'élaboration et l'amélioration des programmes de soutien entre pairs et des ressources générales en matière de bien-être psychologique provenant d'experts et d'organisations (y compris les ressources du COVID-19).

Le tableau 1.2 comprend des ressources concernant l'autosoin psychologique chez les travailleurs de la santé, comme des fiches d'information sur l'autosoin psychologique, des feuilles de travail pour l'élaboration d'un plan d'autosoin psychologique et des webinaires.

Le tableau 1.3 comprend des ressources concernant la détresse morale dans le secteur des soins de santé, comme des liens vers des projets sur la détresse morale en cours de développement, des fiches d'information, des trousseaux d'outils, des cadres décisionnels éthiques et des présentations PowerPoint.

Programmes et contenus

Tableau 1.1 : Ressources – Soutien entre pairs

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Alberta Health Services	Second Victim Consultation - Summary Report	Description du programme	Rapport circonstanciel sur le processus de consultation d'AHS auprès du personnel au sujet de la seconde victime	PDF (en anglais seulement)
	Peer Trauma Response Team Logic Model	Description du programme	Modèle d'intervention d'AHS pour élargir l'équipe d'intervention en cas de traumatisme par les pairs	PDF (en anglais seulement)
	Peer Trauma Response Team Network Committee - Terms of Reference	Outil d'élaboration de programmes	Mandat du Comité du réseau des équipes d'intervention post- traumatique de pairs aidants	PDF (en anglais seulement)
	Peer Trauma Response Team - Applicant Package	Recrutement	Dossier de candidature du pair aidant d'AHS, comprenant des renseignements généraux et des modèles de demande	PDF (en anglais seulement)
ARISE	ARISE: A randomized controlled trial of a multi-component intervention for nurses in critical care and trauma	Présentation PowerPoint	Présentation sur le contexte, l'élaboration, la description et l'évaluation du programme ARISE.	PDF (en anglais seulement)
Attention-Based Training from the Royal College of	Manuels ABT pour les semaines 1-8.	Contenus de programme	Contenus de programme pour le programme de formation axé sur l'attention de RCSI. Ce programme modifié est basé sur un programme semblable réussi pour traiter le stress et l'anxiété liés à COVID-19. Les manuels de programme	Semaine 1: PDF Semaine 2: PDF Semaine 3: PDF Semaine 4: PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Surgeons in Ireland (RCSI)			comprennent de brèves descriptions de chaque session avec des liens vers des vidéos YouTube qui couvrent chaque session.	Semaine 5: PDF Semaine 6: PDF Semaine 7: PDF Semaine 8: PDF (en anglais seulement)
Battle Buddies	Carte de poche Battle Buddies	Contenus de programme	Chaque Battle Buddy reçoit une « carte de poche battle buddy » qui explique les fondements et les processus du système. Des affiches comprenant des informations similaires sont également affichées dans les zones de travail.	PDF (en anglais seulement)
BC Emergency Health Services	BC EHS CIS Program Logic Model	Description du programme	Modèle d'intervention pour le Programme de gestion du stress lié aux incidents critiques des SUS de C.-B.	PDF (en anglais seulement)
	FAQ - Psychological Supports for Employees	Description du programme	Document de la Foire aux questions sur le soutien psychologique offert aux employés par les SUS de C.-B	PDF (en anglais seulement)
	Slide deck - Tackling occupational stress injuries - The BC EHS Experience	Description du programme	Diaporama donnant des notions de base sur les traumatismes liés au stress professionnel et un aperçu du programme d'intervention des SUS de C.-B	PDF (en anglais seulement)
	Critical Incident Stress Program Policy	Document de politique	Document de politique des SUS de C.-B. relatif à leur Programme de gestion du stress lié aux incidents critiques	PDF (en anglais seulement)
	Critical Incident Stress Program - Volunteer Peer	Recrutement	Guide d'orientation pour les nouveaux membres de l'équipe des pairs	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Team Orientation Manual			
BC First Responders	BC First Responders Mental Health Website	Outil d'élaboration de programmes	Page d'accueil de la bibliothèque de ressources de BC First Responders' Mental Health, qui comprend plusieurs outils, documents et modèles visant à favoriser la santé mentale des premiers intervenants	Page Web (en anglais seulement)
	Overview of Peer Support Programs	Outil d'élaboration de programmes	Aperçu d'un programme de soutien entre pairs, de ses composantes et de la formation recommandée	PDF (en anglais seulement)
	Developing a peer support policy	Document de politique	Document d'information sur la création d'une politique de soutien entre pairs et modèle de politique à cet effet	PDF (en anglais seulement)
Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique	Supporting the Psychosocial Well-being of Health Care Providers During the Novel Coronavirus (COVID-19) Pandemic	Contexte	Ce document présente des lignes directrices pour la planification psychosociale destinées aux fournisseurs de soins de santé qui fournissent des soins et des services pendant la pandémie COVID-19.	PDF
Brigham and Women's Hospital - Centre for professionalis m and peer support	Peer Support	Description du programme	Page d'accueil du programme de soutien entre pairs du Brigham and Women's Hospital	Page Web (en anglais seulement)
	Peer Support FAQ	Description du programme	Aperçu du programme de soutien entre pairs du Brigham and Women's Hospital, y compris la Foire aux questions	PDF (en anglais seulement)
	Coping and Recovery after a Medical Error	Matériel promotionnel	Résumé d'une page sur les réactions et les stratégies d'adaptation des cliniciens à la suite d'une erreur médicale	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Coping and Recovery after an Adverse Event	Matériel promotionnel	Résumé d'une page sur les réactions et les stratégies d'adaptation des cliniciens à la suite d'un événement indésirable	PDF (en anglais seulement)
Burlison et al.	Second Victim Experience and Support Tool (SVEST)	Outil d'évaluation	Article qui présente et évalue l'outil d'évaluation « SVEST » - une enquête auprès du personnel sur l'expérience et le soutien disponibles pour la seconde victime. L'article comprend un lien de téléchargement vers l'outil SVEST	PDF (en anglais seulement)
Programme d'intervention contre l'épuisement professionnel - Amal Mental Health Complex	Détail des éléments du programme	Description du programme	Programme et calendrier, ainsi que des documents à distribuer qui passent en revue l'épuisement professionnel, l'imagerie visuelle, la relaxation musculaire progressive, et la formation pour les compétences sociales.	PDF (en anglais seulement)
Association médicale canadienne	Connexion bien-être	Page Web	Connexion bien-être est un programme virtuel de soutien entre pairs qui permet aux médecins et aux apprenants en médecine de discuter d'expériences partagées, d'obtenir du soutien, de demander des conseils et de s'entraider. La page Web fournit des renseignements généraux sur le programme, des liens vers les différentes plateformes du programme (p. ex., soutien virtuel entre pairs, un « espace de gratitude » et des ressources de contenu et de formation).	Page Web
		Contexte	Le document passe en revue le contexte, les objectifs, le processus de mise en œuvre et les résultats attendus du programme de soutien virtuel.	PDF (en anglais seulement)
Association canadienne pour la santé mentale	Here4Healthcare	Page Web	Fournit des ressources pour la santé mentale et le bien-être des travailleurs de la santé et pour atteindre l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.	Page Web

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Institut canadien pour la sécurité des patients	Vidéo pour fournisseurs de soins - Patient et fournisseur	Témoignage	Patients et soignants se réunissent à la suite d'un incident de sécurité des patients	Vidéo (en anglais seulement)
	Vidéo pour fournisseurs de soins – soutien entre pairs	Témoignage	La D ^{re} Julia Trahey en appelle à des réseaux de soutien entre pairs pour aider les prestataires de soins suite aux incidents de sécurité des patients	Vidéo (en anglais seulement)
	Vidéo pour fournisseurs de soins – récit de médecin	Témoignage	Le D ^r Francois deWet transforme « le pire cauchemar du médecin » en incitatif à l'amélioration	Vidéo (en anglais seulement)
	L'impact de la divulgation : seconde victime d'un préjudice	Témoignage	L'infirmière Nadine Glenn nous raconte les répercussions d'un incident lié à la sécurité des patients sur sa vie et sa carrière	Vidéo (en anglais seulement)
Chatham-Kent Health Alliance	Critical Incident Stress Management	Document de politique	Document de politique sur la prestation de services de gestion du stress dû à un incident critique pour soutenir le rétablissement des travailleurs de la santé qui éprouvent une détresse normale après avoir été exposés à un événement anormal	PDF (en anglais seulement)
	Critical Incident Stress Management: Peer Support Guide	Document de politique	Document de politique sur la prestation de services de gestion du stress dû à un incident critique à l'intention du personnel, des médecins, des bénévoles et des étudiants	PDF (en anglais seulement)
	Critical Incident Stress	Description du programme	Brochure décrivant le Programme de gestion du stress provoqué par un incident critique	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Management: Peer Support Group			(en anglais seulement)
Université du Kentucky - hCATS (Health Colleges Advancing Team Skills) to CPR (Cultivating Practices of Resilience) Camp	CPR Camp Schedule	Matériel de programme	Calendrier détaillé des activités du programme.	PDF (en anglais seulement)
	Habits of Resilient People Handout	Matériel de programme	Un document qui couvre les habitudes qui améliorent la résilience.	PDF (en anglais seulement)
	hCATS Cultivating Practices in Resilience Project Plan	Matériel de programme	Document d'activité du projet de groupe.	PDF (en anglais seulement)
	Slice of Life: Pre- and Post- Opening Burnout Activity	Matériel de programme	Un document remis aux clients avant et après avoir participé au programme. L'activité d'épuisement professionnel préprogramme permet aux participants d'indiquer ce qu'ils font pendant leur semaine. L'activité d'épuisement professionnel post-programme permet aux participants de planifier leur semaine d'une manière qui leur permettra d'être résilients et de se faire mieux.	Pre programme : PDF Post programme : PDF (en anglais seulement)
	Wrap up and work-life balance	Matériel de programme	Ordre du jour détaillé pour la discussion de groupe de clôture et une activité de planification de l'équilibre travail-vie personnelle.	PDF (en anglais seulement)
Emergency Medicine Cases	Failing up after Medical Error	Témoignage	Court balado sur l'expérience d'un médecin à la suite d'une erreur médicale	Balado (en anglais seulement)
forYOU - University of	forYOU elevator speech	Description du programme	Présentation éclair du programme forYOU (pourVOUS)	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Missouri Health Care	forYOU Team Homepage	Description du programme	Page d'accueil du programme forYOU du Centre hospitalier de l'Université du Missouri. Donne un aperçu du phénomène des secondes victimes et des ressources du programme	Page Web (en anglais seulement)
	The Scott Three-Tiered Interventional Model of Second Victim Support	Description du programme	Résumé d'une page sur les trois niveaux de soutien disponibles dans le programme forYOU	PDF (en anglais seulement)
	Building a Second Victim Support Program Checklist	Outil d'élaboration de programmes	Liste de vérification concise forYOU (pourVOUS) sur les principales mesures à prendre pour élaborer et mettre en œuvre votre propre programme de soutien entre pairs à l'intention des secondes victimes	PDF (en anglais seulement)
	Designing a Second Victim Support Program: Assessment Worksheet/Planner	Outil d'élaboration de programmes	Modèle de planification forYOU pour aider les organismes à élaborer et mettre en œuvre leur propre programme de soutien entre pairs à l'intention des secondes victimes	PDF (en anglais seulement)
	forYOU Interaction tracking	Outil d'évaluation	Modèle de suivi des interactions entre le pair aidant et le participant au programme	PDF (en anglais seulement)
	Leadership - forYOU team activation policy	Document de politique	Document de politique forYOU	PDF (en anglais seulement)
	forYOU Brochure for Employees	Matériel promotionnel	Dépliant promotionnel qui décrit le programme forYOU et les signes et symptômes du phénomène de la seconde victime. Inclut un sondage pour les utilisateurs du programme afin de fournir une rétroaction sur le soutien qu'ils ont reçu	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	forYOU Brochure for Family Members	Matériel promotionnel	Dépliant promotionnel à l'intention des membres de la famille, décrivant le soutien qu'offre le programme forYOU	PDF (en anglais seulement)
	Second Victim Trajectory	Matériel promotionnel	Résumé d'une page sur les six étapes du rétablissement après un événement indésirable et les mesures de soutien connexes	PDF (en anglais seulement)
	forYOU team membership application form	Recrutement	Formulaire de demande d'adhésion à l'équipe de soutien entre pairs forYOU	PDF (en anglais seulement)
Santé Canada - Gestion du stress professionnel et à la suite d'un incident critique (GSPIC)	Conseils pour s'adapter destinés aux personnes directement impliquées dans un événement traumatisant	Matériel promotionnel	Conseils d'adaptation pour une personne ayant vécu un événement traumatisant	PDF
	Conseils pour s'adapter face à un travail d'une intensité élevée et soutenue	Matériel promotionnel	Conseils d'adaptation pour les personnes exposées à un traumatisme continu dans le cadre de leur travail	PDF
	Conseils pour les parents, les ami(e)s et les collègues de personnes impliquées dans un événement traumatisant	Matériel promotionnel	Conseils pour les membres de la famille sur la façon de soutenir un proche ayant vécu un traumatisme au travail	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Conseils pour les superviseurs et les gestionnaires d'employé(e)s impliqué(e)s dans un événement traumatisant	Matériel promotionnel	Conseils à l'intention des gestionnaires pour aider un employé ayant vécu un événement traumatisant	PDF
	Conseils pour s'adapter à la suite d'un événement traumatisant	Matériel promotionnel	Énumère les signes et les symptômes à la suite d'un événement traumatisant	PDF
	Brochure PGSPIC	Matériel promotionnel	Dépliant sur le contexte, le but et les mesures du programme des PGSPIC (disponible en anglais seulement)	PDF (en anglais seulement)
IHI - Institute for Healthcare Improvement	Leadership Response to a Sentinel Event: Respectful, Effective Crisis Management	Contexte	Site Web de ressources de l'IHI pour soutenir les personnes et les organismes après un événement indésirable	Page Web (en anglais seulement)
	Why Is Psychological Safety So Important in Health Care?	Contexte	Courte vidéo sur l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques dans les soins de santé	Vidéo (en anglais seulement)
	Online Training - Responding to Adverse Events	Ressources en formation	Formation en ligne sur la gestion d'un événement indésirable. L'un des modules porte spécifiquement sur la seconde victime. Remarque - La formation est gratuite, mais vous devez créer un compte pour y accéder	Page Web (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Conversation and Action Guide to Support Staff Well-Being and Joy in Work During and After the COVID-19 Pandemic	Outil d'élaboration de programmes	Un guide qui fournit des mesures à prendre pour que les dirigeants puissent engager des conversations avec leurs collègues. L'objectif est d'améliorer la communication et la résolution de problèmes afin d'assurer le bien-être du personnel, trouver des solutions créatives et promouvoir la joie et le succès à long terme. Un compte de l'IHI est nécessaire pour se connecter et accéder au guide à l'aide du lien fourni.	Webpage (en anglais seulement)
	"Psychological PPE": Promote Health Care Workforce Mental Health and Well-Being	Outil d'élaboration de programmes	Un guide qui fournit des recommandations fondées sur des données probantes pour les travailleurs et les dirigeants du secteur de la santé afin de soutenir la santé mentale dans le milieu des soins de santé. Un schéma à afficher est également fourni à titre de référence pour le personnel. Un compte de l'IHI est nécessaire pour se connecter et accéder au guide et au schéma.	Webpage (en anglais seulement)
	PS 101: Introduction to Patient Safety from the IHI Open School	Description du programme	Un cours gratuit qui comprend trois leçons sur les événements indésirables et la sécurité des patients, le rôle des travailleurs de la santé dans une culture de la sécurité et la construction de systèmes plus sûrs. Pour y accéder, naviguez sur le site Web et connectez-vous avec le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'IHI. Cliquez sur « Parcourir le catalogue », cherchez « PS 101 » et cliquez sur « S'inscrire » (vous pourrez le faire gratuitement). De retour à votre centre d'apprentissage, « PS 101 » apparaîtra. Cliquez sur « Démarrer » pour débiter le cours.	Webpage (en anglais seulement)
	IHI Virtual Learning Hour: Workforce Safety in the Age of COVID-19	Webinaire	Un webinaire gratuit et libre d'accès présenté par l'IHI, qui fournit des informations aux dirigeants sur les principes clés de la sécurité des travailleurs de la santé pendant la COVID-19, sur la façon de mettre en œuvre des programmes de	Video (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
			soutien et d'appliquer les leçons tirées de la COVID-19 pour accroître la sécurité des travailleurs.	
	Industry Voices—3 actions to support healthcare workers' well-being during COVID-19	Contexte	Un article passant en revue les thèmes recensés par l'IHI dans des publications et des entretiens clés afin de fournir des informations et de soutenir les organismes de soins de santé pendant la pandémie.	Webpage (en anglais seulement)
International Critical Incident Stress Foundation Inc.	ICISF Academy of Crisis Intervention	Ressources en formation	L'ICISF offre une série de cours en ligne et en personne sur l'intervention en situation de crise	Page Web (en anglais seulement)
Living Works	Applied Suicide Intervention Skills Training (ASIST)	Ressources en formation	La Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (FATIS) est une séance interactive de deux jours sur la façon d'intervenir et d'aider à prévenir le risque immédiat de suicide	Page Web (en anglais seulement)
	SafeTALK	Ressources en formation	safeTALK est une formation d'une demi-journée sur la vigilance à l'égard du suicide, qui aide les participants à reconnaître les personnes qui ont des pensées suicidaires et à savoir comment intervenir	Page Web (en anglais seulement)
Medically Induced Trauma Support Services (MITSS)	MITSS Homepage	Description du programme	Page d'accueil du Programme des MITSS (Medically Induced Trauma Support Services). Le programme déménage actuellement au Betsy Lehman Center – pour informations suivre le lien. Le programme déménage actuellement au Betsy Lehman Center – pour en savoir plus, suivre le lien.	Page Web (en anglais seulement)
	Clinician Support Tool Kit for Healthcare	Outil d'élaboration de programmes	Trousse à outils contenant des ressources et des modèles rassemblés par l'équipe des MITSS pour aider d'autres organismes à élaborer leurs propres programmes de soutien.	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
			Une nouvelle trousse à outils sera disponible en 2020, la trousse à outils originale est disponible en suivant le lien.	
	Disclosure and Apology: What's Missing? Advancing Programs that Support Clinicians	Outil d'élaboration de programmes	Rapport d'un forum d'une journée complète intitulé « Disclosure and Apology - What's Missing? » (Divulgence et excuses – Que manque-t-il?), qui portait sur les pratiques exemplaires dans l'élaboration de programmes de soutien pour les professionnels de la santé	PDF (en anglais seulement)
	MITSS Organizational Assessment Tool for Clinician Support	Outil d'élaboration de programmes	Autoévaluation organisationnelle des principales mesures nécessaires à l'élaboration d'un programme de soutien entre pairs	PDF (en anglais seulement)
	MITSS Staff Support Assessment Tool	Outil d'évaluation	Sondage auprès des employés sur le soutien organisationnel qui leur est offert à la suite d'un événement indésirable grave chez un patient	PDF (en anglais seulement)
Commission de la santé mentale du Canada	Promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans les établissements de santé	Contexte	Page d'accueil soulignant le travail de la CSMC en santé et sécurité psychologiques dans le secteur de la santé	Page Web
	Les Lignes directrices relatives au soutien entre pairs - Pratique et formation	Contexte	Lignes directrices nationales sur la pratique et la formation des pairs aidants	PDF
	Mise en œuvre de la Norme nationale dans le secteur	Contexte	Ce rapport présente les résultats de 19 organismes de santé qui ont mis en œuvre la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail sur une période	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	des soins de santé canadien - Une analyse transversale		de trois ans - leurs facilitateurs et les obstacles à la création d'un milieu de travail sain sur le plan psychologique	
	Document d'informations: Santé mentale en milieu de travail	Contexte	Document d'information sur la question et l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques dans le secteur des soins de santé	PDF
	Prenez part au mouvement : Promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans les services de santé	Contexte	Courte vidéo sur l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques dans le secteur des soins de santé	Vidéo
	Le soutien entre pairs : une nécessité	Contexte	Rapport complet évaluant le niveau de soutien entre pairs au Canada	PDF
	Webinaire: Prendre soin des fournisseurs de soins : La santé et la sécurité psychologiques dans les établissements de santé du Canada	Contexte	Webinaire sur l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques dans le secteur des soins de santé	Vidéo
	Webinaire: Soutien proactif par les pairs : Protéger et	Description du programme	Webinaire sur le programme de soutien entre pairs des Services paramédicaux de la région de York	Vidéo

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	promouvoir le bien-être des premiers intervenants			
	Philippe Larivière, ambulancier éducateur Histoires de rétablissement - premiers intervenants	Témoignage	Philippe (ambulancier éducateur au Manitoba) partage le parcours de son rétablissement face à une maladie mentale provoquée par un appel particulièrement difficile	Vidéo (en anglais seulement)
	Premiers soins en santé mentale	Ressources en formation	Les premiers soins en santé mentale sont un cours de formation conçu pour donner aux membres du public les compétences nécessaires pour aider les personnes qui sont en train de développer un problème de santé mentale ou qui font l'expérience d'une crise de santé mentale	Page Web
	L'esprit au travail premier intervenant	Ressources en formation	L'esprit au travail premier intervenant (EATPI), anciennement En route vers la préparation mentale, est un programme éducatif qui vise à promouvoir la santé mentale des premiers intervenants et à réduire la stigmatisation	Page Web
	L'esprit au travail du secteur de la santé	Ressources de formation	L'esprit au travail du secteur de la santé est un programme qui vise à promouvoir la santé mentale en milieu de travail et à réduire la stigmatisation de la maladie mentale chez les travailleurs de la santé. Deux cours sont disponibles : Prendre soin de soi (pour les employés) et prendre soin de son équipe (pour les gestionnaires).	Page Web
	Formation en ligne gratuite (réponse en cas de crises) pour les	Ressources de formation	La CSMC a mis au point trois programmes de formation en réponse aux crises à l'adresse des travailleurs essentiels. Tout au long de COVID-19, les travailleurs essentiels peuvent éprouver de la dépression et de l'anxiété accrues.	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	travailleurs essentiels pendant COVID-19 : Prendre soin de soi, prendre soin de son équipe, prendre soin des autres		Ces programmes sont spécialement conçus pour aider ces individus en leur donnant accès à des outils et des connaissances pour mieux comprendre leur propre santé mentale et la santé mentale des autres.	
	Webinaire : L'incorporation de la santé mentale aux programmes de gestion des urgences et de continuité des opérations : intervention en cas de pandémie	Webinaire	Le webinaire traite de la nécessité d'intégrer la santé mentale lors de la planification de la gestion des urgences et de la continuité des opérations en cas de pandémie. Le webinaire traite de l'impact des situations d'urgence et catastrophes sur la santé mentale, des besoins des travailleurs en santé mentale en cas d'urgence et de catastrophe et de la façon d'intégrer la santé mentale dans les plans de gestion des urgences et de la continuité des opérations à l'aide de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.	Webinaire Diapositives
	Changer les mentalités Programme de santé mentale en milieu de travail	Description du programme	Ce service aide les organisations à naviguer dans la conception et l'exécution d'une stratégie efficace et durable en matière de santé mentale en milieu de travail. En impliquant les employeurs, les équipes de direction et le personnel de tous les niveaux, ce processus vise à élaborer ou à améliorer toutes les stratégies qui pourraient déjà être en vigueur.	Page Web
	Ressources générales et COVID-19 pour le secteur de la santé	Contexte	Deux pages Web contiennent une variété de ressources utiles pour la santé mentale dans le secteur des soins de santé : une page Web pour les ressources générales et une autre pour des ressources spécifiques à COVID-19. Les	Général : Page Web COVID-19: Page Web

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
			ressources comprennent des rapports, des affiches, des vidéos, des pages Web, des guides, des brochures, etc.	
Hôpital Michael Garron	Providing Care and Support for our Staff - Brochure	Matériel promotionnel	Cette brochure décrit le programme de l'équipe de soin et de soutien qui est offert au personnel du service des urgences de l'Hôpital Michael Garron.	PDF (en anglais seulement)
	Document à distribuer sur le soutien émotionnel	Matériel promotionnel	Document pour éduquer le personnel sur la façon de reconnaître les réactions courantes aux événements stressants, les stratégies pour y faire face, où obtenir du soutien et la façon d'aider les autres en tant que collègue ou membre de famille/ami.	PDF (en anglais seulement)
	Emotional Support Response Team: Guiding Principles for Leadership	Ressources de formation	Une présentation PowerPoint de formation pour les dirigeants qui fournit de l'information sur les raisons pour lesquelles le soutien de leur équipe est important, les signes/symptômes traumatiques, quand et comment activer l'équipe d'intervention en soutien émotionnel, le rôle des soins spirituels et de la SST, et les stratégies de débriefage et de résolution.	PDF (en anglais seulement)
	Projet pilote de réponse au soutien émotionnel : mise à jour pour dirigeants/gestionnaires	Ressources de formation	Une présentation destinée aux cadres sur la portée et le contexte du projet pilote de soutien émotionnel en réponse à des incidents ainsi que les paramètres du protocole et de l'évaluation du projet.	PDF (en anglais seulement)
	Second Victim Peer Support: Caring for Our Own (soutien entre pairs pour les secondes victimes)	Ressources en formation	Formation pour les travailleurs de soutien entre pairs qui fournit de l'information sur la compréhension des « secondes victimes », les signes/symptômes d'un traumatisme, les niveaux de soutien aux travailleurs à l'hôpital et le rôle des pairs partisans.	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	COVID-19 Approche de soutien aux médecins à plusieurs paliers	Description du programme	Recommandations de groupes de travail de l'ensemble de l'hôpital afin d'accroître l'accès et la continuité du soutien aux médecins pendant COVID-19.	PDF (en anglais seulement)
Mindfulness in Motion (MIM)	MIM : une intervention fondée sur la pleine conscience pour les environnements de travail à stress élevé chronique visant à augmenter la résilience et l'engagement au travail	Description du programme	Le document comprend un examen de la documentation, une vidéo informationnelle ainsi qu'un protocole de programme, un ordre du jour et une évaluation.	Page Web (en anglais seulement)
Phoenix Australia Centre for Post-Traumatic Mental Health	Élaboration de lignes directrices sur le soutien entre pairs à l'aide de la méthodologie Delphi	Outil de développement de programmes	Une étude conçue pour éclairer les pratiques de soutien entre pairs à l'échelle internationale qui sont fondées sur les meilleurs conseils d'experts et de praticiens dans le domaine.	PDF (en anglais seulement)
Programme d'aide aux Médecins du Québec	« Analyse de l'efficacité des programmes d'aide aux employés: LE CAS DU PAMQ »	Description du programme	Rapport sur l'efficacité du programme d'aide aux employés (PAE) du Québec pour venir en aide aux médecins	PDF
	Page d'accueil	Description du programme	Page d'accueil du Programme d'aide aux médecins du Québec (PAMQ).	Page Web

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Rapport Annuel 2017-2019	Description du programme	Rapport annuel du PAMQ	PDF
	Lors d'une situation de crise en milieu de travail, peut-on ne pas avoir de réactions ?	Matériel promotionnel	Résumé de deux pages sur la façon de réagir à des situations difficiles au travail.	PDF
RISE: Resilience in Stressful Events - Johns Hopkins	Caring for the Caregiver - Introduction	Description du programme	Vidéo donnant un aperçu du programme Caring for the Caregiver (Prendre soin des soignants)	Vidéo (en anglais seulement)
	Caring for the Caregiver: Peer Support for Caregivers in Distress	Description du programme	Résumé d'une page du programme Caring for the Caregiver (Prendre soin des soignants)	PDF (en anglais seulement)
	Hospital peer-to-peer support	Description du programme	Page d'accueil de Caring for the Caregiver sur la mise en œuvre du programme RISE (Resilience in Stressful Events/Résilience face aux événements stressants). Donne un aperçu de la question et de son programme	Page Web (en anglais seulement)
	The Aftermath of Medical Errors: Supporting Our Second Victim Colleagues	PowerPoint	Contexte sur les « secondes victimes », examen de la mise en œuvre d'une deuxième structure de soutien entre pairs secondes victimes à l'hôpital Johns Hopkins.	PDF
SickKids	Trauma Response and Peer Support policy	Document de politique	Énoncé de politique de SickKids sur l'intervention post-traumatique et le soutien entre pairs	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
	Scope of Manager, Peer Support Program Role	Recrutement	Document expliquant la portée, les rôles et les responsabilités du gestionnaire du programme de soutien entre pairs	PDF (en anglais seulement)
TED Talks	TED Talk - Dr. Brian Goldman - Doctors make mistakes. Can we talk about that?	Témoignage	Le médecin canadien, Dr Brian Goldman, partage son expérience à la suite d'une erreur médicale	Vidéo (en anglais seulement)
The Royal College of Emergency Medicine	The Safety Toolkit – Supporting the Second Victim	Outil d'élaboration de programmes	Trousse de documents et de ressources réunis par le Royal College of Emergency Medicine pour aider la seconde victime	PDF (en anglais seulement)
	Supporting the Second Victim - Recommendations	Matériel promotionnel	Résumé d'une page des mesures recommandées aux individus et aux équipes de direction pour soutenir la deuxième victime	PDF (en anglais seulement)
Washington Patient Safety Coalition	PODCAST: The New Wave of Healthcare - Episode 2: How can large hospital systems offer care to its caregivers after an adverse event?	Témoignage	Balado de professionnels de la santé discutant de leurs expériences à la suite d'un événement indésirable.	Balado (en anglais seulement)
Well-Being at Work	Well-Being at Work: Equipping young doctors with skills to thrive in medicine.	Contexte	Document d'une page sur le contexte, le format et le mode de prestation du programme ainsi que des liens vers la couverture médiatique.	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale	Programmes de soutien entre pairs	Outil d'élaboration de programmes	Aperçu de la mise sur pied d'un programme de soutien entre pairs en milieu de travail.	Page Web

Tableau 1.2 : Ressources en matière d'autosoin psychologique

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
American Holistic Nurses Association	Autosoin holistique pour les infirmières	Contexte	Une page Web de l'AHNA qui offre l'autoévaluation, l'information de base et des outils pour l'autosoin.	Page Web
American Psychiatric Nurses Association	Gestion du stress et de l'autosoin pendant COVID-19 : Information pour les infirmières	Contexte	Une page Web de l'APNA qui fournit des conseils pour gérer le stress, les signes et les symptômes de stress excessif, et pour faire face à la détresse morale.	Page Web
Australasian College of Paramedicine	Autosoin pour les travailleurs de la santé en cas de catastrophe	Contexte	Un document qui examine l'importance de l'autosoin pour les travailleurs de la santé et fournit une feuille de travail pour l'élaboration d'un plan d'autosoin.	PDF
Black Dog Institute	Planification de l'autosoin pour les travailleurs de la santé : ressources en santé mentale et bien-être COVID-19	Contexte	Un document qui explique ce qu'est l'autosoin et fournit des feuilles de travail pour créer un plan d'autosoin et des modèles de planification personnelle. Conçu pour les fournisseurs de soins de santé pendant COVID-19.	PDF (en anglais seulement)
Ministère de la Défense nationale du Canada	Soutenir le bien-être du personnel de soins de santé pendant la pandémie COVID-19	Contexte	Fiche d'information fournie par le MDN qui examine les sources de stress pour les travailleurs de la santé pendant la pandémie et les stratégies d'adaptation positives et techniques d'autosoin pour atténuer le stress.	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario	Fiche sur l'autosoins	Contexte	Fournit de l'information sur l'autosoins, des questions d'orientation et des stratégies d'autosoins.	PDF
Health Outreach Partners	Self-Care: Taking Care of Ourselves So We Can Take Care of Others	Contexte	Information sur ce qu'est l'autosoins et les stratégies individuelles et organisationnelles pour développer des techniques d'autosoins au niveau individuel et organisationnel.	PDF
Homewood Health	Conception d'un plan d'autosoins	Contexte	Une trousse à outils qui fournit de l'information sur la pertinence de l'autosoins pour les travailleurs de la santé, les techniques d'autosoins et la façon d'élaborer un plan d'autosoins.	PDF
Marshfield Clinic	Self-Care: quoi et pourquoi	Contexte	Information sur la définition de l'autosoins, la base de données probantes pour les plans d'autosoins et la base de pratiques de référence pour l'autosoins.	Page Web
	Planification de l'autosoins	Contexte	Un plan en trois étapes pour concevoir un plan d'autosoins.	Page Web
McLean Hospital	Webinaire d'autosoins pour cliniciens	Webinaire (disponible en anglais et en espagnol)	Un webinaire du Dr Blaise Aguirre qui offre des stratégies de thérapie dialectique du comportement pour aider les professionnels de la santé mentale et les travailleurs de la santé de toutes les disciplines à faire face aux défis COVID-19. La page Web fournit un enregistrement du webinaire, une version téléchargeable des diapositives et des réponses aux questions pour ceux qui visionnent.	Page Web

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Commission de la santé mentale du Canada	L'esprit au travail : Guide d'autosoin et de résilience COVID-19	Contexte	Un document qui offre un processus d'autoévaluation de la santé mentale, un contexte sur l'autosoin et la résilience, et un guide sur l'élaboration d'un plan d'autosoin et de résilience.	PDF
Ohio State University	Staying Calm and Well in the Midst of the COVID-19 Storm	Webinaire	Une série de webinaires durant 8 semaines qui a été enregistrée et qui est disponible gratuitement en ligne, qui offre des tactiques pratiques fondées sur des données probantes et des ressources pour gérer la santé mentale pendant la pandémie.	Page Web
Saskatchewan Health Authority	Concevoir un plan d'autosoin	Contexte	Information et feuille de travail pour élaborer un plan d'autosoin.	PDF (en anglais seulement)
TEDTalks	L'importance de l'autosoin - liste de présentations	Webinaire	Une liste de présentations TEDTalks portant sur le thème de l'autosoin.	Page Web
University of North Carolina, Department of Psychiatry	Webinaires et ressources vidéo sur la santé mentale et l'autosoin	Webinaire	Cette page Web fournit des liens vers des webinaires sur le bien-être des travailleurs de la santé, des vidéos d'exercice d'autosoin, ainsi que d'autres applications et des ressources web.	Page Web
University of Buffalo, School of Social Work	Fiche de travail sur l'autosoin d'urgence	Contexte	Fournit des instructions étape par étape pour préparer un plan d'autosoin en cas de changement rapide et inattendu de son état psychologique.	PDF (en anglais seulement)
Université de la Saskatchewan	Autosoin pour les praticiens du Nord	Contexte	Une ressource pour les praticiens situés dans les collectivités du Nord du Canada qui traite des sources de stress au travail, de l'épuisement professionnel et des façons de concevoir des stratégies d'autosoin.	Page Web

Tableau 1.3 : Ressources liées à la détresse morale

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
American Association for Critical Care Nurses	The 4A's to Rise Above Moral Distress	Contexte	Description des 4A pour faire face à la détresse morale.	PDF
American Journal of Nursing, Continuing Education	Moral Distress: A Catalyst in Building Moral Resilience	Ressources de formation	Cet article décrit le concept et la prévalence de la détresse morale, décrit son impact et ses facteurs déclencheurs et traite des pratiques et des interventions prometteuses.	PDF
Assistant Secretary for Preparedness and Response's Technical Resources, Assistance Center, and Information Exchange (TRACIE)	Preventing and Addressing Moral Injury Affecting Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic	Contexte	Introduction à la détresse morale et examen des moyens de prévenir et de remédier à la détresse morale chez les travailleurs de la santé. Comprend également des stratégies d'autosoins et des ressources supplémentaires.	PDF
Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique – Fraser Health	COVID-19 Ethical Decision-Making Framework	Contexte	Le cadre décisionnel éthique et les principes et valeurs sous-jacents fournissent un processus provisoire pour aider les organisations et les équipes de soins de santé à prendre des décisions difficiles dans le cadre d'une éclosion de COVID-19.	PDF (en anglais seulement)

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Association médicale canadienne	COVID-19 et détresse morale	Contexte	Un examen de la détresse morale en soins de santé, de l'importance d'aborder les problèmes de détresse morale, des causes et des symptômes et des stratégies pour y faire face qui sont destinées aux cliniciens, dirigeants et établissements.	PDF
Center for Health Evaluation and Outcome Services (CHÉOS)	Passer de la détresse morale à l'action morale : une intervention d'autosoins pour les professionnels de l'USI	Outil d'évaluation	Accessible par un site Web confidentiel et comprend huit étapes qui décomposent un problème de détresse morale et aident à concevoir des solutions. vise à améliorer la résilience en augmentant les efforts pour s'occuper de soi, analyser et réfléchir sur la situation qui cause de la détresse, et prendre des mesures significatives pour y faire face. Des textes et vidéos expliquent chaque composant et les représentations visuelles comprennent des tableaux, des graphiques et des nuages de mots qui sont produits au fur et à mesure que les participants franchissent chaque étape.	Page Web
Center to Advance Palliative Care	Fast Five: Strategies for Addressing Moral Distress in Frontline Health Care Workers	Contexte	Brève vidéo de 5 minutes mettant en vedette le Dr Ira Byock, médecin hygiéniste en chef du Providence Health System Institute for Human Caring. Le Dr Byock partage trois stratégies pratiques qui peuvent favoriser le lien humain entre les patients, les familles et les équipes de soins cliniques.	Vidéo YouTube
Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario	Norme de pratique éthique	Contexte	Ce document décrit les valeurs éthiques et fournit des scénarios de situations éthiques où il y a un conflit de valeurs pour encourager la réflexion et la discussion. Aucune solution n'est offerte, mais des directives comportementales sont fournies pour aider les infirmières à traverser des situations éthiques et leur donner de	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
			l'information sur les attentes de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario en matière de conduite éthique.	
Moral Injury of Healthcare	Solutions relatives aux préjudices moraux pour les individus	Conception de programmes	Des solutions pour aider les individus à s'occuper d'eux-mêmes et des autres pour faire face à la détresse morale.	PDF (an anglais seulement)
	Solutions relatives aux préjudices moraux pour les dirigeants	Conception de programmes	Des solutions pour aider les dirigeants à s'occuper de leur personnel et de leur communauté pour faire face à la détresse morale.	PDF (an anglais seulement)
	Kaiser Health News: Beyond Burnout: Docs Decry 'Moral Injury' From Financial Pressures of Health Care	Contexte	Article de presse sur les blessures morales et la détresse morale, et un entretien avec les créateurs de l'organisation Moral Injury of Healthcare.	Page Web
Nova Scotia Health Ethics Network (NSHEN)	Understanding and Responding to Moral Distress in Health Care – 2019 Conference	Contexte	Une liste de ressources compilées lors de la Conférence 2019 de NSHEN sur la lutte contre la détresse morale.	PDF
Phoenix Australia Centre for Post-Traumatic Mental Health & The Royal Ottawa's Centre of	A new guide to managing moral injury in healthcare workers during COVID-19	Contexte	Ce guide sur les blessures morales liées à COVID-19 a été conçu comme une ressource pratique pour les travailleurs et les organisations de la santé afin de les aider à mieux comprendre l'éventail des émotions morales causées par la pandémie COVID-19 et de créer des stratégies organisationnelles et individuelles pour atténuer les risques de préjudice durable.	PDF

Organisation	Titre	Catégorie	Description	Accès
Excellence – PTSD				
University of Kentucky	The Moral Distress Education Project	Description du programme	Le projet est un documentaire en ligne autoguidé qui vise à éduquer, informer et déstigmatiser la détresse morale pour aider le spectateur à composer avec des expériences moralement pénibles. Le documentaire comprend des entrevues avec une équipe d'experts multidisciplinaires qui s'intéressent à des sujets tels que la définition de la détresse morale, les cas de fin de vie, les origines, les signes et les conséquences de la détresse morale et les solutions.	Page Web
	Ressources liées à la détresse morale	Contexte	Un ensemble de ressources sur la détresse morale qui comprend des liens vers des indicateurs de la détresse morale, des articles pour en avoir une meilleure compréhension et la traiter et des études de cas de détresse morale.	Page Web
University of Virginia School of Medicine	The Cost of Caring: Recognizing & Reducing Moral Distress	Contexte	Un examen de la détresse morale, la reconnaissance de la détresse morale et les stratégies pour la réduire.	PowerPoint



Bureau d'Edmonton

Suite 1400, 10025 – 102A Avenue NW

Edmonton, AB T5J 2Z2

Sans Frais : 1.866.421.6933

Téléphone : 780.409.8090

Télécopieur : 780.409.8098

securitedespatients.ca