

STRATÉGIES POUR MOBILISER ET OUTILLER LES MÉDECINS POUR UN MEILLEUR ÉTAT DE SANTÉ : *LEÇONS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE*

D^{re} Karen L. Dallas

*Au nom de tous les partenaires des programmes du Specialist Services Committee et de Doctors of BC :
mobilisation des établissements et amélioration de la qualité par les médecins*

Conférence canadienne sur la santé des médecins
St. John's (Terre-Neuve)
Octobre 2019

Divulgations

- Aucun conflit d'intérêts financiers pertinent
- Tous les fonds externes que je reçois du secteur → fonds pour la formation du personnel
- MAIS... Je suis complètement vendue... J'♥ l'amélioration de la qualité et la mobilisation! 😊
- ET... J'ADORE la santé des médecins!



À propos de moi



- Je suis Américaine
- J'ai travaillé aux États-Unis, dans des pays en développement et partout au Canada
- Depuis 2015, je suis médecin de première ligne à l'Hôpital St. Paul's, au centre-ville de Vancouver
- Je fais partie des dirigeants de l'association du personnel médical
- Je siège au conseil d'administration du groupe de mobilisation des établissements de l'hôpital et je suis présidente du sous-comité pour la communauté et le bien-être des médecins
- Je suis conseillère pour le programme d'amélioration de la qualité par les médecins de Vancouver Coastal Health

Mon hypothèse

- Je participe aux deux initiatives phares de Doctors of BC (d'une manière originale qui combine mon expérience comme médecin de première ligne et cadre).
- Les médecins de la Colombie-Britannique sont de plus en plus en santé et heureux (* tout en étant efficaces 😊).
- Je crois qu'il existe un lien direct entre cette amélioration et les deux programmes de Doctors of BC.
- Appel à l'action pour la Colombie-Britannique et le reste du Canada.



Un hôpital, ou toute organisation de santé, ne peut réussir que si les médecins s'investissent réellement dans sa direction.



*Fiona Dalton, présidente-directrice générale
Providence Health Care*



A Snapshot

OUR VISION

A social, economic and political climate in which members can provide the citizens of BC with the highest standard of health care while achieving maximum professional satisfaction and fair economic reward

Why we do what we do

Our Purpose

Better Together.
Making a difference
for BC doctors.

What we must achieve

Our Goals

- Highest Standard of Health Care
- Fair Economic Reward
- Favourable Social, Political and Economic Environment

How we will get there

Our Approach



Fostering a supportive, professional and sound organization. A great place to work.

doctors
of *understanding*

Comment en sommes-nous arrivés là?

- En 2012, le sondage auprès des membres de l'Association médicale de la Colombie-Britannique (BCMA) a mis en évidence les domaines à prioriser :
 - *1. Qualité et sécurité des patients (86 %).*
 - *2. Consultation des médecins pour les changements et les refontes des programmes et des établissements régionaux (85 %).*
- Afin de permettre aux médecins des établissements de soins de courte durée de collaborer, nous avons créé le programme de mobilisation des établissements (ME) dans le cadre du Physician Master Agreement (entente-cadre avec les médecins) de 2014.

- Créé en 2015, le programme d'amélioration de la qualité par les médecins (AQM) est une initiative conjointe du Special Services Committee (SSC) et des autorités sanitaires qui vise à mobiliser les médecins de première ligne.

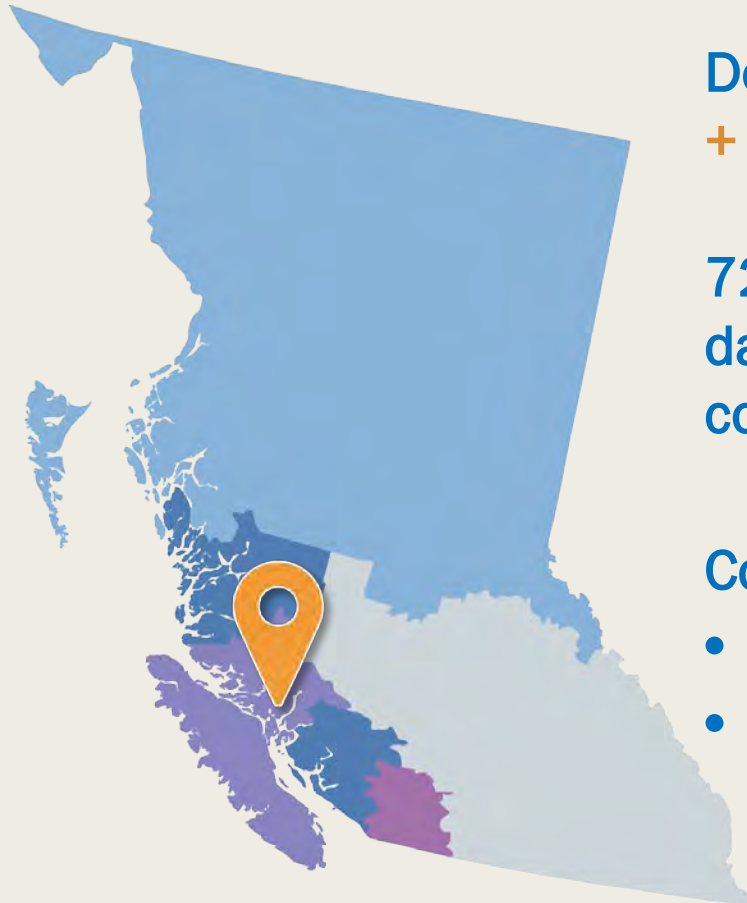
- Pour mieux combler les lacunes :
 - *Il ne manque pas d'idées dans les hautes sphères des soins de santé.*
 - *Notre système oblige les idées à se faire concurrence pour les ressources et l'approbation.*
 - *Les idées concernant les fournisseurs de soins de première ligne sont souvent écartées par les hauts dirigeants.*
 - *Nous souhaitons offrir aux médecins de première ligne l'occasion de mettre en œuvre leurs idées d'amélioration du système.*



Dans toute la Colombie-Britannique



FACILITY



Doctors of BC + ministère de la Santé
+ 6 autorités sanitaires

72 associations du personnel médical
dans des établissements de soins de
courte durée

Collaboration des médecins

- Prestation des soins aux patients
- Milieux de travail

* Providence Health Care (PHC)

- SPH, MSJ, SOINS RÉG. ET PALL.
- + DE 1 000 EMPLOYÉS
- SPÉCIALISTES + GÉNÉRALISTES

10 thèmes communs

- **Amélioration des soins aux patients** – projets qui améliorent la qualité, la sécurité et l'accès
- **Activités de mobilisation des médecins** qui créent des communautés, des liens et des relations
- **Activités de mobilisation des médecins** axées sur la pratique clinique
- **Réunions et processus collaboratifs réguliers** avec les autorités sanitaires
- **Santé** et bien-être **des médecins**
- **Nouveaux outils** ou possibilités **de communication**
- **Mobilisation du personnel** – employés de première ligne, paramédicaux et de soutien
- **Formation et ateliers** pour les médecins
- **Solutions de GI et de TI** – échange d'information, soins virtuels, etc.
- **Participation des médecins au réaménagement** des espaces et des sites **de l'hôpital**

Exemples de ME de PHC

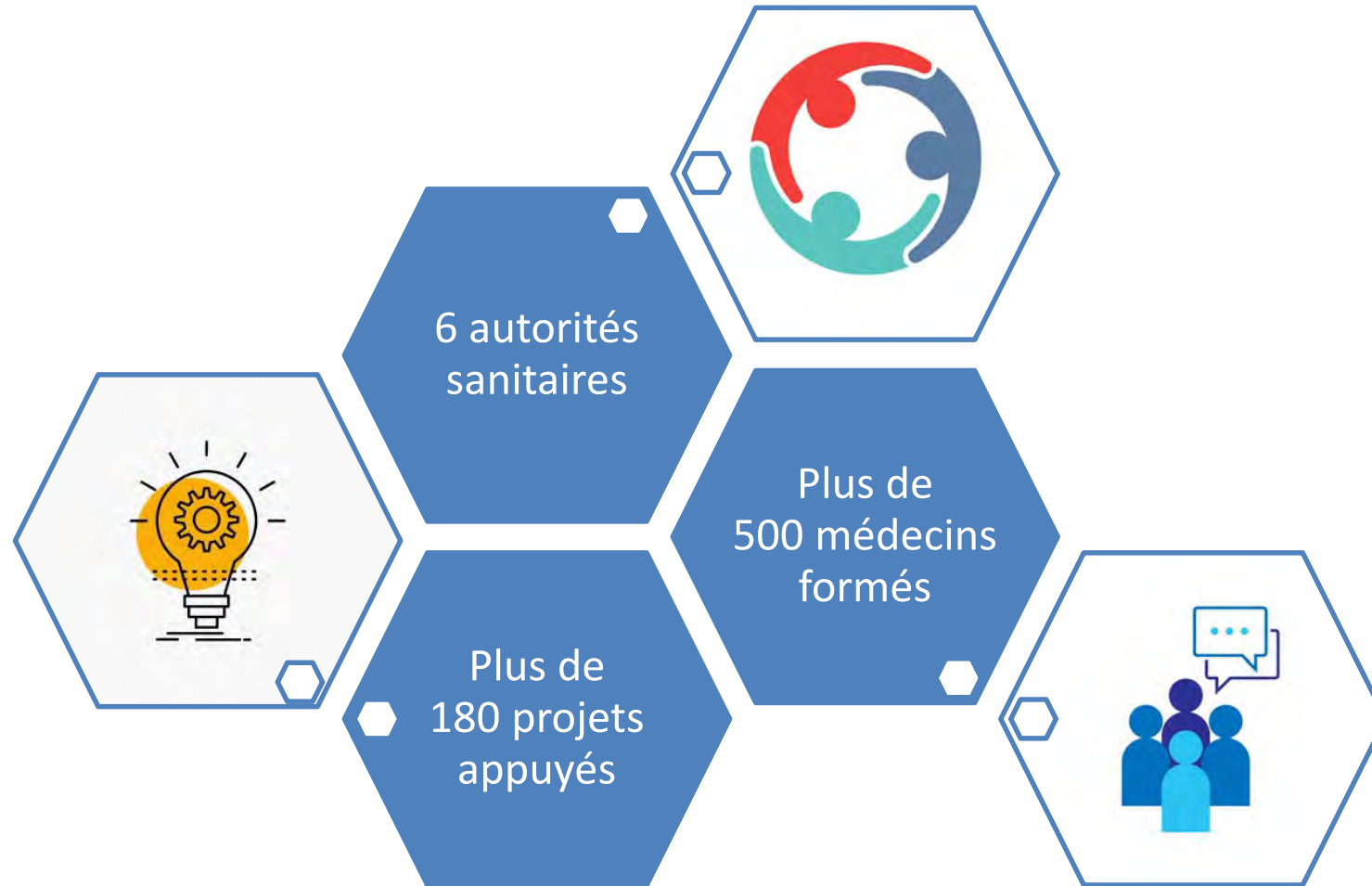
- Au début : petits projets de mobilisation (p. ex., application pour le répertoire de l'hôpital)
- Événements sociaux
- Séries de conférences (formation, soins de santé en Colombie-Britannique et ailleurs)
- Événements organisés par l'hôpital (« Providence in the Park »)

- Projets et événements interservices

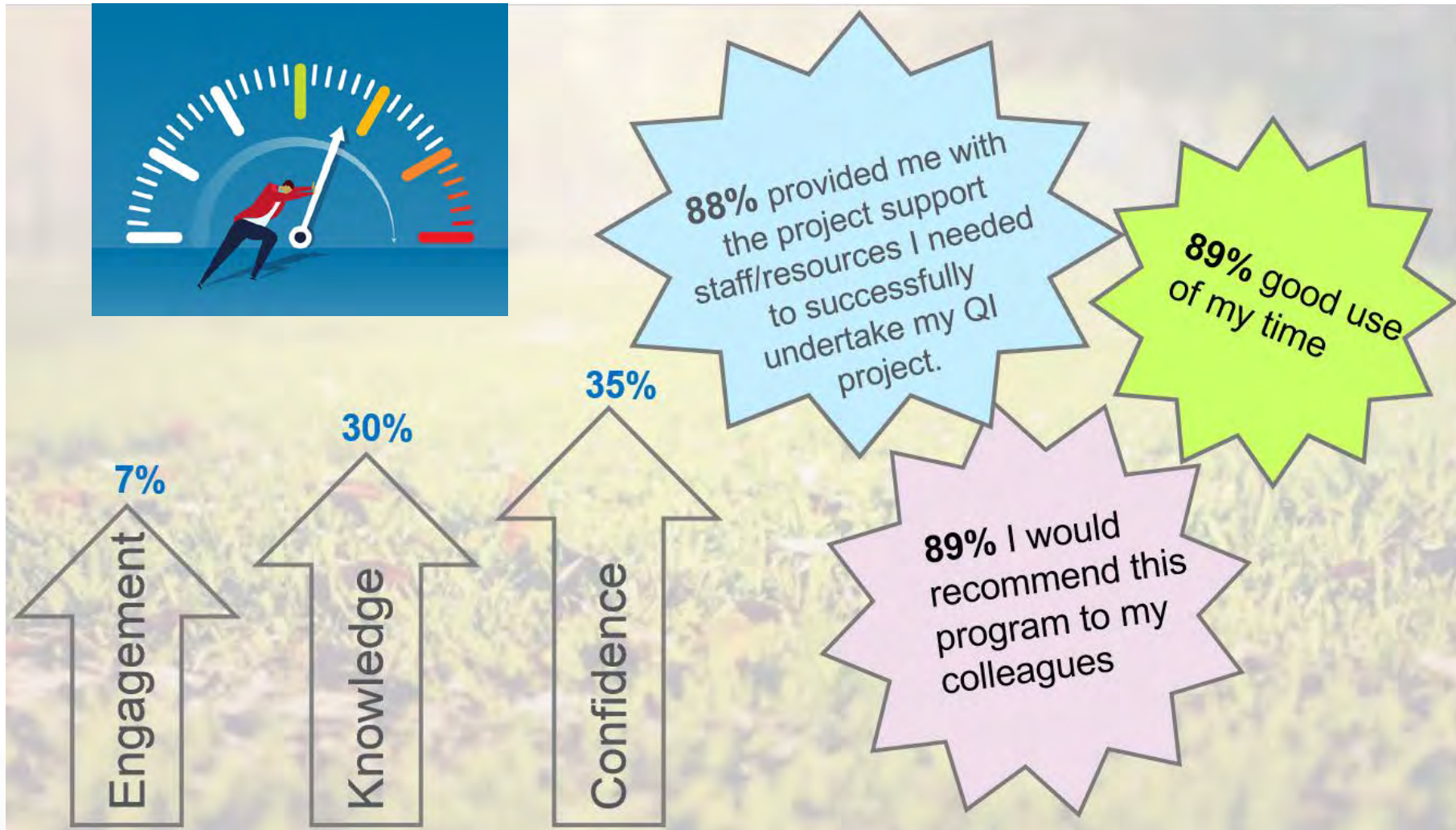
- Prochaines grandes idées – Intégration des médecins aux structures organisationnelles
- Prochaines demandes de proposition – le programme de ME demandera l'avis de médecins qui souhaitent participer!

Nos priorités

1. Programmes de formation sur l'amélioration de la qualité conçus pour donner aux médecins participants les outils et les ressources nécessaires à l'amélioration du système de santé de la Colombie-Britannique.
2. Projets d'amélioration de la qualité de petite et de grande envergure dirigés par des médecins et visant à améliorer l'expérience pratique des participants dans le domaine.
3. * Changement de culture...



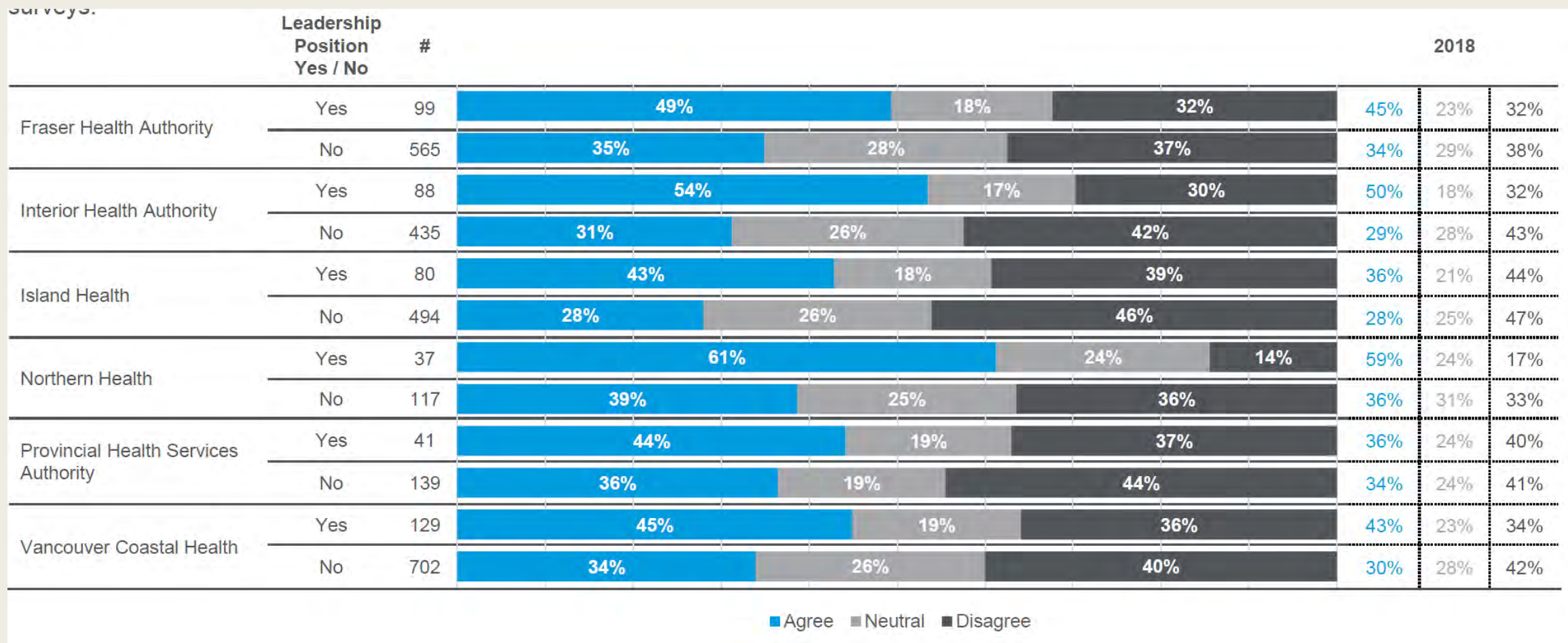
Quels sont les changements observés?



Exemples d'AQM

- Nourriture dans la salle d'urgence → diminue les codes blancs
- Patients ambulatoires → marchent pour se rendre au service de radiographie
- Meilleurs transferts entre les soins de longue durée et l'urgence
- Désétiquetage de l'allergie à la pénicilline
- Programme provincial d'oxygénation par membrane extra-corporelle (ECMO)
- Programme provincial de préadaptation

Quels sont les effets sur les médecins de la Colombie-Britannique?



Des chiffres éloquentes



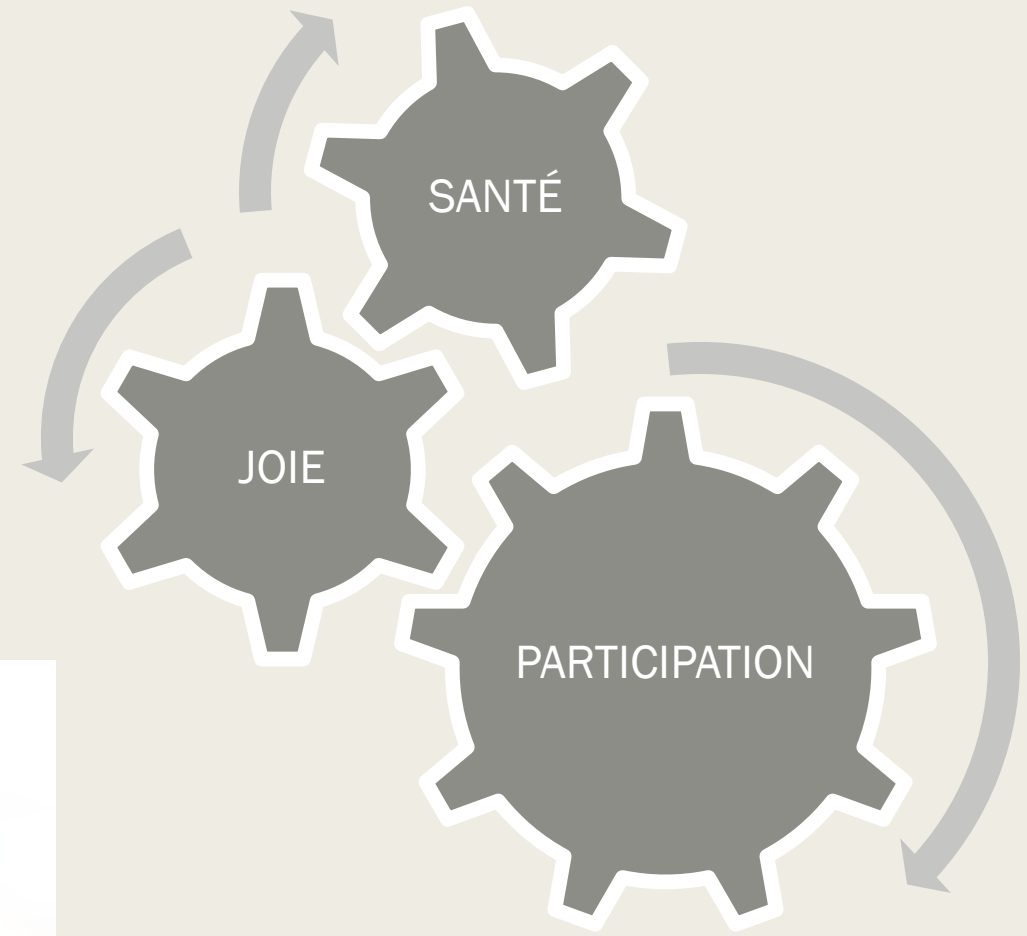
■ Hôpital général de Kelowna	152 (comparativement à 87)
■ Hôpital Royal Jubilee	161 (comparativement à 104)
■ Hôpital de Burnaby	112 (comparativement à 57)
■ Hôpital de Richmond	107 (comparativement à 54)
■ BC Cancer Agency	44 (comparativement à 21)
■ Hôpital pour enfants de la C.-B.	71 (comparativement à 42)
■ Hôpital général de Vancouver	266 (comparativement à 190)
■ Hôpital St. Paul's	179 (comparativement à 86)

Quels sont les effets sur les médecins de la Colombie-Britannique?

- Revitalisation des associations du personnel médical
- Augmentation du travail en équipe
- Augmentation du nombre de médecins engagés jouant un rôle de leader
- Augmentation du nombre de médecins sentant qu'ils font partie de leur hôpital et de leur autorité de santé



Mais pourquoi?



In health care organizations



Less engaged
Exhaustion
Cynicism
Reduced effectiveness
Physician turnover



DRIVERS



More engaged
Vigor
Dedication
Absorption
Wellness

= PATIENT CARE





**C'est la première fois de ma
carrière que l'organisation se
soucie vraiment de ce que nous
pensons et qu'elle veut *agir* en
conséquence.**



*Dr Neil Wells
Ancien président de l'association
médicale du personnel
Providence Health Care*



[Les programmes de ME et d'AQM] ont vraiment amélioré mon bien-être, stimulé mon réengagement, ranimé mon sentiment d'appartenance et redonné un but et un sens à notre système!



*Dr Lawrence Yang
Médecin et participant à l'AQM
Autorité sanitaire Fraser*



**Le programme de ME a vraiment
redonné vie à la mobilisation des
médecins... Merci!**



*D^{re} Navneet Sidhu
Médecin de la Colombie-Britannique
(* envoyé par Facebook)*

En résumé...

- La Colombie-Britannique est privilégiée d'avoir mis en place le premier modèle canadien invitant les médecins à participer activement à l'amélioration de la qualité dans nos autorités sanitaires.
- Nous commençons à vraiment changer les choses.
- Quelles sont les prochaines étapes?

Appel à l'action!



- Pour les leaders en santé de la Colombie-Britannique
 - *Les programmes de ME et d'AQM existent depuis quelques années déjà. Il est temps de vraiment montrer aux médecins et au gouvernement que nous changeons les choses!*
 - *Nous avons un outil en place – exploitons-le pleinement!*
- Pour les leaders en santé des autres provinces et territoires
 - *Pour offrir des soins de qualité, les médecins doivent être heureux et en santé.*
 - *Accorder des ressources aux médecins dans les domaines de la mobilisation et de l'amélioration de la qualité a revitalisé le personnel médical de la Colombie-Britannique.*
 - *N'oubliez pas que l'épuisement professionnel coûte cher. Nous devons agir!*

C'est une question de....

