

Quand le personnel soignant va bien, le système de santé va bien

Une discussion sur le rapport entre la qualité des soins, l'expérience des patientes et patients et le bien-être du personnel soignant a été l'une des sessions en petit groupe les plus courues de la conférence Transformation Qualité de la santé en octobre dernier.

Transformation Qualité de la santé est la conférence annuelle de Qualité des services de santé Ontario et la plus grande conférence du Canada sur la qualité des soins de santé.

Par coïncidence, un mois plutôt, la conférence internationale sur la santé des médecins, qui se tient tous les deux ans, a eu lieu à Boston sous le parrainage des associations médicales canadienne, américaine et britannique. Son titre : « Increasing Joy in Medicine ».

Ces deux événements, auxquels s'ajoute une nouvelle recherche importante, ont attiré l'attention sur le rapport critique entre le bien-être des systèmes de santé dans leur ensemble, l'expérience des patients et le bien-être des professionnels de la santé.

Pour l'Institute for Healthcare Improvement (IHI), qui a mis au point le modèle de soins de qualité « triple objectif », la santé et le bien-être du personnel soignant sont indissociables de ce modèle, d'où le qualificatif de « quadruple objectif ».

Le triple objectif a été présenté en 2010 et fait référence aux tentatives simultanées d'améliorer l'expérience des patients et la santé de la population, et de réduire les coûts de la santé par habitant. Comme l'a indiqué le Dr Chris Hayes, principal responsable de l'information médicale à St. Joseph's Healthcare, à Hamilton, co-modérateur de la session à Transformation Qualité de la santé, le triple objectif est désormais le modèle qui domine en matière de rendement du système de santé partout dans le monde.

« Ce n'est pas un mince objectif et tout le monde doit participer », a-t-il déclaré, soulignant qu'il n'est pas possible de réaliser le triple objectif sans le soutien et la collaboration du personnel soignant.

Dans son cadre pour la prestation de soins de qualité intitulé [La qualité ça compte](#), Qualité des services de santé Ontario parle de l'importance de créer des environnements où le personnel soignant et les aidantes et aidants familiaux peuvent s'épanouir afin de créer des expériences positives pour les patients.

« Nous commençons à vraiment prêter attention aux environnements dans le cadre desquels les gens peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes », a expliqué l'autre co-modératrice de la session, Jennie Pickard, directrice des partenariats stratégiques à Qualité des services de santé Ontario.

La raison pour laquelle les professionnelles et professionnels de la santé ont besoin de travailler dans un environnement positif et d'entretenir leur bien-être et la façon d'y parvenir constituaient le sujet de la session.

Le Dr Hayes a mentionné un examen systématique de 46 études publiées en juillet 2016 qui a révélé une étroite corrélation entre le bien-être ou l'épuisement des médecins et la sécurité des patients.

« D'après la plupart des études prises en compte, le mal-être et un niveau d'épuisement modéré à élevé sont associés à de mauvais résultats, par exemple, des erreurs médicales, mais l'absence d'études prospectives empêche d'en déterminer la cause », ont conclu les chercheurs.

Les conclusions des ateliers de la conférence de l'IHI aux États-Unis et d'autres ateliers locaux montrent que peu de fournisseurs de soins tirent régulièrement satisfaction de leur travail.

« Je ne vais pas dire que chaque journée de travail doit être formidable, a souligné le Dr Hayes, mais les fournisseurs de soins devraient avoir l'impression de vivre au moins une bonne journée par semaine ».

Le Dr Hayes a parlé des variables qui contribuent au bien-être du personnel soignant et d'un cadre de travail positif, par exemple, le rapport avec les patients, le travail d'équipe et le sentiment d'être apprécié.

Pour ce qui est des obstacles, des soignantes et soignants du Canada et des États-Unis ont mentionné le tiraillement entre les priorités, la documentation, la technologie, l'absence de leadership et d'esprit d'équipe et le manque d'appréciation du travail accompli.

Au cours de la session en petit groupe, les panélistes ontariens ont parlé de la façon dont on a amélioré le taux de satisfaction dans plusieurs milieux de soins.

Les chercheurs ont également suggéré que pour améliorer le bien-être au travail, il fallait des organismes et établissements de santé qui fonctionnent mieux et un système de meilleure qualité.

Comme l'ont indiqué les présentatrices Barbara Balik et Kristine White, lors d'un récent atelier de l'IHI sur le quadruple objectif, tout cela nécessite plus que des rencontres conviviales ponctuelles, comme une soirée pizza entre employés. Cela signifie une culture et une infrastructure qui placent le leadership et l'esprit d'équipe au cœur des efforts déployés pour encourager les types d'interaction patient-soignant susceptibles de nous apporter de la joie dans notre travail.

« Ce n'est pas simplement la chose qu'il convient de faire, cela est indispensable », a affirmé le Dr Hayes.