

## **Bien-être du fournisseur de soins et soins de qualité pour le système : Forum 2017 sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients**

Améliorer la qualité des soins de santé et la sécurité des patients était à nouveau au cœur du Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients, tenu à Toronto le 23 octobre dernier. Cette rencontre a aussi mis largement l'accent sur le bien-être des fournisseurs de soins et son importance en vue d'assurer un système de haute qualité.

Plus de 800 délégués « passionnés d'amélioration de la qualité », comme l'a souligné un conférencier, se sont inscrits pour cette deuxième réunion conjointe du Centre pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients et de l'équipe du Programme IDÉES (Programme pour l'excellence à travers tous les secteurs).

En accueillant les participants, le D<sup>r</sup> Joshua Tepper, président et directeur général de Qualité des services de santé Ontario, a parlé du récent « virage » au sein de son organisation pour mettre l'accent sur un quadruple objectif de qualité des services de santé, plutôt que triple. Alors que le triple objectif mis de l'avant par l'Institute for Healthcare Improvement porte sur l'amélioration de l'expérience du patient, l'amélioration de la santé de la population et la réduction des coûts de santé, ce quatrième objectif ajoute l'amélioration de la satisfaction et du bien-être du fournisseur de soins.

La qualité ne devrait pas se limiter « aux » fournisseurs de première ligne, a dit le D<sup>r</sup> Tepper, mais plutôt habiliter et appuyer les cliniciens et les autres fournisseurs de soins de santé.

Il s'agissait d'un thème principal du forum, abordé par le conférencier principal, Bryan Sexton (PhD), directeur du Duke Patient Safety Center de l'Université Duke à Raleigh en Caroline du Nord, et un expert international sur la résilience. Cette session principale a été suivie de séances séparées en petits groupes sur l'amélioration de la qualité et le plaisir de travailler et d'améliorer la résilience du personnel soignant, toutes deux axées sur le même thème.

La plénière interactive et divertissante de Bryan Sexton a fait état sans détour des pressions auxquelles sont confrontés les travailleurs du secteur de la santé, en démontrant que plusieurs participants étaient à risque d'épuisement professionnel en raison de leur rôle et de leur engagement.

« Arriver tôt au travail et partir tard n'est pas une stratégie durable d'amélioration de la qualité » a dit M. Sexton, citant des études qui démontrent l'impact de l'épuisement professionnel des fournisseurs de soins sur la sécurité des patients, de même que sur la santé et le bien-être des fournisseurs eux-mêmes. « La résilience n'aide pas dans les périodes difficiles. Il faut savoir comment et pourquoi prendre des pauses de travail. »

M. Sexton a détaillé des recherches effectuées à l'Université Duke, qui démontrent que prendre souvent le temps de mettre l'accent sur les aspects positifs du travail et de la vie peut avoir un impact à long terme significatif sur l'amélioration du bien-être. Il a aussi noté que la mise en place d'espaces sécuritaires et positifs pour les fournisseurs de soins, en plus de reconnaître les réussites, aide aussi à améliorer l'environnement de travail.

Plutôt que d'accentuer les aspects négatifs, comme les personnes souffrant d'épuisement professionnel ont tendance à le faire, M. Sexton indique que « le secret de la résilience consiste à voir le monde avec un regard neuf. »

En plus des sessions en petits groupes portant sur l'amélioration du milieu de travail, d'autres sessions ont traité d'une vaste gamme d'enjeux liés à la qualité et à la sécurité des patients, sous la direction de plusieurs cliniciens et patients consultants de partout en province.

Le forum s'est avéré une plateforme pour mettre en valeur le Centre pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients et le Programme IDÉES, et permettre aux organisations de faire connaître leurs initiatives. Le Centre pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients est un partenariat conjoint entre la Faculté de médecine de l'Université de Toronto et deux de ses principaux hôpitaux d'enseignement, le Sunnybrook Health Sciences Centre et le Hospital for Sick Children.

Le Programme IDÉES est une initiative provinciale à grande échelle visant à améliorer le système de santé de la province en créant une capacité d'amélioration de la qualité et de gestion du changement. L'initiative est financée par le ministère provincial de la Santé et des Soins de longue durée et offerte par l'entremise d'un partenariat entre des écoles de médecine provinciales, Qualité des services de santé Ontario, l'Institute for Clinical Evaluative Sciences (ICES) et l'Institute of Health Policy, Management and Evaluation de l'Université de Toronto.

Cette année, les affiches du Programme IDÉES ont à nouveau mis en évidence un certain nombre de programmes spécifiques au centre, dont plusieurs portaient sur les transitions dans les soins et les plans de soins coordonnés. Le Programme IDÉES a aussi été en mesure de profiler son nouveau programme de formation unique en ligne sur l'amélioration de la qualité pour les travailleurs de soutien personnel fournissant des soins à la maison en Ontario. Le concours d'affiches ouvert a aussi présenté plusieurs projets traitant de programmes pour améliorer la qualité des soins, sur des sujets aussi variés qu'une meilleure identification des patients hémodialysés à risque de chute, en passant par les défis de stocker et de détruire les opioïdes utilisés dans les soins de fin de vie à la maison.

Cette année, [la Journée de changement Ontario](#) a reçu beaucoup d'attention lors du forum. Dans le cadre de cette initiative, les personnes impliquées dans le système de soins de santé de la province doivent faire une promesse sur la façon d'améliorer leurs propres soins de santé ou ceux du système.

Lors de la session d'après-midi, le D<sup>r</sup> Kaveh Shojania, professeur de médecine à l'Université de Toronto, ainsi que la D<sup>re</sup> Tara Kiran, médecin de famille et directrice de l'assurance de la qualité à l'Academic Family Health de l'hôpital St Michael de Toronto, ont présenté des articles sélectionnés et des sujets d'actualité sur l'assurance de la qualité et la sécurité des patients. La D<sup>re</sup> Kiran a traité des études examinant l'accès aux soins primaires et le potentiel pour les fournisseurs de soins primaires d'avoir un impact sur les déterminants sociaux de la santé. En discutant des approches sur l'utilisation des opioïdes, la D<sup>re</sup> Kiran a fait référence à [une étude](#) démontrant le succès obtenu avec des programmes recourant à la buprénorphine dans six communautés éloignées des Premières nations.

Le forum s'est terminé en soulignant les partenariats impliqués dans cette rencontre, ainsi que le besoin d'une communauté et d'une culture fortes afin d'encourager et de soutenir le développement de soins de qualité.

« La journée d'aujourd'hui reflète un partenariat » a indiqué Lee Fairclough, vice-présidente de l'amélioration de la qualité à Qualité des services de santé Ontario, alors qu'elle présentait le dernier conférencier, le D<sup>r</sup> Michael Schull, directeur général d'ICES, partenaire du Programme IDÉES.

« Les soins de santé ne sont pas un produit » a dit le D<sup>r</sup> Schull, en notant le besoin d'une communauté et d'une culture fortes dotées d'une langue et d'outils communs en mesure de soutenir un système de soins de santé de qualité.