



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Prendre soin des fournisseurs de soins : La santé et la sécurité psychologiques dans les établissements de santé du Canada

Jennifer Kitts, directrice, Politiques et stratégie, SoinsSantéCAN

Wolf Klassen, vice-président, Soutien aux programmes, hôpital Michael-Garron, Toronto East Health Network

Christine Devine, spécialiste du bien-être
hôpital Michael-Garron, Toronto East Health Network

29 juin 2016, de midi à 13 h (HE)

 @MHCC_  /theMHCC  /Mental Health Commission of Canada
 @theMHCC  /1MHCC

#SMtravail

Présentateurs :



Jennifer Kitts
Directrice, Politiques et
stratégie

Présentateurs :



Wolf Klassen

Vice-président, Soutien aux programmes, hôpital Michael-Garron, Toronto East Health Network



Christine Devine

Spécialiste du bien-être, hôpital Michael-Garron
Toronto East Health Network

Le sujet du jour

- SoinsSantéCAN
 - Favoriser la santé mentale au travail dans le milieu de la santé
- L'hôpital Michael-Garron
 - Processus d'adoption de la *Norme*
- Période de questions

Travailler en partenariat afin de
favoriser
la santé mentale au travail

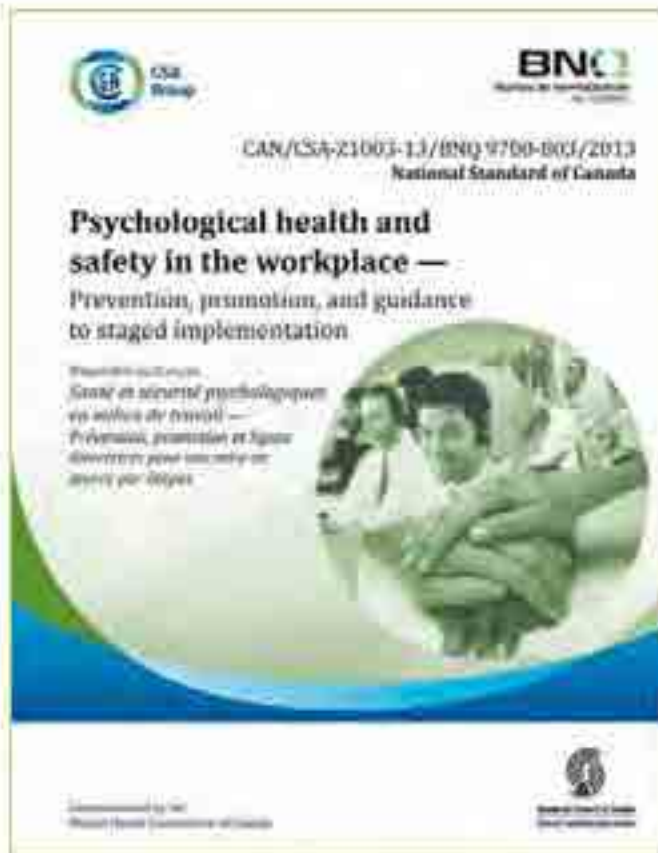
Les établissements de soins de santé

- Les travailleurs de la santé sont une fois et demie plus susceptibles de s'absenter du travail en raison d'une maladie ou d'une invalidité que ceux de tout autre secteur.
- Plus de 40 % des médecins canadiens se disent à un stade avancé d'épuisement; une proportion égale d'infirmières se dit aussi en épuisement.
- 14 % des infirmières généralistes ont eu un résultat positif au dépistage des symptômes d'ÉSPT.
- 46 % des infirmières ont été témoins de violence en milieu de travail durant leurs cinq derniers quarts de travail.
- Le travail dans le milieu de la santé, qui consiste à aider les gens à composer avec la maladie et la mort, peut causer une « usure de compassion ».

La stigmatisation dans les soins de santé



- « ... les gens qui cherchent de l'aide pour leurs problèmes de santé mentale indiquent que la stigmatisation la plus profonde qu'ils avaient subie provenait parfois des professionnels des soins de première ligne. »
- Parce qu'elles ont peur d'être cataloguées, 60 % des personnes aux prises avec des maladies ou des problèmes associés à la santé mentale ne demandent pas d'aide.



Des solutions
existent!

Téléchargement
gratuit
csa.ca/z1003

Énoncé de principe

- *« Les avantages potentiels pour les employeurs qui adoptent la Norme sont nombreux et incluent, notamment, une amélioration de la productivité et des résultats financiers. En outre, les employés talentueux peuvent trouver attirante une entreprise où l'on peut discuter ouvertement de maladie mentale. »*

– Énoncé de principe de SoinsSantéCAN, 2013

Que faisons-nous?

- Énoncé de principe
- Leadership
- Promotion
- Formation et développement (CHA Learning)
- Partenariats

Tables rondes

Principaux acteurs de la mise en œuvre

- Leadership
- Culture organisationnelle
- Mobilisation du personnel
- Utilisation de données et d'indicateurs numériques

Principaux obstacles à la mise en œuvre

- Priorités conflictuelles
- Stigmatisation
- Sensibilisation insuffisante
- Manque de soutien de la part des syndicats
- Mise en œuvre : par où commencer?

Analyse transversale

- Les organisations de soins de santé ont progressé davantage dans la mise en œuvre de la Norme que les employeurs d'autres secteurs.
- Le secteur de la santé possède des attributs distinctifs pouvant faciliter ou freiner l'adoption de la *Norme*.
- L'approche à l'égard de la mise en œuvre et les progrès réalisés varient d'un établissement à l'autre.
- On note, par exemple, le manque de connaissances des employés et la faible confiance à l'égard des programmes et des politiques de l'organisation.
- Il y a également l'accès limité à des indicateurs reflétant spécifiquement les questions de santé et de sécurité psychologiques.

Le Collectif « La santé d'abord »

Outils propres à ce secteur

Centre d'information



Campagnes de sensibilisation

Éducation et formations

Document d'information



Notre document
d'information conjoint,
*Préserver la santé mentale
des travailleurs des soins de
santé*

Est accessible au
www.soinssantecan.ca

Michael **Garron** Hospital



A Proud Member of

**TORONTO EAST
HEALTH NETWORK**

Formerly the Toronto East General Hospital

Notre cheminement :

Michael Garron Hospital



A Proud Member of
**TORONTO EAST
HEALTH NETWORK**

Formerly the Toronto East General Hospital

Mise en œuvre de la *Norme nationale*



Aperçu

1. Aperçu et contexte des soins de santé
2. Leadership
3. Cadre de mise en œuvre
4. Programmes de soutien de la main-d'œuvre
5. Répercussions sur la performance

Quelques données sur l'hôpital Michael-Garron



À notre sujet

MISSION

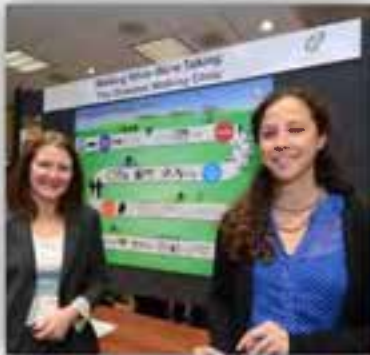
Setting a new standard in quality and value.

VISION

As Ontario's leading community teaching hospital, we achieve the highest standard of patient care, teaching, innovation, community partnership and accountability:
Above All We Care

VALUES

Kindness
Excellence
Respect



Hôpital Toronto East : 50 millions en plus

Toronto East General now Michael Garron Hospital after family's \$50M gift

Historic donation will improve patient care, hospital officials say

Toronto East General to become Michael Garron Hospital, with a \$50M boost

Huge gift from parents Berna and Myron Garron ensures their 13-year-old son who died of cancer will always be remembered.

\$50-million donation to Toronto hospital enshrines memorial for son

Toronto East General Hospital receives \$50-million donation from Garron family

Donation made in memory of Michael Garron who was born in the East York hospital



Le défi dans le milieu de la santé

- 88 % des travailleurs de la santé se disent aux prises avec l'insomnie, des maux de tête, la dépression, des fluctuations de poids et des crises de panique liés au stress professionnel.
- 35 % des infirmières ontariennes déclarent souffrir d'au moins un trouble musculosquelettique.
- 28 % des infirmières ontariennes rapportent avoir été agressées physiquement au travail par un patient au cours des 12 derniers mois.
- 46 % des médecins canadiens se disent à un stade avancé d'épuisement.

Le défi dans le milieu de la santé

- Le nombre moyen de jours de travail manqués en raison de la maladie et de l'invalidité est au moins 1,5 fois plus élevé chez les travailleurs de la santé que chez les autres travailleurs.
- 12,8 % des infirmières autorisées souffrent d'hypertension, contre 9,4 % pour l'ensemble des travailleuses canadiennes.
- 15,6 % des infirmières autorisées déclarent souffrir d'au moins une maladie cardiovasculaire, contre 11,7 % pour l'ensemble des travailleuses canadiennes.
- Le taux d'absence résultant de blessures est de 1,37 par 100 travailleurs dans le domaine de la santé, comparativement à un taux global de 0,95 en 2013.

Épuisement Invalidité

Culture Crises de panique

Fluctuations de poids stress Fatigue

Satisfaction Agression

Violence

Hypertension

Diversité Maladie

Maladies cardiovasculaires

Trouble

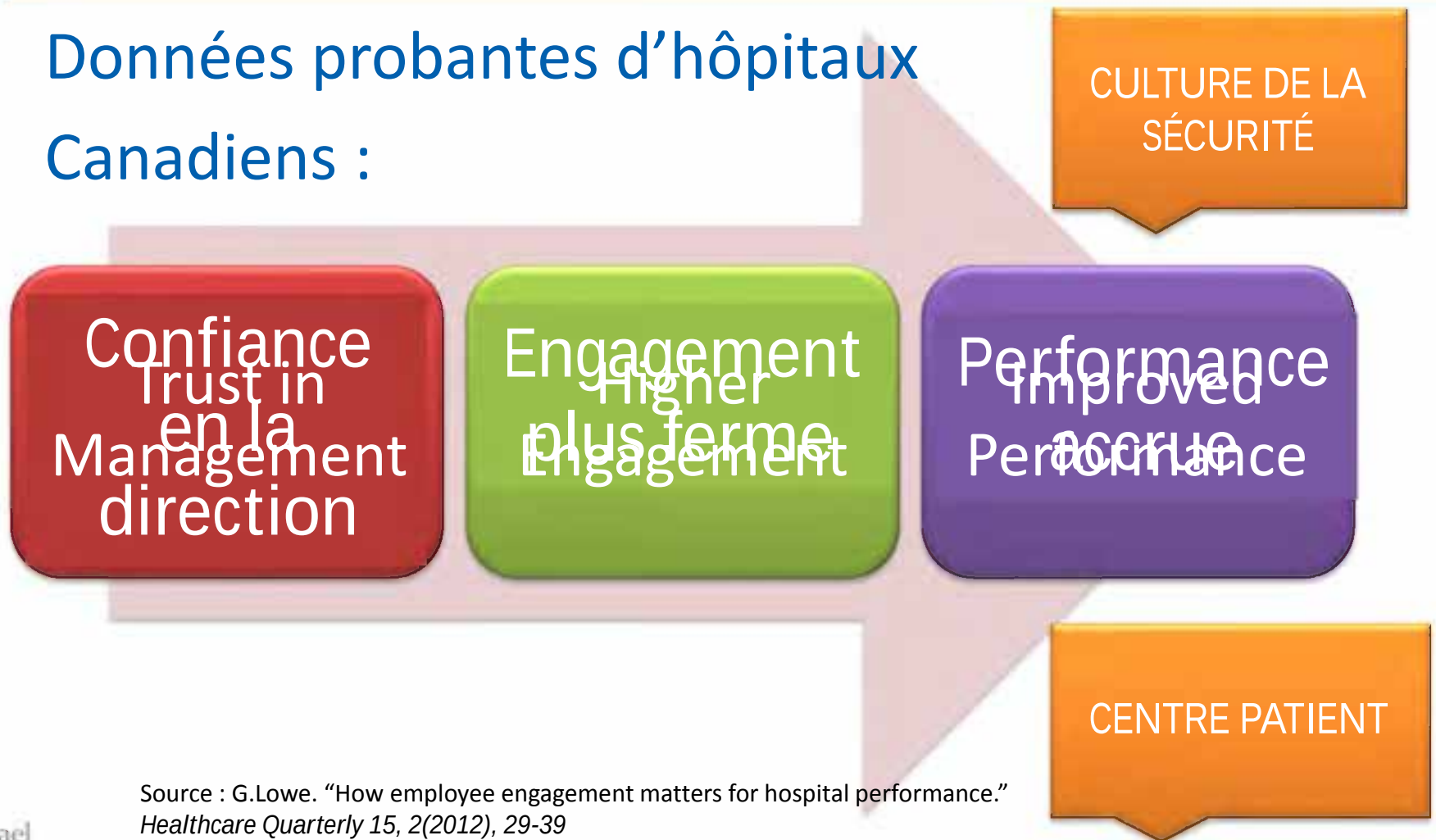
musculosquelettique

Absentéisme

Dépression

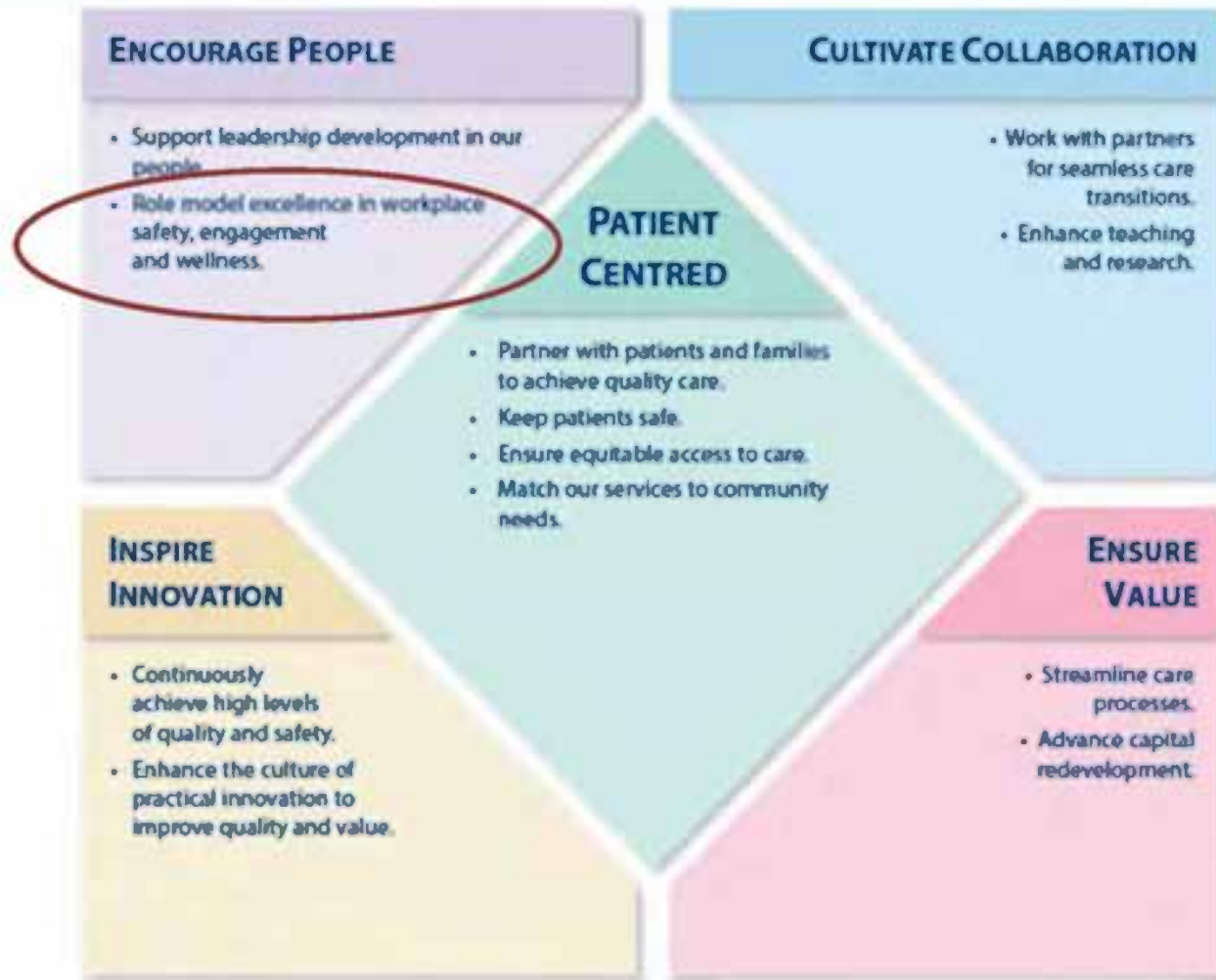
Une confiance solide pour un engagement ferme

Données probantes d'hôpitaux
Canadiens :



Source : G.Lowe. "How employee engagement matters for hospital performance."
Healthcare Quarterly 15, 2(2012), 29-39

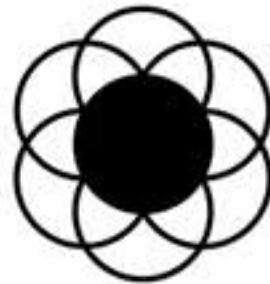
Établir un nouveau standard de qualité et de valeur



Établir un nouveau standard pour perfectionner, protéger et mobiliser notre personnel



Partenariats



Solutions

East Toronto's Health Collaborative



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

IV
Garron
Hospital

PLATINUM RECIPIENT
MENTAL HEALTH AT WORK®

RÉCIPIENDAIRE PLATINE
SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

T TORONTO EAST
HEALTH NETWORK

Notre point de départ



2006-2010

- Sondages trimestriels sur l'engagement
- Programme de mieux-être
- Plan stratégique sur la santé mentale
- Formation en intelligence émotionnelle
- Prévention de la violence en milieu de travail

2010-2012

- Adoption d'une culture juste: amélioration continue
- Initiatives de bienveillance
- Bell Cause pour la cause
- Niveaux I et II du programme Santé mentale au travail d'Excellence Canada

Pérennité



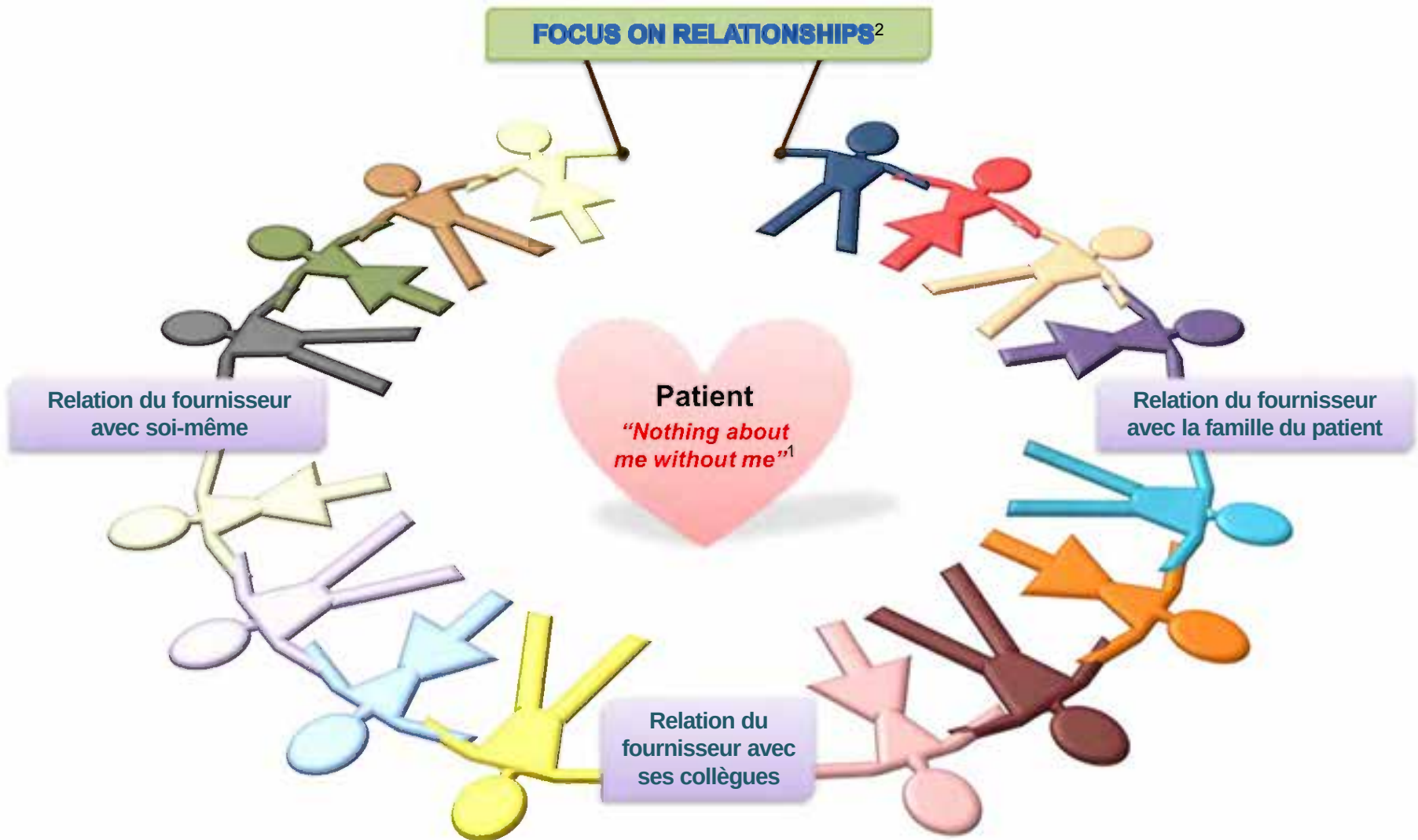
2013-2016

- L'un des premiers employeurs à adopter la *Norme*
- Projet de recherche sous forme d'études de cas de la CSMC
- Éducation et formations en santé mentale
- Soutien aux pairs pour les deuxièmes victimes
- Niveaux III et IV d'Excellence Canada
- Comité / bulletin de pointage / suivi des incidents critiques
- Formation en santé mentale pour gestionnaires à l'Université Queen's
- Prix Platine d'Excellence Canada
- Formation sur la diversité et la communauté LGBTQ

Cadre de mise en œuvre



Modèle de soins axé sur le patient



Maillon de la performance (G. Lowe, 2015)

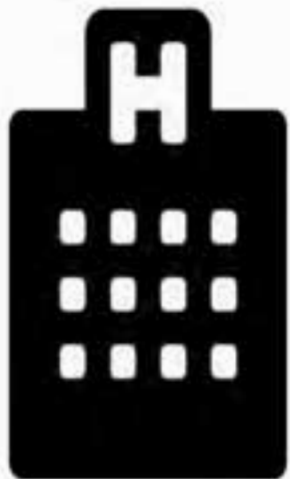
- Des employés en santé et en sécurité
- Une main-d'œuvre **mobilisée**
- Une performance accrue



Les ingrédients de l'engagement

- Respect et équité
- Santé et sécurité
- Communication bilatérale
- Autonomie et participation
- Ressources adéquates
- Soutien des supérieurs
- Travail stimulant
- Reconnaissance et récompenses





PROCESSUS D'UNQUÊTE SUR L'ENGAGEMENT DU PERSONNEL



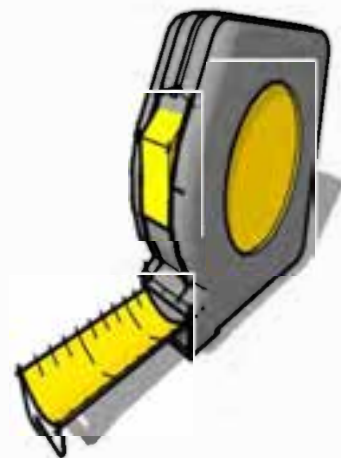
ÉVALUATION DES RÉSU



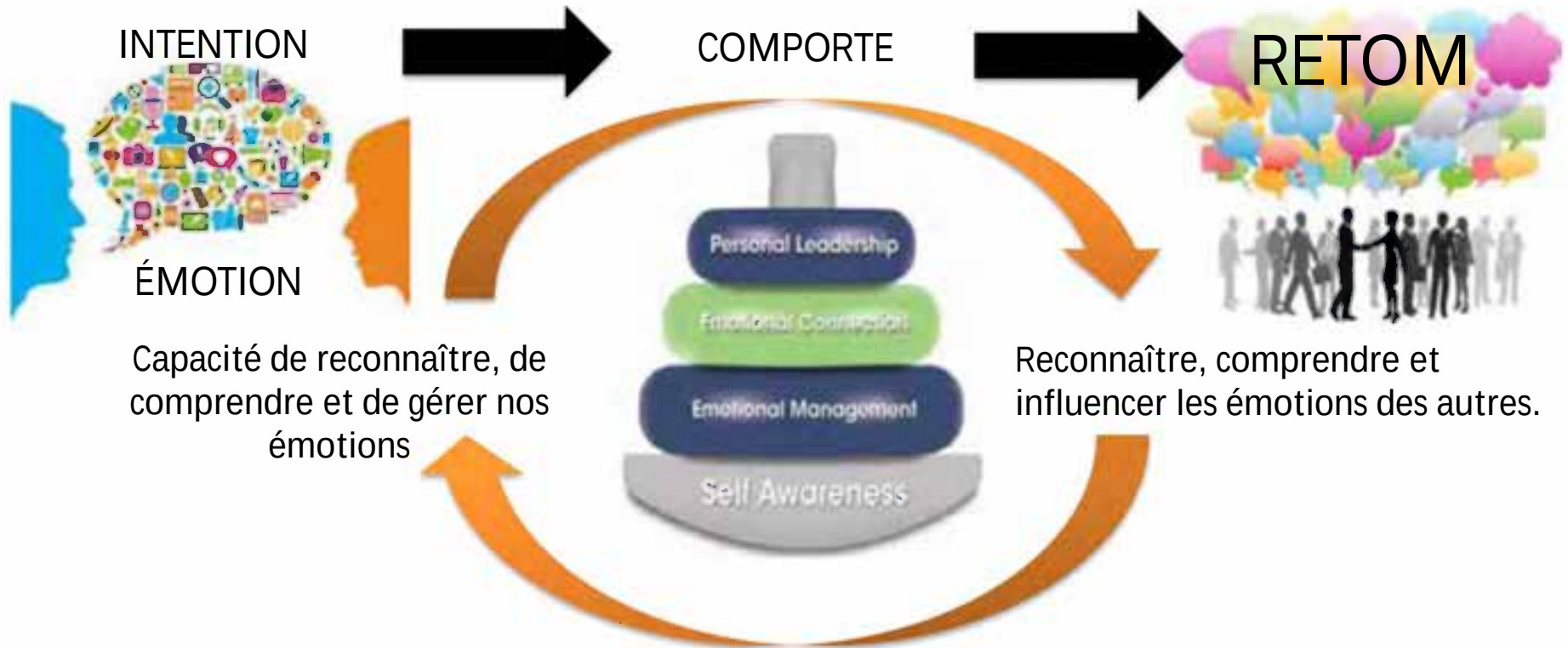
PLANIFICATION
DES ACTIVITÉS



MESURE DES
RÉPERCUSSIONS
DU CHANGEMENT

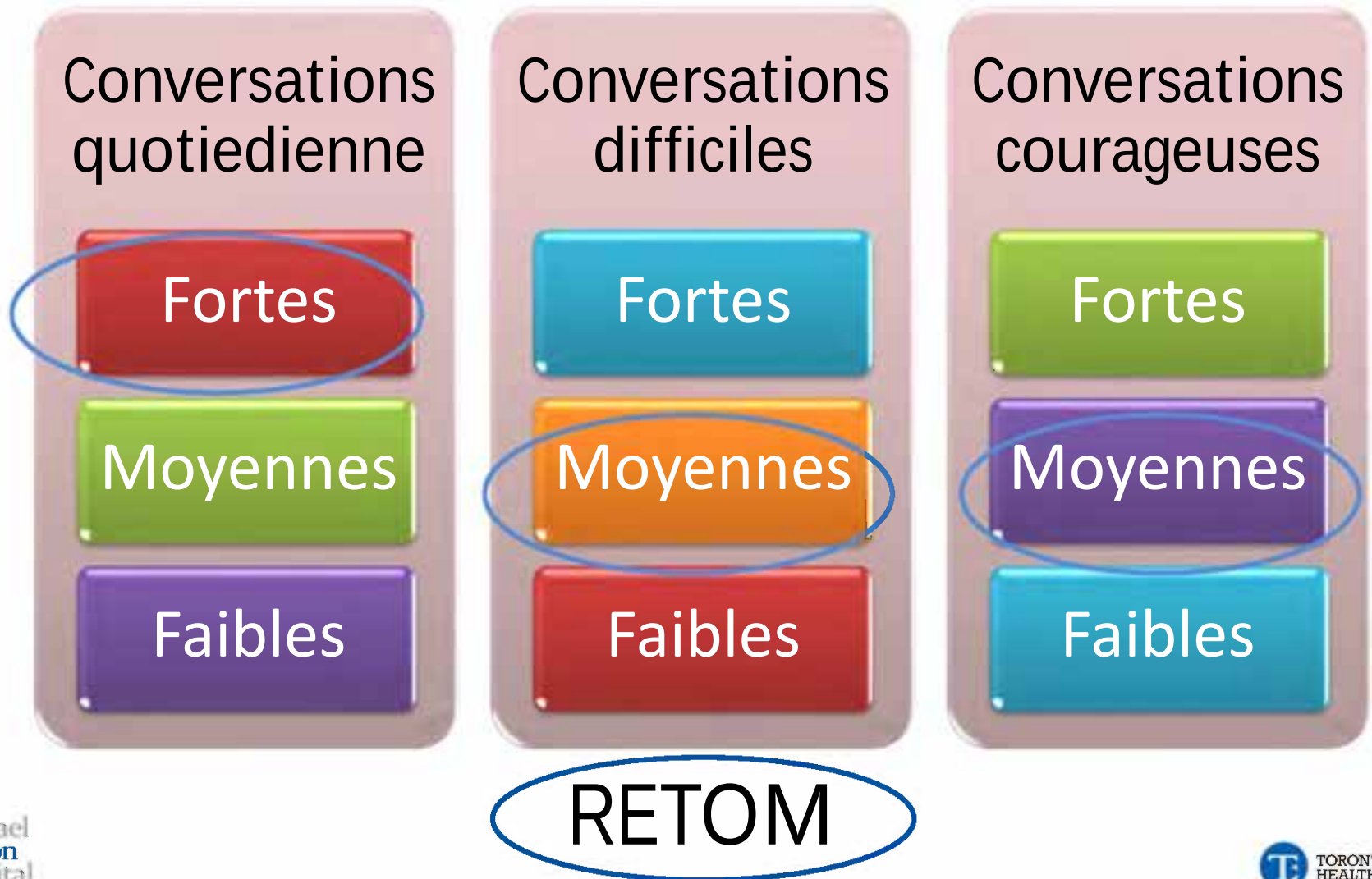


Intelligence émotionnelle

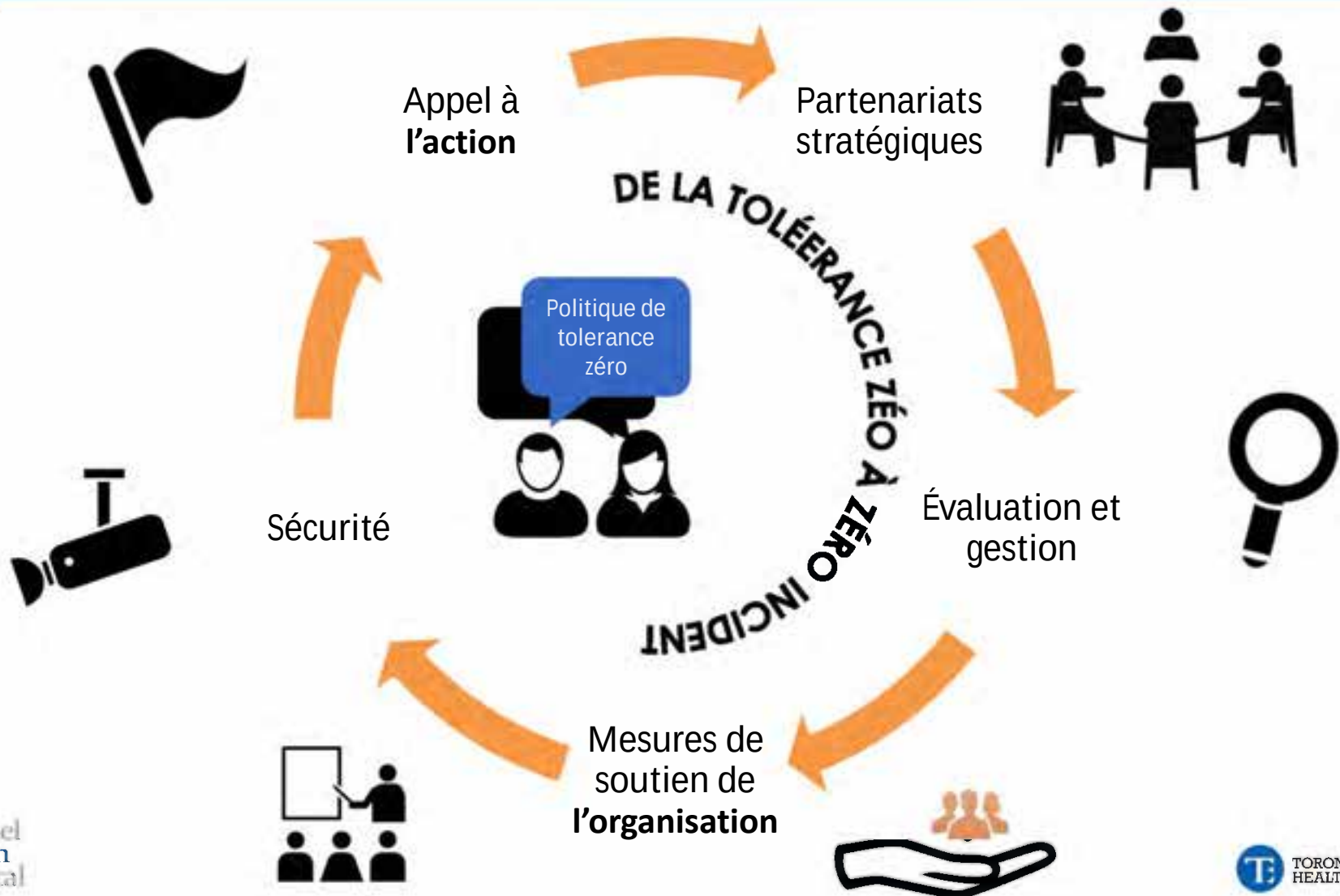


NOUVELLE ORIENTATION	1000
3 CONVERSATIONS SUR LE	90
GESTIONNAIRES / CADRES	360 95

La performance sous pression

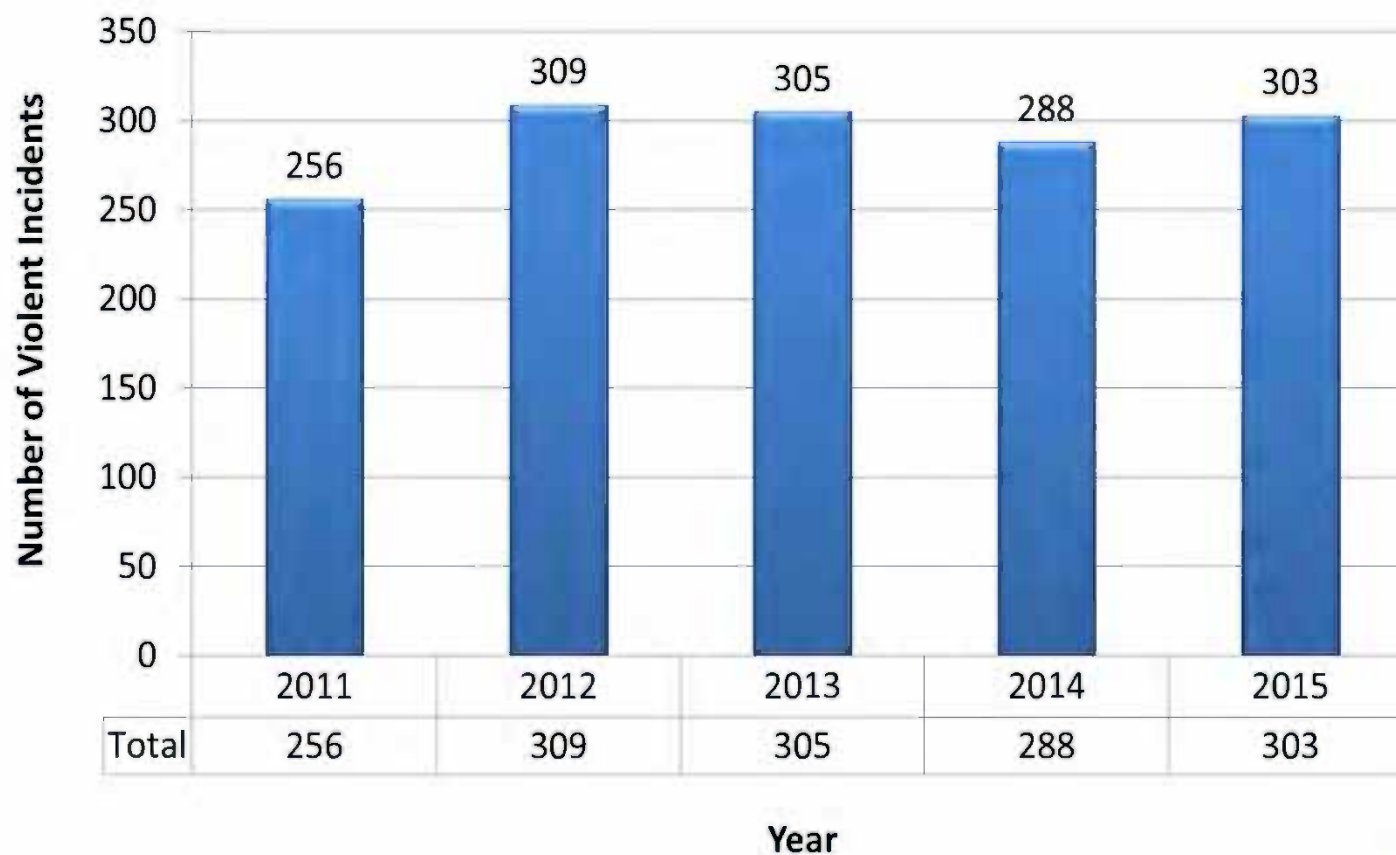


Prévention de la violence en milieu de travail



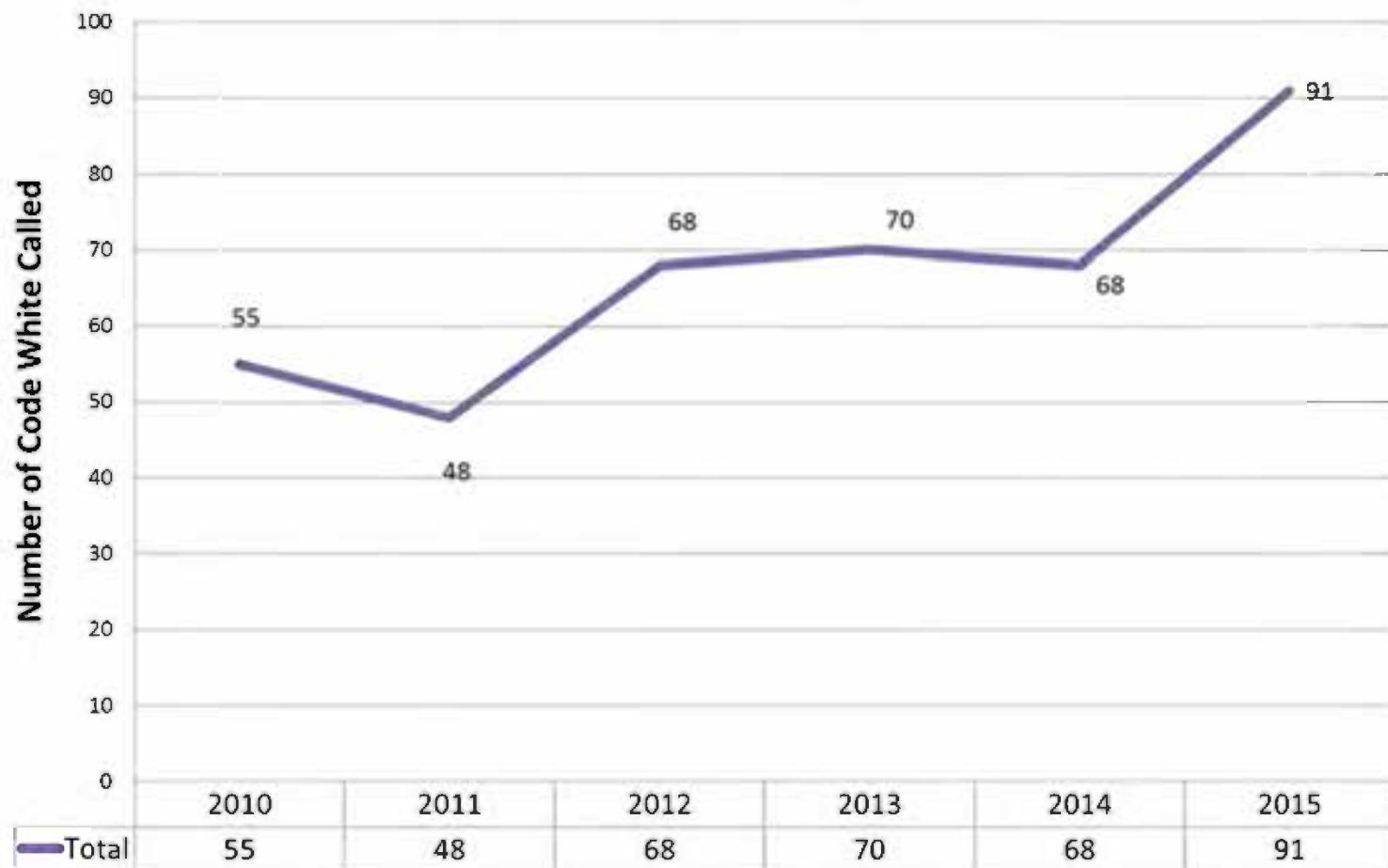
Prévention de la violence en milieu de travail

Overall Total Number of WPV Incidents 2011 - 2015

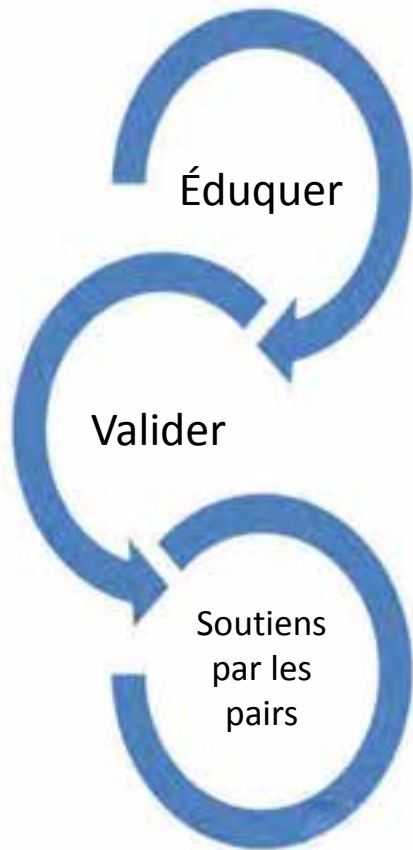


Code blanc

YTD Number of Code Whites



Usure de compassion



Reconnaître que l'usure de compassion est une conséquence normale et naturelle de bien faire son travail



Conscience de soi: signes avant-coureurs

Soutien par les pairs: formation de débriefing

Auto-soins: Techniques de réduction du stress

Soutien aux pairs pour les deuxièmes victimes



Premiers soins en santé mentale

- L'aide apportée aux personnes qui commencent à manifester un problème de santé mentale ou qui traversent une crise psychologique.
- Infirmière formée en PSSM dans l'équipe mobile d'intervention de crise



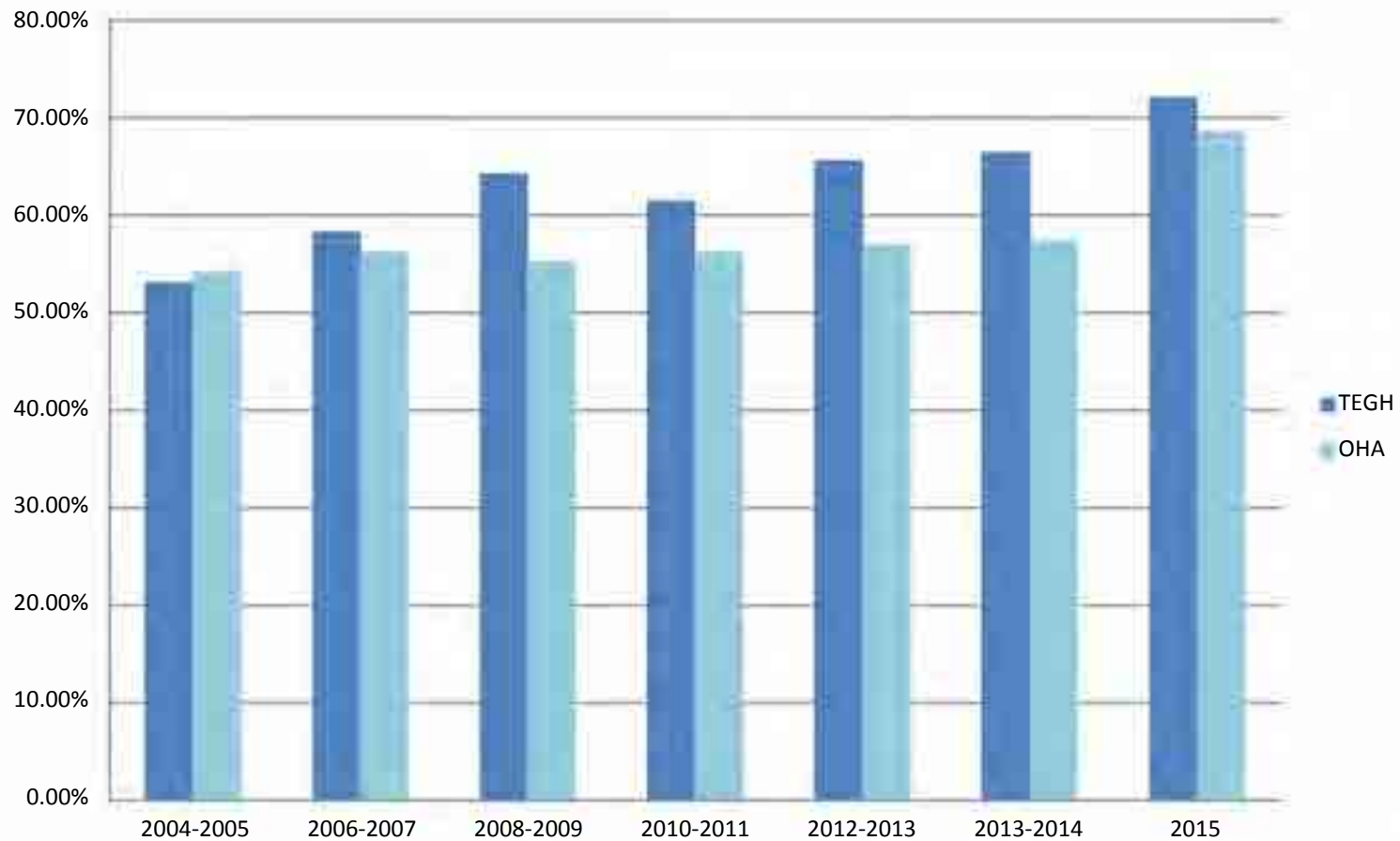
Diversit



- Lutter contre les propos et les comportements homophobes et transphobes
- Renforcer les capacités en vue de créer un environnement sécuritaire et inclusive pour les LGBTQ, qu'ils soient employés, patients ou visiteurs.
- Poser des gestes mesurables en vue de créer un environnement sécuritaire et inclusive pour les LGBTQ, de manière à protéger la dignité des membres de la communauté LGBTQ.

Mobilisation du personnel

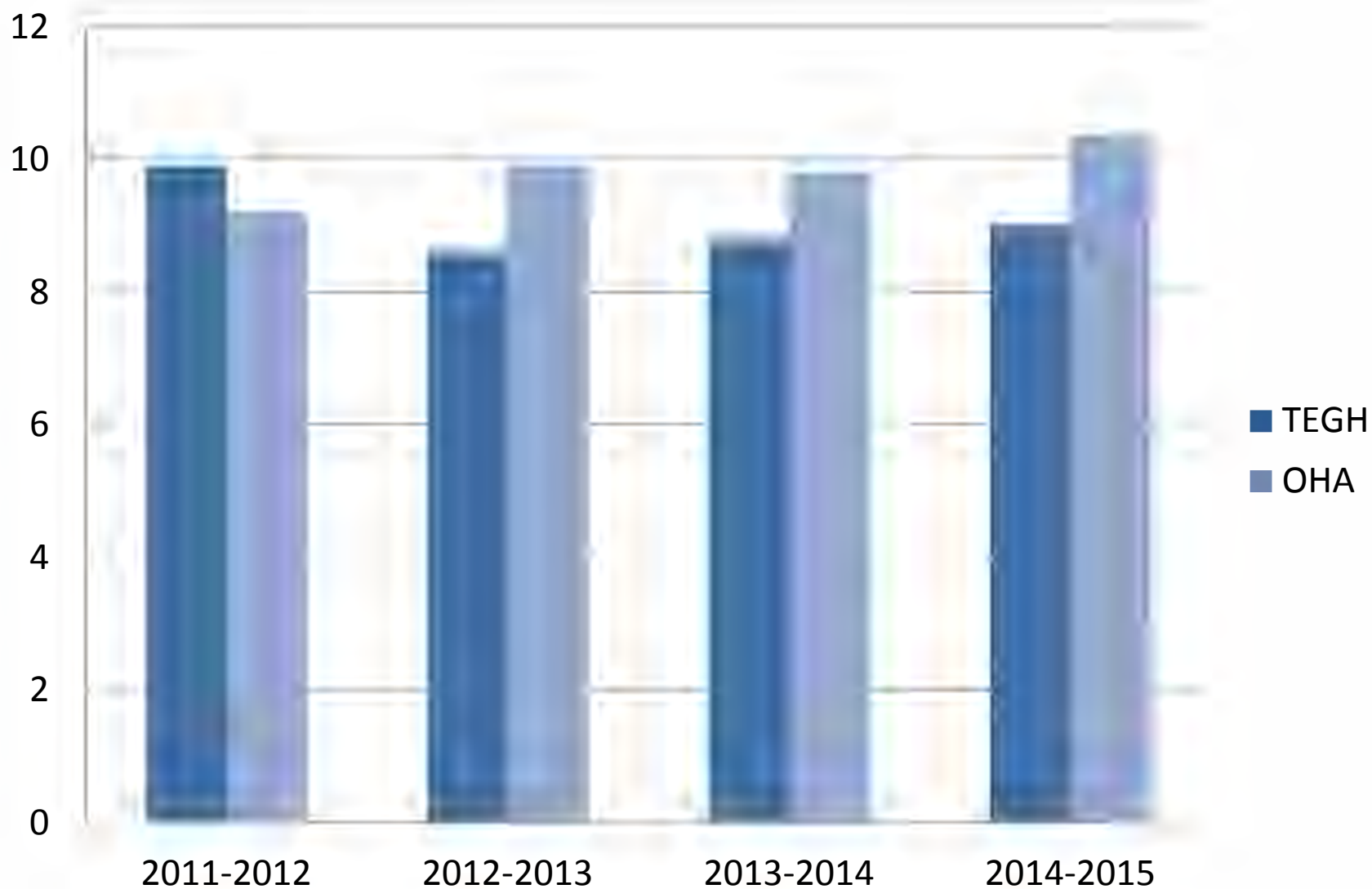
Scores de mobilization du personnel



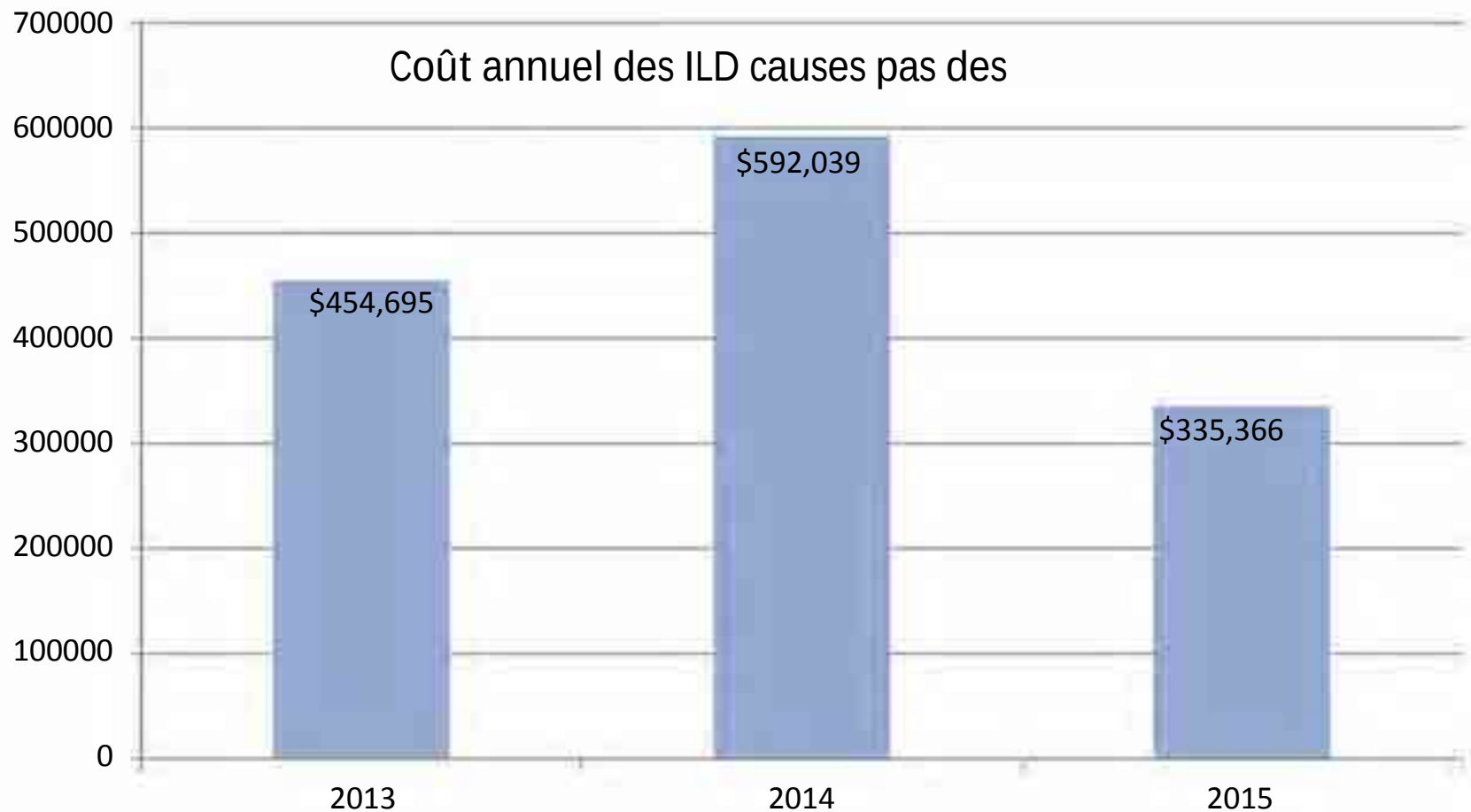
Évaluation

Thème	2010/11	2012/13	2013/14	2015	Moy. OHA 2015
Organisation promeut la santé et bien-être?	71.6%	74.5%	76.8%	72.6%	58.3%
Équilibre entre famille/vie et travail?	74.2%	75%	79.1%	73.8%	71.2%
Peut faire confiance à cette organisation?	51%	57.7%	61.8%	60.4%	43.0%

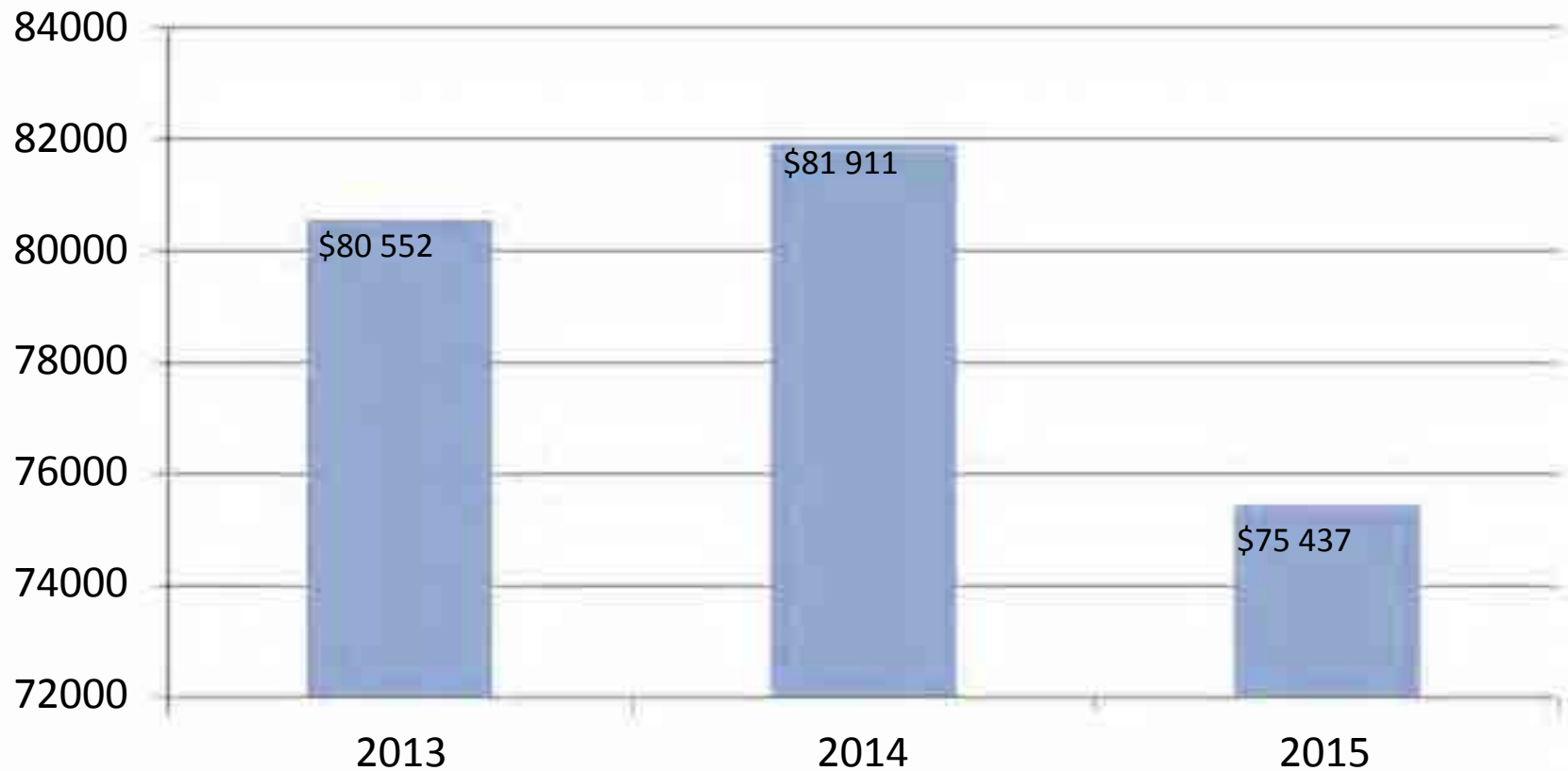
Moyenne des jours **d'absence** par ÉTP



Analyse des prestations de maladie

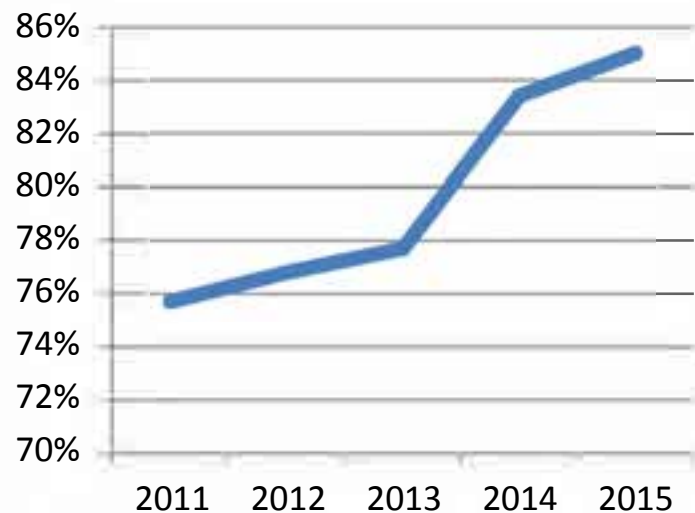


Coût annuel des médicaments psychiatriques

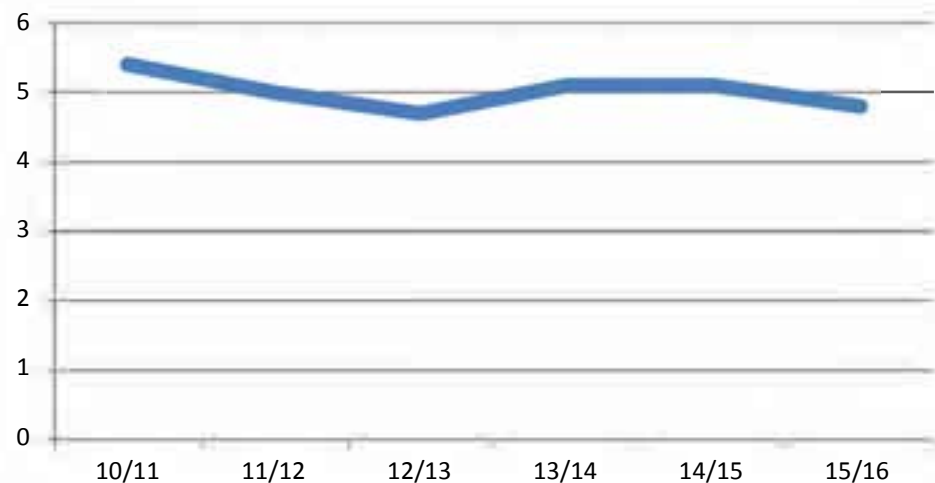


Services d'urgence

Satisfaction à l'égard des services d'urgence

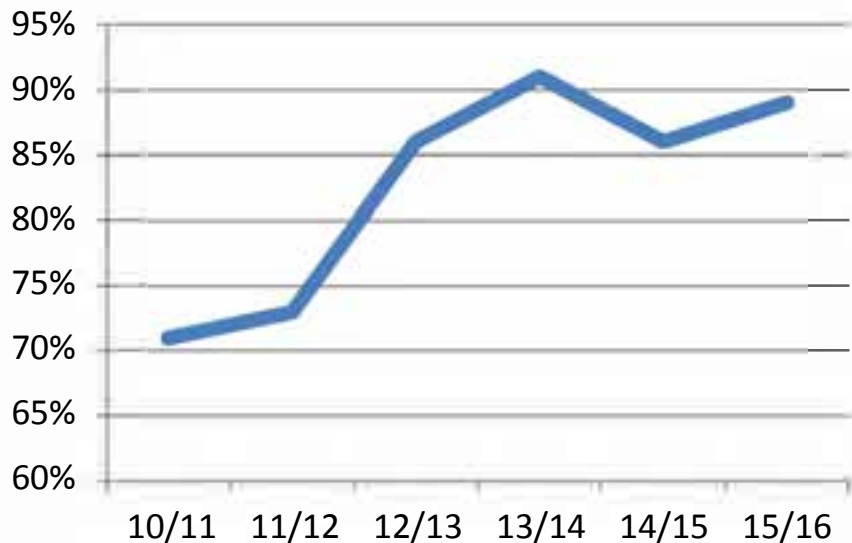


Temps d'attente aux services d'urgence

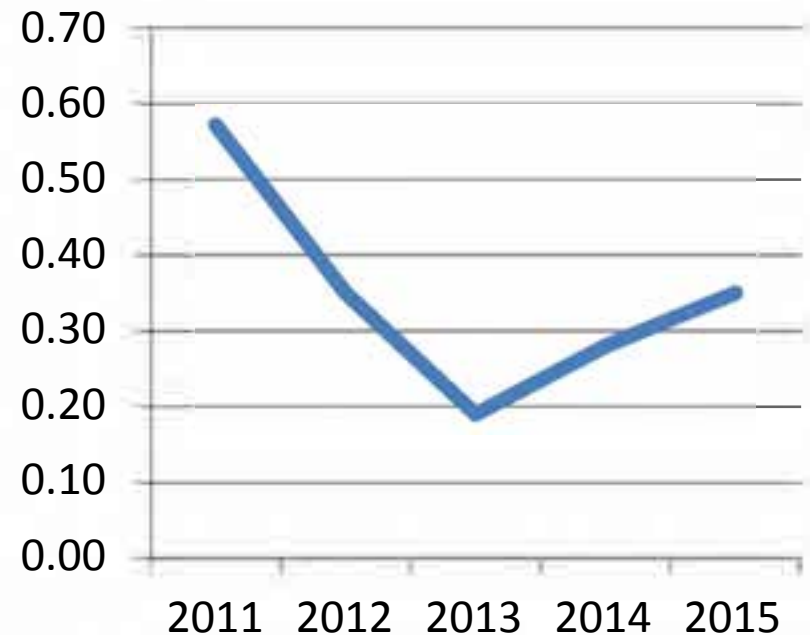


Prévention des infections

Conformité à l'hygiène des mains

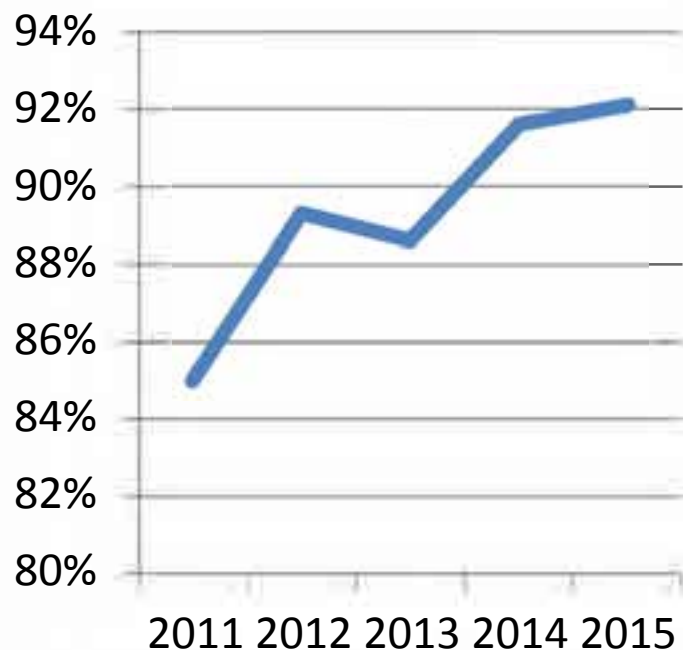


Taux de C. difficile

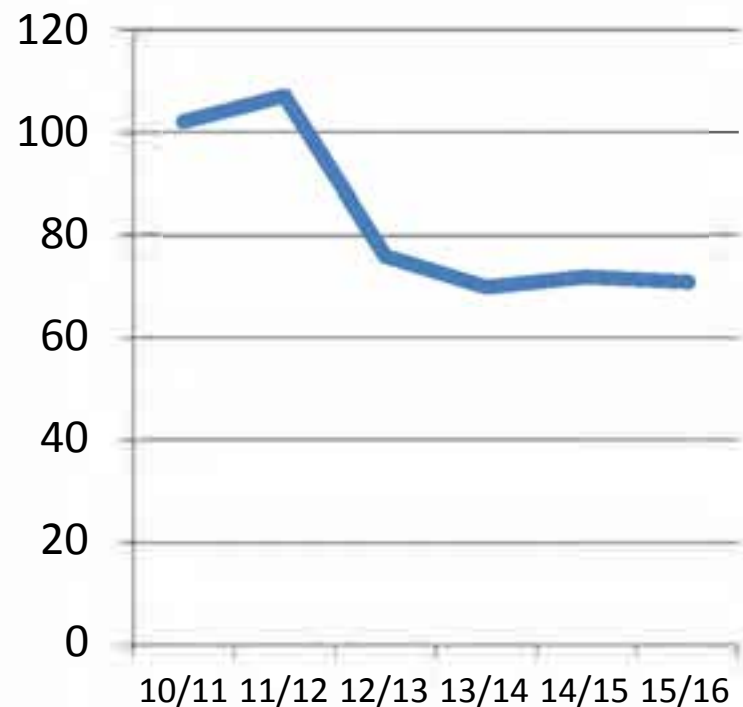


Expérience des patients

Satisfaction des patients

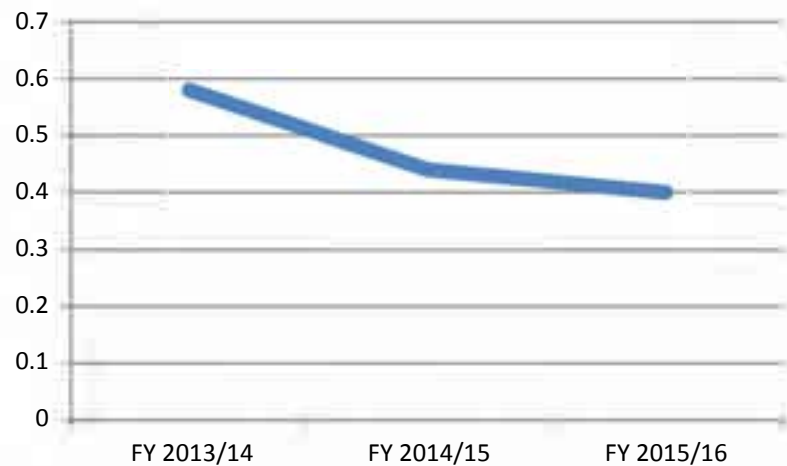


Taux de mortalité

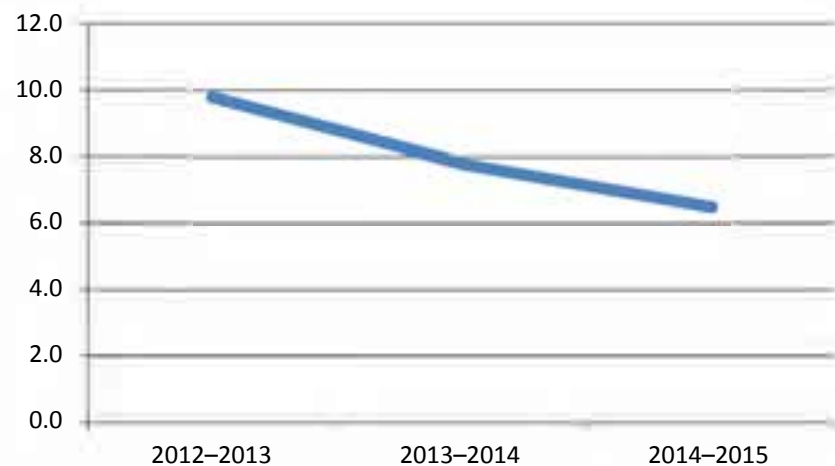


Mesure de la qualité

Taux de chutes avec préjudices



Septicémies nosocomiales



Prochaines étapes

- Étude de cas sur la durabilité de la CSMC
- Programme sur l'intimidation en milieu de travail
- Pratiques exemplaires en matière de soutien du personnel
- Aide médicale à mourir
- Élargissement du programme de soutien aux pairs pour deuxièmes victimes