

Une journée de qualité, fort inspirante

« Inspirante » est le mot qui pourrait le mieux décrire la conférence de Transformation Qualité Santé qui a récemment eu lieu à Toronto.

Entre l'inspiration spirituelle que nous a transmise le premier conférencier, David Giuliano, atteint d'un cancer, et l'appel convaincant au changement organisationnel de la dernière conférencière, D^{re} Helen Bevan, les 2 500 délégués présents ont entendu des arguments persuasifs revendiquant l'élaboration d'un système de santé de qualité supérieure en Ontario.

En fait, même avant que ne débute le programme de la rencontre annuelle d'une journée de Qualité des services de santé Ontario, près de 100 patients et soignants ont eu droit à leur propre entretien inspirant avec la docteure Bevan.

Entre les conférenciers pléniers, l'horaire du jour chargé permettait à des orateurs et à des panélistes de discuter de nombreux sujets portant sur le programme actuel d'amélioration de la qualité en Ontario, notamment sur les moyens de favoriser la participation des patients ou de bâtir une culture axée sur la qualité.

Et si tout cela n'était pas suffisant pour stimuler tous ceux qui ont à cœur d'assurer des soins de qualité en Ontario, les délégués ont également pu entendre le ministre et le sous-ministre de la Santé, les D^s Eric Hoskins et Bob Bell, saluer leurs efforts en vue de faire évoluer le système de santé en Ontario.

De plus, la rencontre a permis d'apprendre une nouvelle importante de la part du président et chef de la direction de Qualité des services de santé Ontario, D^r Joshua Tepper, qui a annoncé une nouvelle initiative, soit le dévoilement des [normes de qualité](#) visant à redresser les variations qui existent dans trois domaines clés de traitement, soit la dépression majeure, la schizophrénie après le congé de l'hôpital et les problèmes comportementaux liés à la démence.

Les trois normes cliniques signalées durant la conférence sont les premières d'une longue série que Qualité des services de santé Ontario planifie élaborer afin de relever le niveau des soins dans la province, d'une façon qui cible tant les cliniciens que les patients, en donnant des lignes directrices concises qui permettront d'obtenir des résultats mesurables.

Le docteur Tepper a énoncé les nouvelles normes cliniques après l'ouverture de la séance qu'il a désignée comme étant « sans aucun doute » la plus importante conférence au pays portant sur des soins de santé de qualité. Après avoir insisté sur le fait que « l'amélioration n'a pas de limite » lorsqu'il s'agit d'améliorer la qualité de notre système de santé, le docteur Tepper a poursuivi en présentant David Giuliano.

S'adressant à une salle comble, au point où certains délégués ont dû s'aligner sur les côtés et au fond de la salle, monsieur Giuliano a parlé de ses 20 années passées à traiter une condition qu'on a éventuellement diagnostiquée comme étant un sarcome au front.

« Mon rôle est de partager avec vous ma perception de ce que c'est qu'être un patient », a indiqué le résidant de Marathon, en Ontario, qui a parlé des différentes métaphores qui l'ont guidé tout au long de sa vie. Il a passé quelque temps à remettre en question la représentation qu'on se fait du cancer, c'est-à-dire d'un ennemi qu'il faut combattre.

Ce qu'il faudrait plutôt remettre en question c'est la tendance que nous avons, dans notre culture, à traiter la souffrance comme un mal à part, alors que « la souffrance fait autant partie de l'expérience humaine que le fait de se sentir heureux, de tomber en amour... ou d'avoir un besoin urgent d'aller aux toilettes », a ajouté monsieur Giuliano.

« Mes cellules cancéreuses font partie de moi, alors me battre contre mon cancer signifierait de me battre contre moi-même, ce que je trouve absurde », a-t-il indiqué.

Monsieur Giuliano a aussi parlé de la différence qu'il fait entre « guérison » et « rétablissement », avant de terminer sa présentation devant une ovation debout.

L'inspiration transmise par monsieur Giuliano a été égalée par l'enthousiasme en faveur du changement soulevé par la présentation de madame Bevan en fin de conférence.

Reconnue mondialement comme étant une ferme partisane du changement transformationnel révolutionnaire, la docteure Bevan est chef de file du changement à grande échelle au National Health Service du Royaume-Uni, depuis plus de 20 ans.

Pour ceux qui n'avaient jamais eu l'occasion de l'entendre auparavant, le sommaire de madame Bevan, à propos des recherches récentes sur la manière de générer le changement de façon efficace au sein des organisations, a pu être perçu comme une véritable révélation lorsqu'elle a présenté des preuves venant bouleverser l'idée traditionnelle que nous nous faisons du changement.

Citant des sources autorisées, madame Bevan a souligné à quel point les structures hiérarchiques et l'utilisation de mécanismes bien établis, comme des directives et des trousseaux d'outils, sont nettement moins promoteurs de changement que l'utilisation de plateformes et de réseaux informels.

Elle a ajouté que si les structures hiérarchiques et le « vieux pouvoir » n'étaient pas sur le point de disparaître dans les organisations de soins de santé, les leaders dans ce domaine doivent apprendre à utiliser ces nouvelles structures du pouvoir et à acquérir des compétences pour leur permettre de bien travailler dans un environnement numérique.

Encouragés expressément par la docteure Bevan, en utilisant le mot-clic #TQS2016 (français) et #HQT2016 (anglais) liés à la réunion, les délégués et d'autres personnes se sont mis à discuter activement sur Twitter à propos de ses idées, pendant qu'elle donnait sa présentation.

En plus d'entendre ces discours inspirants, les délégués ont eu droit aux encouragements des dirigeants du système de santé de l'Ontario.

Le ministre de la Santé et des Soins de longue durée, D' Eric Hoskins, a présenté le prix Médaille ministérielle d'excellence pour la qualité et la sécurité des services de santé.

Dans son discours, il a parlé du petit-déjeuner réseautage avec les patients, organisé dans le cadre de la conférence, et de la nécessité de garder le patient comme point de mire alors que nous travaillons à transformer le système de soins de santé.

En outre, il a loué le travail de Qualité des services de santé Ontario qui a élaboré les nouvelles normes de qualité.

L'an prochain, la conférence de Transformation Qualité Santé se tiendra le 24 octobre.

Si l'on en croit les commentaires positifs qu'a reçus le D^r Tepper à propos de la rencontre, dans les heures qui ont suivi sa clôture, la conférence de l'an prochain risque de jouir d'une aussi grande popularité, alors inscrivez tout de suite la date à votre agenda.