

Le rôle du leadership dans la planification de services cliniques répondant aux besoins des patients

Franck Geneus, MD, MHA

Bangwato Silkwa, MD, MBA



**Embrasser le
changement :
fabriquer les dirigeants
d'aujourd'hui**

Vendredi 19 octobre 2018

Divulgation de conflits d'intérêts

Je n'ai pas de relations financières pertinentes
avec des intérêts commerciaux.

Objectifs pédagogiques

1. Décrire l'importance de la sélection de services de soins aux patients qui soient conformes aux besoins de la communauté et de la mission de l'hôpital ou de la clinique.
2. Décrire comment l'institution communique ses services à la communauté.
3. Décrire les méthodes favorisant des relations de références de collaboration avec les institutions de la région.

L'importance de la sélection de services de soins aux patients qui soient conformes aux besoins de la communauté et de la mission de l'hôpital ou de la clinique.

» Comment sélectionnons-nous généralement nos services à fournir ?

~ Notre expérience technique/ Expertise/ Compétences/ Capacités/ Ressources disponibles/ règlements sanitaires

» Mais il est également nécessaire d'ajouter ou même plus de commencer par

~ Le but de votre organisation/les besoins de la communauté, tout en tenant compte de la culture locale et des attentes des gens d'une organisation comme la vôtre



Commencez avec un POURQUOI

Les organisations doivent identifier des objectifs qui :

- » Sont compatibles avec leur mission
- » Ont le but de favoriser l'atteinte de la vision, afin qu'elle devienne une réalité



Pourquoi commencer avec un Pourquoi ?

- » Pour adopter un objectif significatif (vision) pour l'établissement/comprendre la révolution de l'objectif
 - ~ Adopter et diffuser des déclarations claires
 - ~ L'énoncé de la mission doit décrire la raison d'être de l'organisation, ne doit pas être vague, et doit motiver son peuple
 - ~ Pourquoi un énoncé de la vision doit-il être inspirant, clair, concis, et refléter un état futur souhaité atteignable dans un délai raisonnable
 - ~ Adopter un soi-disant « mantra » (slogan) qui capture vos forces motrices



Pourquoi commencer avec un Pourquoi ?

» Pour motiver votre personnel efficacement et durablement

- ~ De plus en plus de gens sont à la recherche d'emplois qui ne sont pas seulement un emploi rémunéré, mais aussi un travail pour s'épanouir
- ~ Quelle en est la valeur ?
- ~ En temps de crise, on est plus susceptible de mobiliser les employés autour d'une cause et aussi qu'ils soient disposés à faire des sacrifices — si besoin est — pour cette cause



Pourquoi commencer avec un Pourquoi ?

- » Pour favoriser l'appropriation communautaire des services rendus
- » Pour faciliter les efforts de collecte de fonds
- » Pour réaliser le mandat d'un hôpital adventiste de poursuivre la vision de compassion de Jésus-Christ



COMMENT UNE INSTITUTION COMMUNIQUE SES SERVICES



GLOBAL HEALTHCARE CONFERENCE

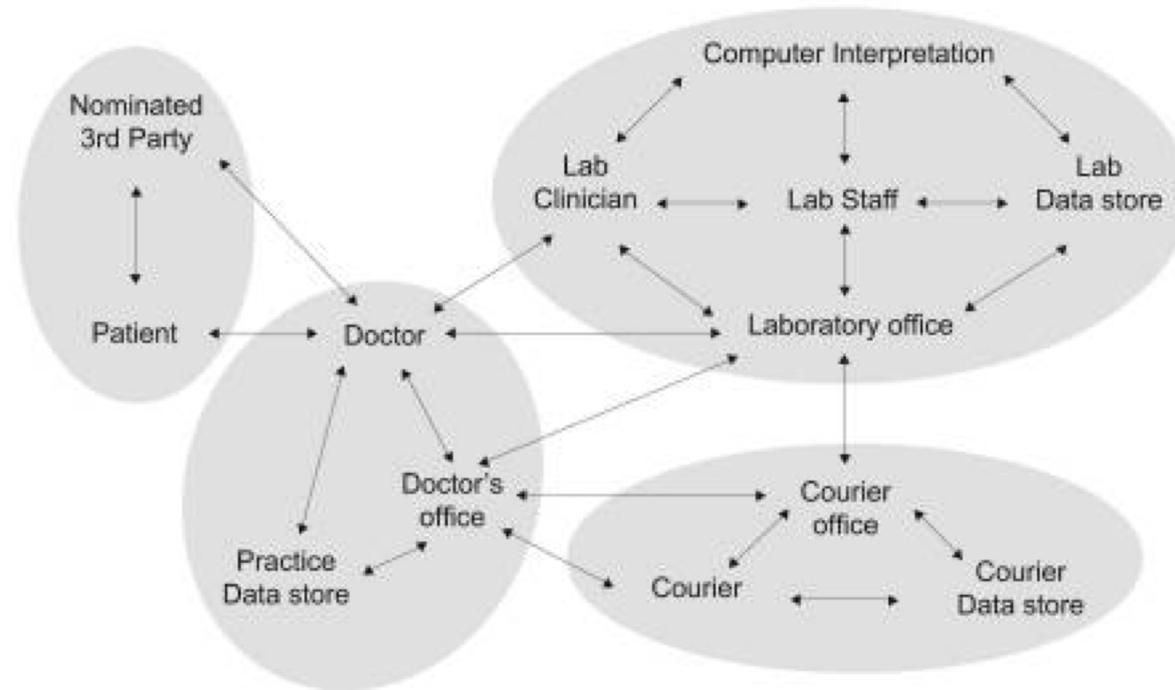
Systeme de communication

» Un système de communication implique

- ~ Des gens,
- ~ Les messages qu'ils désirent transmettre,
- ~ Les technologies qui transmettent des conversations,
- ~ Et les structures organisationnelles qui définissent et limitent les conversations qui sont autorisées à se produire



Complexités de la communication dans les systèmes de soins de santé



- » L'ampleur et la complexité de ces interactions au sein du système de santé imposent un lourd fardeau sur le processus de communication, et une mauvaise communication peut avoir des conséquences terribles.
- » « Les échecs de communication sont un facteur important d'événements cliniques et de résultats indésirables. Dans un examen rétrospectif de 14.000 décès à l'hôpital, les erreurs de communication ont été trouvées être la cause principale, et sont deux fois plus fréquentes que les erreurs dues à l'insuffisance des compétences cliniques ».



Comment l'institution communique ses services

» Des procédés standard incluent :

~ Les tableaux d'information

~ Signalisation autour de l'installation indiquant clairement le service fourni et la direction vers les points de service

~ Marquage

- D'uniformes pour les cadres du service, par exemple les infirmiers, les porteurs, etc. ; les véhicules

~ Étiquettes avec le nom (peut avoir la désignation ou pas, selon l'orientation stratégique)



Comment l'institution communique ses services, suite

» Les procédés ciblés ou spécialisés comprennent :

~ L'usage des médias : imprimés ; radio, télévision, sociaux ;

~ Les rassemblements publics

~ Les groupes de discussion

~ Les systèmes locaux établis, par exemple. structures de gouvernance

~ Le bouche-à-oreille des bénéficiaires du service



FAVORISER DES RELATIONS DE RÉFÉRENCES DE COLLABORATION



GLOBAL HEALTHCARE CONFERENCE

Les modèles de soins faits en collaboration

- » Beaucoup de recherches ont été effectuées dans le domaine de la santé mentale suivie par d'autres maladies chroniques. Une analyse comparative montre de meilleurs résultats dans les soins faits en collaboration
- » Les maladies chroniques en particulier exigent une collaboration en matière de soins conduisant à des références de collaboration
- » SCBM — soins en collaboration avec le bureau du médecin
- » — ASH — Amélioration des soins habituels



Défis pour les modèles de soins en collaboration & les références de soins en collaboration

- » Les questions de financement ou de fonds
- » Niveaux de qualification des centres référant
- » Questions de l'évaluation globale du patient
 - ~ Par le centre de référence
- » Le temps mis à travers le système de soins
 - ~ Les listes d'attente et leurs implications pour les soins au patient
 - ~ Séjour de longue durée dans le centre référant



Suite des défis...

- » L'organisation et la réglementation du système de santé du pays
- » Aide à l'autogestion — systèmes d'habilitation du patient
- » — Aide pour décider — quand référer ? Qui décide ?
- » Les systèmes d'information clinique – combien de données à transmettre et lesquelles. (Notez les diapositives de communication précédentes)
- » Ressources communautaires



Clés pour favoriser la collaboration⁴

- » Ne pas collaborer juste pour collaborer,
- » Créer une « structure » pour la collaboration
- » Faire preuve de vulnérabilité
- » La collaboration modèle
- » Apprécier les autres et montrer que vous valorisez les idées
- » Solliciter activement les contributions et la critique
- » Pensez à des compétences particulières de collaboration et apprenez-les



Des relations de références de collaboration durables

- » Faites votre part honnêtement et choisissez judicieusement les relations
- » Soyez doté de principes (souvenez-vous de votre stratégie) et respecter les principes des autres institutions
- » Créer une plate-forme de réflexion et d'examens afin de renforcer les relations institutionnelles
- » Prenez la responsabilité de vos échecs et redressez la situation activement
- » Patient et autres bénéficiaires du service doivent passer en premier



Références

- » Dr John IZZO, Dr Jeff Vanderwielen; “The Purpose Revolution”– March 2018:
<https://drjohnizzo.com/the-purpose-revolution-book/the-purpose-revolution-download>
- » American Psychological Association, Center for organizational excellence: “Creating a psychologically healthy workplace”.
<https://www.apaexcellence.org/resources/creatingahealthyworkplace/>
- » Harvard Business Review. « Launching unlimited vacation policy » par Aron Ain, novembre-décembre 2017, page 37.
- » Simon Sinek “START WITH WHY - how Great leaders inspire everyone to take action”
First published in 2009 by Portfolio, a member of Penguin Group (USA)
- » « commencez avec un pourquoi » à télécharger : <http://www.kimhartman.se/wp-content/uploads/2012/07/Start-with-why-by-Simon-Sinek.pdf>



Références

- » Victoria J. Barr et coll., « The Expanded Chronic Care Model: An Integration of Concepts and Strategies from Population Health Promotion and the Chronic Care Model,” Healthcare Quarterly, 15 novembre 2003, <http://www.longwoods.com/content/16763>.
- » Center for Substance Abuse Treatment, *Chapitre 5—Effective Referrals and Collaborations* (Substance Abuse and Mental Health Services Administration [US], 2000), <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK64299/>
- » Vicky Campbell-Hall et coll., « Collaboration Between Traditional Practitioners and Primary Health Care Staff in South Africa: Developing a Workable Partnership for Community Mental Health Services,” *Transcultural Psychiatry* 47, no. 4 (1er septembre 2010): 610–28, <https://doi.org/10.1177/1363461510383459>.
- » . Bryan Warren, « Seven Keys to Fostering Collaboration in Healthcare, » accédé le 11 septembre 2018, <http://www.selectinternational.com/healthcare-hiring-blog/seven-keys-to-fostering-collaboration-in-healthcare/>.



Références

- » James Pfeiffer, “International NGOs and Primary Health Care in Mozambique: The Need for a New Model of Collaboration,” *Social Science & Medicine* 56, no. 4 (1er février 2003): 725–38, [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00068-0](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00068-0).
- » Charlotte Hanlon, Dawit Wondimagegn, and Atalay Alem, “Lessons Learned in Developing Community Mental Health Care in Africa,” *World Psychiatry* 9, no. 3 (1er octobre 2010): 185–89, <https://doi.org/10.1002/j.2051-5545.2010.tb00308.x>.
- » Coiera E. When Conversation is better than Computation. *J Am Med Inform Assoc.* 2000;7:277–86. [[PMC free article](#)] [[PubMed](#)]
- » Coiera E. Communication Systems in Healthcare. *Clin Biochem Rev.* mai 2006; 27(2): 89–98.



Questions