



Établissement d'une culture de gérance des ressources chez Bluewater Health

L'Université de l'Alberta et la SCSLM ont collaboré à un projet nommé « Labo avec soin » en vue d'examiner la participation des professionnels de laboratoire médical (PLM) à des initiatives visant à améliorer l'utilisation des ressources affectées aux soins de santé. Nos activités entreprises jusqu'à ce jour comprennent la formation d'un groupe d'experts pour développer des recommandations et un sondage national, dont des statistiques choisies se trouveront dans notre nouvelle série d'articles.

Cet article est le premier de notre série Labo avec soin qui souligne des projets d'utilisation du laboratoire partout au Canada. Dans le présent article, nous parlons avec Debbie Croteau, technologiste de laboratoire médical (TLM) et directrice des services diagnostiques chez Bluewater Health à Sarnia, en Ontario, pour apprendre des initiatives performantes de la campagne Choisir avec soin chez Bluewater Health.

LES ORIGINES

En 2015, Debbie Croteau et un petit nombre de ses collègues de Bluewater Health ont suivi un cours de leadership auprès du World Health Innovation Network. On les a mis au défi de trouver un projet dans le cadre du cours, alors le groupe a décidé de se concentrer sur Choisir avec soin. Les membres du groupe se sont demandé comment cette campagne pourrait être adaptée à leur organisation, et ils ont réussi à créer un comité Choisir avec soin à leur hôpital de 300 lits à Sarnia, en Ontario. Quatre ans plus tard, le comité s'est élargi et consiste maintenant en membres engagés et diversifiés; ceux-ci ont compilé une liste d'initiatives performantes qui ont amélioré le caractère approprié des soins dispensés à leur établissement.

Il est bien connu que certaines analyses de laboratoire font l'objet d'une utilisation inappropriée, et plusieurs établissements s'efforcent de remédier à la surabondance de tests – une question sur laquelle Debbie s'est axée. Debbie et ses collègues se sont inspirés du North York General Hospital de Toronto, qui a abordé le volume élevé de tests et a connu du succès après avoir réduit la fréquence de commandes relativement à 10 analyses spécifiques. Chez Bluewater Health, on a décidé de se concentrer sur la réduction de ses « sept principaux » tests de labo, dans le but d'améliorer l'utilisation : azote uréique du sang, aspartate aminotransférase, thyroestimuline, vitesse de sédimentation, folate sérique, créatine kinase et urocultures. Bon nombre de ces tests de labo à faible valeur faisaient partie des lots d'analyses automatiquement commandés ensemble.

LA RÉALISATION

Le comité a abordé la question en premier lieu en fournissant aux médecins des données probantes sur l'utilisation inappropriée avant de se tourner vers des objectifs plus spécifiques à Bluewater Health. On a ensuite fait une demande claire : les médecins songeraient-ils à enlever le « contrôle permanent » (l'option de commande automatique) pour ces tests dans leurs séries de commandes? En présentant aux médecins les preuves sur la possibilité de surutilisation, ils étaient

plus ouverts à l'idée de changer leurs pratiques. Par conséquent, les « sept principaux » tests ont été exclus de plusieurs lots d'analyses, et la fréquence de ces tests a nettement diminué. L'analyse de folate sérique à elle seule a chuté d'environ 94 pour cent, et le test d'azote uréique du sang a baissé de 74 pour cent. Debbie attribue ce succès à la campagne Choisir avec soin pour avoir préparé des données probantes crédibles de haute qualité qui sont prêtes et faciles à distribuer.

L'ENGAGEMENT DES MÉDECINS

Bien qu'une approche en équipe soit importante pour aborder le problème d'une surabondance d'analyses, l'acceptation et la participation des médecins sont primordiales, étant donné leur influence et leur rôle dans les commandes d'analyses. En plus de combler des postes de médecin au sein du comité, comme le président, le personnel de Bluewater Health s'est efforcé de créer des environnements permettant l'interaction pair à pair entre les médecins. Debbie a décrit la situation où le comité a présenté les recommandations Choisir avec soin traitant de la transfusion sanguine à des chirurgiens et anesthésiologistes. On a remarqué qu'en permettant la discussion ouverte, les médecins ont commencé à comparer leurs pratiques les uns avec les autres, tout en examinant les données probantes, s'aidant mutuellement à comprendre comment mettre en œuvre les nouvelles recommandations. Un an plus tard, la commande d'unités individuelles de sang, au lieu de l'habitude de commander des unités multiples, est devenue une seconde nature.

Les médecins s'engagent également d'autres manières. On les encourage à créer des « conseils du mois » qui sont largement distribués, et à donner des présentations sur l'amélioration de l'utilisation des ressources à d'autres professionnels de la santé, comme des physiothérapeutes et des chiropraticiens. En s'assurant que les recommandations Choisir avec soin figurent sur autant d'ordres du jour que possible, elles s'intègrent dans la culture organisationnelle.

LA RENTABILITÉ

Tout comme la conception d'une marque, la communication claire

des messages clés s'avère utile lorsque l'on s'efforce d'obtenir de l'appui. Le message visé par le comité Choisir avec soin de Bluewater Health était que l'objectif allait plus loin que de réaliser des économies. Il s'agissait de l'amélioration des soins et de « faire ce qui était dans le meilleur intérêt des patients », selon Debbie. Bien que l'on n'ait pas procédé à une analyse de rentabilité formelle, une somme annuelle d'environ 50 000 \$ a été économisée uniquement dans le domaine des analyses de laboratoire, grâce à une modification aux commandes fixées. Cela a également présenté une opportunité – les économies ont été appliquées à des tests de plus grande valeur commandés par les médecins, comme le peptide cérébral natriurétique. De telles occasions de partager ces expériences ont grandement contribué à recueillir le soutien essentiel de la haute direction.

LA COMPOSITION ATTENTIONNÉE D'UN COMITÉ

Un autre élément de succès consistait en les efforts d'aller au-delà des quatre membres fondateurs du comité Choisir avec soin. On a cherché à diversifier le comité afin de présenter de nouvelles perspectives. En plus d'une variété de professionnels de la santé, le comité est maintenant composé de chefs commerciaux, de spécialistes en communications et d'un représentant des patients. Des experts en la matière sont souvent inclus à court terme pour participer à des projets spécialisés, comme le TLM en chef de la banque de sang quand le comité s'est occupé des recommandations relatives aux transfusions. Le comité compte également plusieurs médecins dans le cadre des efforts de courte durée. En encourageant la participation brève mais vive, le comité est en mesure d'obtenir des perspectives pertinentes et de profiter d'un niveau d'énergie et d'élan avant que l'enthousiasme s'affaiblisse.

DES CONSEILS POUR LES ALM ET TLM

Debbie admet qu'elle est souvent la seule représentante du labo au sein du comité Choisir avec soin. Le travail par quarts peut poser

des difficultés d'assister régulièrement aux réunions; donc, pour assurer que le labo se fait entendre, il faut avoir l'intention. Au labo, des caucus d'équipe pour discuter des initiatives de l'utilisation sont essentiels, car les TLM et les adjoints de laboratoire médical (ALM) peuvent offrir des opinions et commentaires au sujet des habitudes de commandes et des modèles d'analyses.

En se rendant compte des initiatives locales, on peut découvrir des occasions pour les professionnels de labo d'offrir leur appui aux travaux déjà en cours. La collecte et l'analyse de données contribuent aux efforts continus et correspondent à l'ensemble de compétences privilégiées par bon nombre de professionnels de labo. Chez Bluewater Health, la contribution d'un ALM qui avait initialement aidé à recueillir des données sur les pratiques de transfusion était assez importante que cette activité constitue maintenant une composante protégée de son emploi. Pendant une demi-journée à chaque mois, elle compile et analyse des données pour évaluer la durabilité des initiatives de l'utilisation. Debbie souligne également l'importance de reconnaître des campagnes et des recommandations de plus grande envergure, ainsi que des données soutenant les meilleures pratiques des lignes directrices sur l'utilisation. En acquérant ces connaissances, les TLM et les ALM sont mieux préparés à poser des questions relatives aux pratiques de commandes d'analyses qu'ils observent.

PRINCIPAUX POINTS À CONSIDÉRER

On peut en apprendre beaucoup sur l'initiative Choisir avec soin de Bluewater Health. Des facteurs contribuant à son succès comprennent le partage attentionné et diversifié des données disponibles, l'engagement des médecins, l'accent mis sur des résultats significatifs au-delà des économies réalisées, la participation intentionnelle et proactive au comité, et l'exploitation des forces existantes de l'équipe des soins de santé.

Les professionnels de laboratoire jouent un rôle dans la réalisation de l'utilisation efficace des ressources des soins de santé, surtout si l'on exprime un intérêt et assure la participation du labo à mettre en pratique des solutions inspirées par Choisir avec soin. Votre établissement a-t-il un comité Choisir avec soin? Avez-vous un endroit où vous pouvez discuter des problèmes d'utilisation des analyses de laboratoire? Recherchez des possibilités – vous pouvez contribuer énormément à l'établissement d'une culture de gérance des ressources dans votre lieu de travail! ■

Selon notre sondage national Labo avec soin :

SEULEMENT

9,6 %

des PLM ont indiqué qu'ils avaient l'occasion de participer à un groupe de travail ou à un comité.

34,3 %

ont indiqué qu'ils avaient discuté de l'amélioration de l'utilisation des ressources avec d'autres fournisseurs de soins.

61 % des PLM croient qu'ils sont responsables d'aider à améliorer le caractère approprié de l'utilisation du laboratoire.

71,6 % sont d'avis que les PLM ont un rôle important à jouer.



AMANDA VANSPRONSEN MSc, BSc (MLS), MLT
Étudiante de doctorat,
Université de l'Alberta