



Exemple de réussite :

Santé des travailleurs à l'Hôpital Memorial Trafalgar d'Oakville

Situation :

En 2007, l'unité de soins psychiatriques pour malades hospitalisés de l'Hôpital Memorial Trafalgar d'Oakville enregistrait des taux élevés d'absentéisme chez les membres du personnel infirmier pour cause de maladie, un taux élevé de roulement du personnel et, par conséquent, devait souvent faire appel à du personnel infirmier temporaire qui n'a pas reçu la formation nécessaire pour s'occuper de personnes ayant des problèmes de santé mentale. En conséquence, l'unité enregistrait une utilisation supérieure à la moyenne de contraintes physiques et chimiques et de fréquents codes « blanc » (incidents de comportements violents ou agressifs).

Objectif :

Réduire considérablement le taux d'absentéisme/du nombre de jours de maladie par rapport aux autres services hospitaliers (Oakville-Trafalgar fait partie de Halton Healthcare Services), et en dessous de la norme provinciale (10,3 jours). Réduire les taux de roulement du personnel et l'utilisation de personnel infirmier temporaire dans l'unité de soins psychiatriques à un taux zéro en un an à partir de juin 2007.

Mesures :

- Nombre moyen de jours de maladie des membres du personnel par équivalent à temps plein (ETP).
- Taux de roulement du personnel par ETP par an (nombre d'employés qui quittent l'organisme en pourcentage de l'effectif total).
- Nombre d'heures assuré par le personnel de l'agence de placement en pourcentage du nombre total d'heures travaillées.
- Satisfaction du personnel à l'égard du superviseur, des mesures de sécurité au travail et de la participation à la prise de décision.

Changements :

- Analyse des causes fondamentales lors de fréquentes réunions du personnel. Les membres du personnel infirmier ont exprimé des inquiétudes au sujet du déséquilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, des problèmes de sécurité dans l'unité et de leur capacité à participer à la prise de décision.
- Accroissement de la présence du directeur, du gestionnaire et du clinicien de pratique professionnelle pour aider le personnel à résoudre les problèmes quotidiens de fonctionnement, p. ex., soulager la charge de travail du personnel infirmier ou aider le personnel dans la toilette des patients.
- Culture d'un esprit de collaboration en encourageant les infirmières et infirmiers à partager leurs idées d'amélioration, à s'exprimer lors des réunions de personnel hebdomadaires et à afficher le procès-verbal des réunions du personnel et les rapports d'étape.
- Formation supplémentaire offerte au personnel infirmier devant s'occuper de personnes atteintes de troubles psychiatriques et communication thérapeutique.
- Permission donnée au personnel infirmier d'établir leurs propres horaires pour répondre à leurs besoins et à ceux de l'unité, afin de mieux concilier leur vie professionnelle et personnelle.
- Création d'un nouveau poste d'agent de sécurité en santé mentale inclus dans l'équipe multidisciplinaire.

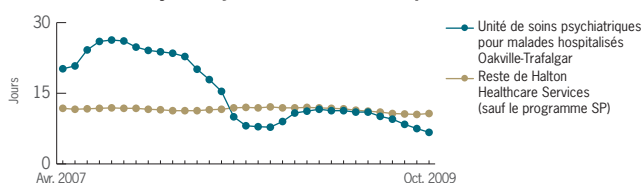
Équipe AQ :

Le directeur de l'unité de soins psychiatriques, le gestionnaire des soins aux patients, le clinicien en pratique professionnelle et les membres du personnel infirmier ont participé à cette initiative d'amélioration de la qualité.

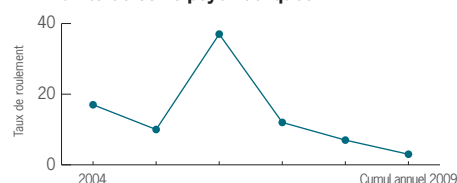
Résultats :

- Le nombre moyen de jours de maladie par ETP par an est passé de 16 à 8 jours entre la mi-2007 et décembre 2008.
- Le taux de roulement du personnel est passé de 39 % à 3 % entre 2006 et 2009.
- Les heures assurées par le personnel de l'agence de placement en pourcentage du nombre total d'heures travaillées sont passées de 9,426 à zéro heure entre 2007 et 2008.
- Le personnel a fait état d'une plus grande satisfaction à l'égard de leur superviseur, des mesures de sécurité au travail et de la participation à la prise de décision.
- Les codes « blanc » et l'utilisation des contraintes physiques et chimiques ont diminué considérablement.

Nombre moyen de jours de maladie ETP par an*



Taux de roulement du personnel, unité de soins psychiatriques



Étapes suivantes :

L'unité continue de rechercher des moyens d'aider le personnel afin qu'il puisse faire face au nombre croissant de lits, de volumes de patients et de cas graves, par exemple, en offrant une formation spécialisée dans certains domaines, dont celui des troubles concomitants. Grâce à sa nouvelle main-d'œuvre stabilisée, l'unité s'applique à réduire encore plus l'utilisation des contraintes chimiques et simplifie la documentation clinique requise pour les patients ayant des troubles de santé mentale afin que les infirmiers et infirmières consacrent moins de temps à la paperasserie et plus de temps aux soins. Le programme de santé mentale a également mis au point des plans de soins pour que le personnel applique une approche cohérente à l'égard des comportements agressifs et la direction continuera de participer aux réunions du personnel et à faire acte de présence dans l'unité de soins psychiatriques.