

CHEF DU PERSONNEL MÉDICAL

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Le présent rapport passe en revue les activités du Bureau du chef du personnel médical de la Régie des hôpitaux du Yukon (RHY) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020. Le rapport décrit les initiatives de la RHY visant à fournir en toute sécurité d'excellents soins hospitaliers à l'ensemble des Yukonnais et des visiteurs de notre territoire. Le rapport donne aussi un aperçu des changements touchant le personnel médical de la RHY et les médecins et chirurgiens spécialistes itinérants, ainsi que des possibilités et des défis qui attendent les hôpitaux du Yukon dans l'année qui vient.

Le chef du personnel médical (CPM) est le plus haut responsable de l'administration médicale de la RHY. Il relève directement du directeur général pour tout ce qui concerne la gestion et l'organisation du personnel médical des trois hôpitaux du Yukon : l'Hôpital général de Whitehorse (HGW), qui compte 58 lits, l'Hôpital communautaire de Watson Lake, qui compte six lits, et l'Hôpital communautaire de Dawson, qui compte six lits. Le Bureau du CPM comprend, outre celui-ci, un chef adjoint du personnel médical pour le corps médical, une cheffe adjointe du personnel médical pour le bloc opératoire, nommée depuis peu, les chefs du personnel médical délégués aux hôpitaux de Watson Lake et de Dawson, et le directeur médical du service des urgences de l'HGW.

Le CPM supervise la nomination et l'attribution des privilèges des médecins et du reste du personnel professionnel qui travaillent dans les établissements de la RHY; veille à ce que le personnel médical assume sa responsabilité de fournir des soins médicaux de qualité supérieure en toute sécurité; mène des activités d'audit pour garantir la sécurité des patients; recommande et fait respecter les politiques de la RHY visant à améliorer la sécurité des patients, les ressources disponibles et les soins médicaux; contribue au règlement des plaintes ou des incidents concernant le personnel médical. Le CPM gère l'application des règlements administratifs et des règles régissant le personnel médical, qui définissent les privilèges hospitaliers des médecins et du reste du personnel professionnel, leurs activités et leurs responsabilités dans le cadre de leur pratique dans les hôpitaux, ainsi que les mécanismes de règlement des conflits et des plaintes.

Données démographiques du Bureau des statistiques du Yukon

Au 31 mars 2020, la population estimative du Yukon s'établissait à 42 152 habitants, soit une hausse de 1 190 ou 2,9 % par rapport à l'année précédente. Dans le détail, la population est estimée à 33 119 habitants à Whitehorse, à 2 297 habitants à Dawson et à 1 515 habitants à Watson Lake.

Du 31 mars 2010 au 31 mars 2020, la population du Yukon a augmenté de 7 363 ou 21,2 %. Pendant la même période, la population de Whitehorse s'est accrue de 6 457 ou 24,2 % et celle de Dawson de 402 ou 21,2 %, tandis que la population de Watson Lake a fléchi de 62 ou 3,9 %. Il convient de noter la croissance marquée dans les groupes d'âge 0-14 et 60 et plus, en raison de leur utilisation relativement importante des services et des incidences sur l'accès aux services du système de santé.

Situation relative aux lits d'hôpitaux

Depuis l'ouverture du centre de soins prolongés Whistle Bend en octobre 2018, l'HGW affiche une réduction du nombre de patients nécessitant un autre niveau de soins (légèrement en dessous de notre cible de 10 %) qui occupent des lits en soins de courte durée à l'HGW à un moment quelconque. Les patients nécessitant un autre niveau de soins n'ont plus besoin de soins hospitaliers et peuvent obtenir d'autres types de soins, comme des soins continus ou des soins à domicile. L'HGW veille à ce que la priorité demeure une planification des congés en toute sécurité et en temps voulu. L'HGW s'attend à des périodes au cours desquelles l'occupation des lits posera problème et tous les partenaires du système de santé devront rester vigilants pour que les Yukonnais reçoivent les soins appropriés au bon endroit et au bon moment. L'HGW a désormais la possibilité de s'appuyer sur un protocole de surcapacité amélioré et renouvelé, qui améliorera la communication et les processus pour toutes les parties prenantes (médecins, personnel infirmier, thérapeutes et partenaires du secteur public) si pareille situation se produit. La transition des patients nécessitant un autre niveau de soins dans un cadre approprié et sûr demeure une priorité et ne peut s'effectuer sans la collaboration de divers organismes publics et le travail et les efforts considérables du personnel de la RHY. C'est dans ce contexte qu'une équipe multidisciplinaire de planification des congés (composée de représentants de l'infirmière-chef clinicienne, du personnel infirmier attiré, des thérapeutes, des travailleurs sociaux et des services de santé et de soins prolongés des Premières nations) se réunit cinq jours par semaine dans les services hospitaliers pour examiner la situation de tous les patients admis à l'HGW. Je crois que cette équipe a largement contribué à améliorer la situation et elle demeure pleinement engagée à répondre à l'inévitable hausse du nombre de lits ou à un changement radical des besoins.

Les taux d'occupation des deux hôpitaux communautaires demeurent acceptables et stables.

Nouvelles installations au bloc opératoire et au laboratoire

Au cours des deux dernières années, nous avons réaménagé les espaces devenus vacants de l'ancien service des urgences à proximité de l'atrium principal de l'hôpital, pour en faire un bloc opératoire jouxtant nos deux salles d'opération. Le nouveau bloc opératoire abrite la salle d'opération Flex (pour les endoscopies et les procédures médicales associées), l'aire de retraitement du matériel d'endoscopie, l'unité de chirurgie ambulatoire, le service de rendez-vous pour les opérations, la salle de consultation préanesthésique, la salle des interventions mineures, l'unité de soins post-anesthésiques rénovée, la salle des plâtres et des espaces de rangement pour l'équipement chirurgical. Nous avons déplacé la clinique médicale de jour le long du corridor des spécialistes itinérants, afin de pouvoir fournir plus de lits temporaires et d'espace près du bloc opératoire lorsque le taux d'occupation des lits est élevé. Nous avons aussi mené à bien l'agrandissement et l'amélioration de la salle d'oncologie (chimiothérapie).

Le Service de laboratoire est maintenant pleinement fonctionnel après avoir réaménagé dans des locaux plus grands à l'intérieur de l'atrium de l'HGW. Le nouvel espace permet de regrouper tous les services liés au prélèvement de sang et d'échantillons, donc d'améliorer le roulement des patients, la lutte contre les infections et la capacité technique.

Planification à long terme du réaménagement du bloc opératoire

La RHY est consciente depuis longtemps des défis que représentent les changements démographiques et l'évolution de la pratique, qui entraînent une augmentation des volumes aux urgences et aux services diagnostiques des patients hospitalisés et non hospitalisés (soins ambulatoires). Une approche plus globale sera nécessaire pour garantir que toute expansion des services répondra aux besoins futurs, rendra la prestation des services plus efficiente et renforcera la sécurité des patients. La RHY a entrepris

une planification à long terme des services chirurgicaux à l'Hôpital général de Whitehorse dans le but d'étendre et d'améliorer ces services au cours des dix prochaines années et par la suite.

Unité de santé mentale à sécurité renforcée

Nous avons terminé la planification relative à l'installation de l'unité de santé mentale à sécurité renforcée dans l'espace non meublé au deuxième niveau, au-dessus du Service des urgences actuel, qui a reçu l'aval du conseil d'administration en avril 2019. Cette proposition de projet a été présentée au gouvernement. Il faut absolument améliorer l'emplacement, l'espace et les services fournis aux patients présentant des troubles de santé mentale aigus à l'intérieur de l'hôpital, ainsi que la transition de ces personnes vulnérables vers des programmes de suivi bien définis dans la collectivité. Ces besoins ont été clairement exprimés et démontrés et l'HGW dispose maintenant de trois psychiatres à temps plein qui assurent un service de garde en permanence. La relocalisation de l'Unité de santé mentale à sécurité renforcée permettra aussi d'ajouter jusqu'à huit lits en soins de courte durée dans les espaces laissés vacants.

Projet sur les services de sages-femmes au Yukon

À la suite d'une consultation publique menée par le gouvernement à l'automne 2018, un projet de loi et de règlement ainsi qu'un modèle de financement ont été élaborés. Nous nous attendons à ce que les services de sages-femmes s'ajoutent aux solutions proposées en matière de soins d'obstétrique au Yukon d'ici 2021. La RHY a amorcé un important travail de planification en vue d'établir un cadre global et une structure de gouvernance et d'apporter les modifications nécessaires aux règlements ou tous les autres changements requis pour soutenir les services de sages-femmes à l'hôpital.

Beaucoup de travail nous attend en ce qui concerne le processus de reconnaissance professionnelle et d'obtention de privilèges hospitaliers et les modifications à apporter aux politiques et aux procédures de la RHY. Un certain nombre de modifications aux règlements administratifs et aux règles de l'hôpital seront requises. Nous sommes résolus à entreprendre le travail à faire et à aider les sages-femmes et les médecins à prodiguer d'excellents soins hospitaliers en toute sécurité.

Hôpitaux communautaires de Watson Lake et de Dawson

Les deux hôpitaux communautaires sont devenus de véritables plaques tournantes des soins de santé et le travail se poursuit en permanence pour accroître les services de laboratoire. Nous avons commencé cette année à offrir des services d'échographie générale dans les hôpitaux communautaires pour les patients de Dawson, Watson Lake et les collectivités environnantes. En nous fondant sur les tendances historiques, nous estimons réaliser un peu plus de 400 échographies dans ces localités l'an prochain. Notre équipe clinique se réunit régulièrement avec nos partenaires du milieu hospitalier pour discuter des programmes, des services et d'autres sujets concernant nos hôpitaux communautaires, afin que nous puissions continuer de répondre aux besoins en santé de ces collectivités.

Programme AMPRO_{OB}

AMPRO_{OB} signifie approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux. L'HGW juge cette initiative importante pour améliorer la qualité des soins et leur sécurité en maternité. Ce programme de trois ans mobilise tous les fournisseurs de soins de maternité, y compris les sages-femmes une fois les règlements adoptés. Plus de 300 hôpitaux (16 000 participants) en Amérique du Nord ont participé ou participent activement à ce programme en s'inspirant de l'expérience acquise après plus d'un million de naissances.

Depuis sa création il y a 14 ans, le programme AMPRO_{OB} a donné des résultats cliniques notables en réduisant la mortalité et la morbidité infantiles, en favorisant le travail d'équipe, la communication et le changement de culture, en réduisant les incidents catastrophiques pour les nourrissons et en améliorant la satisfaction au travail. Le programme propose aux participants un plan à la fois bien structuré et flexible en réponse aux besoins établis par l'hôpital qui y participe.

Lancé en septembre 2019 avec l'aide financière du gouvernement, le programme a reçu un accueil très favorable et a suscité un niveau de participation élevé de la part des médecins et du personnel infirmier qui fournissent des soins obstétricaux.

Personnel médical et spécialistes itinérants

Au 31 mars 2020, les activités cliniques de la RHY étaient soutenues par un groupe de 73 médecins jouissant de privilèges hospitaliers (dont 4 omnipraticiens à Dawson et 4 à Watson Lake). Neuf des 73 médecins de diverses spécialités ont obtenu des privilèges hospitaliers à titre provisoire pour une durée de 6 mois, une exigence à remplir avant l'obtention de privilèges hospitaliers actifs. Les médecins spécialistes comprennent 22 urgentologues et médecins spécialisés en soins intensifs, 15 obstétriciens, 6 anesthésistes, 3 oncologues, 2 médecins spécialisés en soins palliatifs, un médecin spécialisé en médecine sportive et un échographiste (échographie obstétricale et gynécologique). Notre groupe de résidents spécialistes comprend 4 chirurgiens, 2 obstétriciens gynécologues, un anesthésiste certifié, 2 chirurgiens orthopédistes, 3 psychiatres et 3 pédiatres.

De plus, dans la catégorie des autres professionnels de la santé, 6 infirmières et infirmiers praticiens ont obtenu des privilèges hospitaliers qui permettent l'accès au laboratoire, aux études d'imagerie et aux programmes et services fournis par l'hôpital. Neuf dentistes jouissent aussi de privilèges hospitaliers leur donnant accès à la salle d'opération.

Le milieu médical est également bien servi par un bon contingent de médecins suppléants, qui reviennent souvent pour soutenir la pratique clinique et éventuellement s'établir dans la collectivité. La RHY tient à préciser que le recrutement d'omnipraticiens et de médecins spécialistes demeure une priorité, car une bonne partie de notre personnel médical en place s'approche de l'âge de la retraite ou commence à réduire ses activités cliniques.

La RHY participe également à un processus de formation postuniversitaire rigoureux avec les facultés de médecine canadiennes, qui amène dans le territoire des résidents (ou diplômés universitaires) qui ont choisi d'y faire leur stage dans diverses spécialités médicales.

La RHY propose 14 spécialités médicales à la clinique de spécialistes itinérants de l'HGW, qui offre des services de consultation en fonction d'un système de rotation défini. Ces spécialités comprennent la médecine interne, la rhumatologie, la pédopsychiatrie, la dermatologie, la cardiologie (adulte et pédiatrique), la néphrologie, l'otorhinolaryngologie, l'ophtalmologie, la physiothérapie, la gastroentérologie, l'orthopédie, la radiologie et la neurologie.

Le comité responsable des services d'accès aux spécialistes, qui est formé de représentants du gouvernement (Santé et Affaires sociales), de l'Ordre des médecins du Yukon et de la RHY, participe au processus de recrutement et se réunit régulièrement pour aborder des questions diverses comme les besoins de services, les délais d'attente, les frais de déplacement et la télémédecine. Cela a permis de

mettre en œuvre un projet de deux ans en ophtalmologie visant à réduire de façon marquée le délai d'attente pour obtenir une chirurgie de la cataracte. En 2019, 547 chirurgies de la cataracte ont été effectuées comparativement à 240 en 2018. L'on s'attend à faire 312 interventions en 2020. D'autres priorités ont été recensées, comme réduire les délais d'attente en neurologie, répondre aux besoins de la clinique de sclérose en plaques et maintenir à un niveau raisonnable les délais d'attente pour les chirurgies de la cataracte et d'autres consultations en ophtalmologie.

1Health

Avec le soutien et l'engagement du gouvernement du Yukon, de la RHY et de l'Ordre des médecins du Yukon, nous collaborons à un projet d'envergure dans le but de créer un dossier de santé électronique pour le Yukon qui passe par une modernisation majeure du système Meditech, en vue de la mise en place d'un système d'information sur la santé pour l'ensemble du réseau de la santé. Ce projet, c'est 1Health. Des médecins de toutes spécialités y participent activement à différents niveaux, notamment au sein du comité directeur et de divers comités de travail. Les médecins sont des partenaires de premier ordre dans cette initiative et demeurent pleinement engagés.

Ce projet permettra d'offrir des soins de qualité plus uniformes fondés sur des données objectives, de donner aux fournisseurs de soins un accès rapide et fiable aux renseignements requis pour prendre des décisions concernant les soins, d'améliorer considérablement la sécurité médicamenteuse et de réduire les risques d'erreur. Dans l'intervalle, plusieurs initiatives sont mises en place pour régler les problèmes liés à la sécurité médicamenteuse, dont le projet d'amélioration de la sécurité médicamenteuse. De nombreux éléments fondamentaux de cette amélioration sont maintenant établis, y compris des séries d'ordonnances préimprimées ainsi qu'un grand nombre de politiques et de communications portant sur la sécurité médicamenteuse.

Amélioration continue de la qualité et sécurité des patients

La RHY consacre tous ses efforts à aider les patients, à les guérir et à ne pas leur porter préjudice. Pour ce faire, nos patients, nos fournisseurs de soins, notre personnel de soutien et nos dirigeants ont la chance d'évoluer dans un milieu hospitalier favorisant constamment une culture de la sécurité. Cette approche se caractérise par un engagement manifeste à l'égard de processus d'amélioration de la qualité fondés sur l'équité et la confiance.

Nous travaillons diligemment à prévenir et à atténuer les préjudices, tout en étant conscients que des événements malheureux se produisent et peuvent causer des préjudices à des patients. La RHY a recours à divers outils d'audit et d'évaluation pour améliorer notre compréhension de tout incident se produisant dans nos hôpitaux, tirer des leçons de chaque cas et améliorer la sécurité des patients et leur expérience en général pendant leur séjour à l'hôpital.

Nos équipes de soins diversifiées, formées de médecins, de personnel infirmier et d'autres professionnels de la santé associés, se réunissent régulièrement pour examiner les incidents malheureux et faire des recommandations de changements systémiques.

Bien que la satisfaction globale des patients envers nos hôpitaux soit exceptionnelle, il nous arrive de recevoir des plaintes qui exigent la tenue d'un examen ou d'une enquête par le chef du personnel médical et les responsables de l'amélioration de la qualité et de la gestion des risques. Notre processus d'amélioration comprend des conversations entre les patients et les médecins, afin d'en tirer des leçons et de prendre les mesures qui s'imposent. Nous répondons à la plupart des préoccupations en

améliorant la communication et en corrigeant les processus hospitaliers ou les lacunes du système. Nous partageons aussi ce que nous avons appris avec notre personnel médical pour mieux illustrer certains des problèmes vécus par les patients et proposer des changements dans la pratique qui pourraient donner de meilleurs résultats et accroître la satisfaction des patients.

COVID-19

Au début de 2020, la pandémie de COVID-19 est devenue une réalité quotidienne urgente et pressante pour nos hôpitaux et nos collectivités.

Lorsque l'Organisation mondiale de la santé a officiellement déclaré l'état de pandémie le 11 mars 2020 (la circulation du virus a été détectée fin décembre 2018), le Canada rapportait une centaine de cas. Trois semaines plus tard, le nombre de cas confirmés dépassait 10 000.

Le Yukon a rapporté ses deux premiers cas à la fin mars. Jusqu'à maintenant, le nombre de cas confirmés dans le territoire demeure très faible. Plusieurs mesures de santé publique, y compris l'adoption de la *Loi sur les mesures civiles d'urgence*, ont pris effet en avril. La RHY a réagi en déployant rapidement du personnel et en adoptant une stratégie de préparation comprenant un dépistage actif, des restrictions pour les visiteurs et une suspension temporaire de services hospitaliers non urgents. De manière plus significative, nous avons instauré des politiques, des outils de formation et d'éducation et d'autres outils pour soutenir et favoriser l'utilisation appropriée d'équipement de protection individuelle, la distance sanitaire, l'autosurveillance et le lavage des mains. La RHY prend une part active à la planification en vue d'une éventuelle flambée plus importante, y compris de scénarios en vertu desquels la demande pourrait dépasser les ressources des hôpitaux. Nous veillons à maintenir nos ressources humaines et matérielles indispensables en étroite collaboration avec d'autres fournisseurs de soins. Grâce à notre collaboration avec le gouvernement fédéral, nous avons pu avoir accès à la réserve nationale d'équipement de protection individuelle et nous procurer des ventilateurs additionnels pour le territoire. Nous consultons aussi régulièrement le médecin hygiéniste en chef du Yukon et des experts en médecine en suivant l'évolution de la pandémie de COVID-19, afin d'y répondre en fonction du niveau de risque présent dans le territoire et d'adapter nos pratiques et nos politiques en conséquence. Le personnel médical de la RHY a été et demeure activement engagé en faisant part de ses commentaires, avis et conseils pendant les travaux du comité de commandement en cas d'incident et des comités médicaux.

Conclusion

Je crois fermement que la RHY tire sa force et sa résilience de l'intérieur, en voyant de mes propres yeux le dévouement indéfectible et inébranlable démontré à tous les niveaux dans cette organisation, que la situation de pandémie et notre réponse collective font ressortir encore plus. Il ne fait aucun doute que la COVID-19 continuera d'évoluer de manière incertaine, éprouvante et imprévisible dans les prochains mois. Nous devons absolument maintenir un niveau élevé d'engagement, de participation et de diligence, sans toutefois oublier l'importance de notre bien-être personnel et collectif.

En terminant, j'aimerais souligner le soutien extraordinaire que je reçois quotidiennement du D^r Huy Chau, chef adjoint du personnel médical, corps médical, de la D^{re} Sarah Saunders, cheffe adjointe du personnel médical, bloc opératoire, et du D^r Larry Brehmer, président du personnel médical. Leur expertise, leurs connaissances historiques et leur esprit critique sont des atouts inestimables dans ce bureau.

Je tiens également à remercier notre personnel médical et tout le personnel de l'hôpital, toutes disciplines confondues, qui travaillent ensemble pour que nos patients reçoivent chaque jour d'excellents soins hospitaliers en toute sécurité.

Le tout respectueusement soumis,

D^r René L. Soucy, B. Sc., MD CCMF
Chief of Medical Staff/Chef du personnel médical

5 Hospital Road,
Whitehorse (Yukon) Y1A 5H7
Rene.soucy@wgh.yk.ca
867-393-8792