



# Changer la culture entourant le soutien aux médecins

Jessica B. Mahoney, M.D.

Amanda Liles

The Permanente Medical Group

San Francisco Medical Center



**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

AMA  
AMC  
BMA





# Déclaration des présentatrices et conférencières

**Conférencières :**


Jessica Mahoney, M.D., et Amanda Liles

**Affiliations avec des intérêts commerciaux :**

Aucune



L'épuisement professionnel  
nuit aux  
**médecins, aux patients et  
aux groupes médicaux**



Programmes  
complets de  
soutien aux  
médecins



Culture du  
bien-être

Excellence  
organisationnelle  
ET médicale



**Changer notre façon de penser : le bien-être des médecins est un facteur de rendement important**



**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS



AMA  
AMC  
BMA



# Une culture axée sur le bien-être devrait être la norme pour les médecins



**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

AMA  
AMC  
BMA





# La carrière d'un médecin est un marathon





**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

AMA  
AMC  
BMA



	Athlète professionnel	Médecin
Temps de formation ou d'entraînement	<b>LONG</b> Varie selon la discipline; même les professionnels continuent de s'entraîner.	<b>LONG</b> Premier cycle (4 ans), faculté de médecine (4 ans), résidence (3 à 7 ans)
Temps de performance	<b>COURT</b> NBA : 2 à 2,5 heures MLB : 3 heures NHL : 2,5 heures Tennis : 2 heures	<b>LONG</b> Souvent 12 heures par jour Le travail par quarts influence l'horaire
Période d'inactivité	<b>VARIÉE</b> NBA : 136 jours MLB : 152 jours LNH : 118 jours Tennis : 51 jours	<b>AUCUNE</b> Les jours de vacances dépendent du poste
Durée de la carrière	<b>VARIÉE</b> NFL : 3,5 ans NBA : 4,8 ans MLB : 5,6 ans NHL : 5,5 ans	<b>LONGUE</b> En moyenne : 30 ans et plus Âge de la retraite : 60 ans
Services de soutien offerts	<b>EXCELLENTS</b> Nutrition, physiothérapie, coaching, entraînement, accès à des psychologues du sport, etc.	<b>??</b>





**Un soutien adéquat peut  
aider les médecins à  
comprendre l'importance de  
l'autogestion de la santé, de  
la découverte et de la  
poursuite de passions**

# Nos origines





# **Le projet de bien-être des médecins du Permanente Medical Group : élaborer un outil de soutien grâce à la collaboration**





# Ressources de soutien pour les médecins à San Francisco



**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

AMA  
AMC  
BMA



# Documents pour les participants

**TPMC Physician Resources**  
San Francisco Medical Center

RESOURCE	DETAILS	CONTACT
<b>Communication Consultants (CC)</b>	<b>Communication Consultants:</b> facilitate, advocate, and teach superior communication skills with the goal of improving clinician satisfaction, patient satisfaction and health outcomes. Communication consultants are available by self and chief referral for 1:1 coaching. They also facilitate the annually required physician communication workshops (DYO).	<b>Group Co-Leads:</b> Eric Dunne, MD Diana Rodriguez, MD <b>Project Manager:</b> Heather Choate Email: SFO-service@kp.org
<b>Department Tech Leads (DTL)</b>	<b>DTLs:</b> educate and support their colleagues about the ever-changing technology required for our work. They organize and present updates to their own departments as well as do 1:1 sessions with physicians at least yearly. They are available for chief referral for additional teaching/support for any physician needing extra tech support.	<b>Physician Leads:</b> Ignatius Chan, MD Calvin So, MD <b>Project Manager:</b> Melissa Vernon
<b>Employee &amp; Physician Assistant Program (EAP)</b>	Free CONFIDENTIAL service available for physicians, employees and anyone covered as a spouse/dependent by the physicians Kaiser health plan. EAP counselors are licensed clinicians available for short-term problem-solving for a wide range of issues including work, home and relationships. Consultations can be in person at the medical center (IMB or Geary) or by phone. They are NOT noted in your medical or personnel file.	<b>Employee and Physician Assistant Counselor:</b> Erika S Vadopoulos, PhD, MFT
<b>Ergonomics/Physical Stress</b>	Physicians with physical pain related to performing your medical or personal file. Their work especially computer/keying related discomfort are encouraged to seek assistance ASAP. In-office ergo assessments are available and specialized/personalized equipment can be ordered immediately after the in-person assessment. Examples of support that may be provided include: keypads, headsets, dragon speak, desk chairs, etc... Once a physician sees a physician for a workplace injury, it becomes a worker's comp case and all equipment must be approved through the official lengthier work. PFDOT are usually arranged by SSC med (bed done after equipment is ordered).	<b>Ergonomics Program Coordinator:</b> Carson Demers 415-835-9246 (office)

Created by:  
Siri Franklin  
Physician Health & Wellness

Days Modified:  
August 2012

**TPMC Physician Resources**  
San Francisco Medical Center

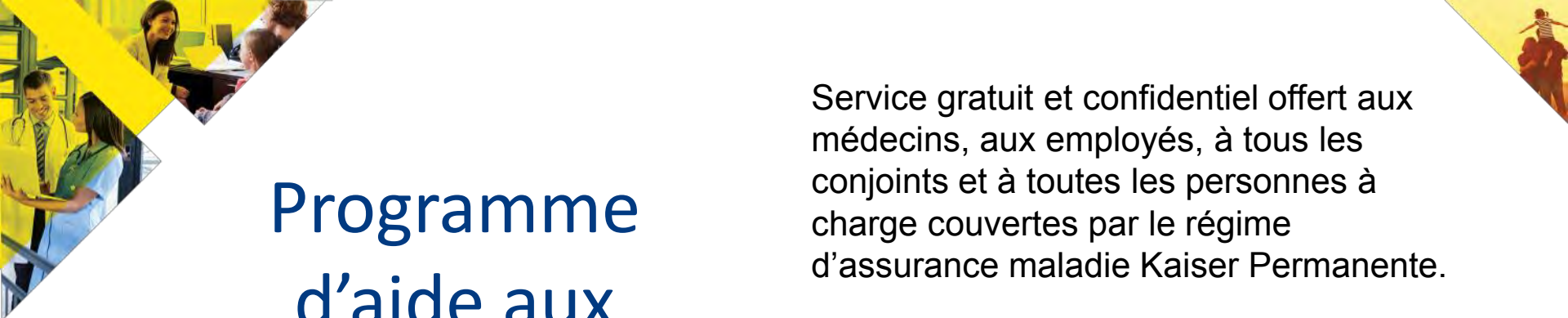
Professional Development Trainings	Local and Regional Offerings	Coordinated Regionally, Sessions being held both locally and regionally
<b>Expanded Mentoring Program</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scouring Back:</b> Meet Resilient People Do</li> <li>• <b>Managing Challenging Patient Situations</b></li> <li>• <b>Reconnecting with your Meaning and Purpose</b></li> <li>• <b>Technology Tips (AFSA, DB and Pads)</b></li> <li>• <b>Managing your Time and Energy</b></li> <li>• <b>Breakthrough Communication with Colleagues</b></li> </ul>	
<b>Health Education</b>	Physicians have access to all member classes with a 30% discount. Additional class list available on the <b>Health Education website</b> . Personal Health Coaches are available for nutrition and fitness coaching. Various levels of support and coaching available in fee-for-service model.	<b>MD Leads:</b> Alison Cooke, MD Lisa Chu, MD Francis Yu, MD Email: SFO-mentor@kp.org
<b>Respect: Chaplain &amp; Ombudsman</b>	<p>The Chaplain provides patients, families and health care providers and teams religious &amp; spiritual support in times of significant illness and personal crisis.</p> <p>The ombudsman acts as a neutral facilitator in situations of medical errors, risk events, conflict care providers and families. They are also part of the Situation Management Team when Adverse Events or "Risk Events" happen.</p>	<p><b>Chief of Health Education:</b> Dawn Ogawa, MD</p> <p><b>Personal Health Coaches:</b> Alexa Minzer, MFT Heather Gleser-Gordon, RD CSO Health_coach@kp.org</p> <p><b>Chaplain:</b> Trene Beckek 415-835-3128 (office) 415-793-3336 (cell)</p> <p><b>Ombudsman:</b> Sola Adesola 415-833-5683 (office) 415-144-1036 (cell)</p>
<b>Care for the Caregiver</b>	Extensive regionally developed support program offered going to any physician being named in a demand for Arbitration (Mariposa Care).	<b>MedLegal:</b> Alice Tsai, MD - Chief Conroy McCreary, MD - A Chief

Days Modified:  
August 2012

**Physician Health & Wellness**  
San Francisco Medical Center

Significant Event Situation Management Team	Third party arbitration requests, Medical Board Complaints or Appeals	Physician Wellness Committee	Physician Wellness Committee
Available to assist a physician to prepare in a high risk or adverse outcome event. Physician should contact any member of the team as soon as they become concerned.	Physicians are available for questions and/or assistance by self-referral or chief referral. Can assist with planning, mediation in conflict and provide information regarding additional conflict and program for first-year physicians including L1 counseling.	<p><b>Physician Wellness Committee</b> coordinates the physician wellness and treatment of physician with physical, emotional and professional issues. The committee may be requested by any physician who may be experiencing physical, emotional or professional issues. The committee will provide support and referrals as needed to the physician.</p> <p>The physician Wellness Committee coordinates the physician wellness and treatment of physician with physical, emotional and professional issues. The committee may be requested by any physician who may be experiencing physical, emotional or professional issues. The committee will provide support and referrals as needed to the physician.</p>	<p><b>Physician Wellness Committee</b> coordinates the physician wellness and treatment of physician with physical, emotional and professional issues. The committee may be requested by any physician who may be experiencing physical, emotional or professional issues. The committee will provide support and referrals as needed to the physician.</p> <p><b>Physician Wellness Committee</b> coordinates the physician wellness and treatment of physician with physical, emotional and professional issues. The committee may be requested by any physician who may be experiencing physical, emotional or professional issues. The committee will provide support and referrals as needed to the physician.</p>
<b>Physician Wellness Committee</b>	<b>Physician Wellness Committee</b>	<b>Physician Wellness Committee</b>	<b>Physician Wellness Committee</b>

Days Modified:  
August 2012




# Programme d'aide aux employés et aux médecins (PAE)

Service gratuit et confidentiel offert aux médecins, aux employés, à tous les conjoints et à toutes les personnes à charge couvertes par le régime d'assurance maladie Kaiser Permanente.


Les conseillers du PAE sont des cliniciens agréés qui peuvent aider à trouver des solutions à **court terme** à toutes sortes de problèmes, notamment les difficultés au travail et à la maison.

**Le PAE est entièrement confidentiel;**  
**l'aide reçue ne figurera pas à votre dossier personnel ou médical.**

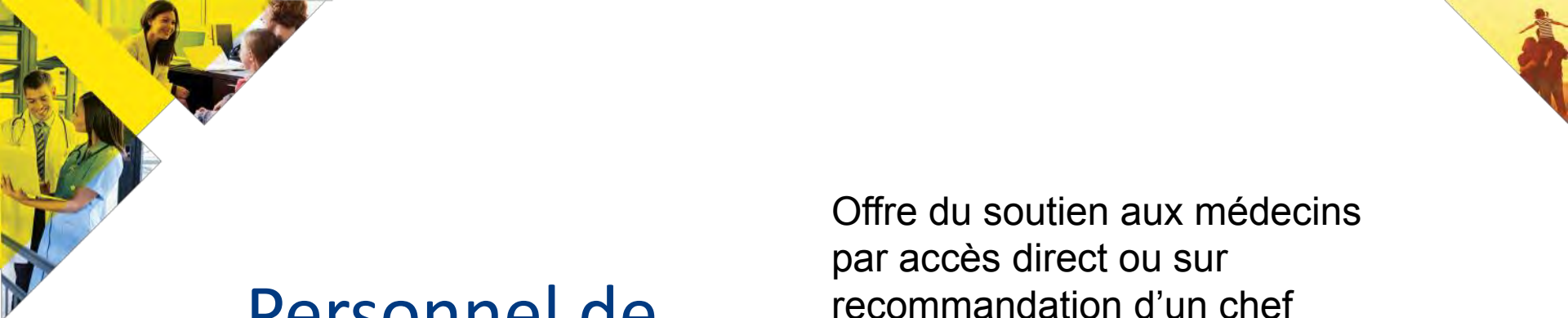


# Comité de bien-être des médecins

Il s'agit d'un groupe de médecins sélectionnés chargé de la coordination des services confidentiels d'évaluation et de traitement offerts au personnel et aux médecins qui sont soumis à un stress intense, font face à des problèmes familiaux importants ou sont atteints de dépression grave, de pharmacodépendance ou de maladie physique ou mentale susceptibles de nuire à leur capacité d'exercer. Le comité accepte les accès directs et les recommandations de membres du personnel médical, de collègues médecins ou de membres de la famille inquiets.







# Personnel de soutien aux médecins

Offre du soutien aux médecins  
par accès direct ou sur  
recommandation d'un chef

Planification de congé

Médiation de conflits entre le  
personnel et les médecins

Coaching de vie et de carrière (pas  
de services de santé mentale)

Mentorat



# Services juridiques : événements et résultats indésirables

**Care for the Caregiver [Prendre soin des soignants]** : Programme de soutien continu offert à tous les médecins visés par une demande d'arbitration (plainte pour faute professionnelle). Ce programme confidentiel commence dès que le service juridique informe le médecin de la plainte et est offert tout au long du processus.

**Équipe de gestion des incidents majeurs** : Service offert aux médecins concernés par un événement indésirable ou « à risque élevé ». Les médecins communiquent directement avec le service après l'événement.


**Demande de déposition par une tierce partie, enquêtes ou plaintes du comité médical** : Soutien et formation sur les droits et le processus.



# Aumônier et ombudsman

L'**aumônier** offre aux patients, aux familles ainsi qu'aux fournisseurs et équipes de soins des conseils religieux et spirituels en période de maladie grave et de crise personnelle importante.

L'**ombudsman** joue un rôle de facilitateur impartial en situation d'erreur médicale, d'événement à risque, de conflit ou de malentendu entre les fournisseurs de soins et les familles.





# Équipe de gestion des menaces

Son rôle est de gérer les menaces ou les actes de violence (p. ex., commentaires sexuels déplacés d'un patient ou menaces envers un médecin) de façon coordonnée et collaborative.

L'équipe est constituée de représentants des services médicaux, juridiques, administratifs, de sécurité, des ressources humaines et du PAE.



# Consultants en communications

Les consultants en communications encouragent, défendent et enseignent les compétences de communication afin d'améliorer la satisfaction des cliniciens et des patients ainsi que les résultats en santé.

Ils offrent un soutien par accès direct ou sur recommandation d'un chef.

Ils animent également les ateliers annuels en communication et en perfectionnement professionnel que doivent suivre les médecins chaque année.



# Responsables des technologies

Chaque service compte un médecin responsable de former et d'aider ses collègues quant aux exigences technologiques en constante évolution de la profession. Ces médecins coordonnent et présentent les mises à jour à tous les employés d'un service et rencontrent individuellement tous les médecins de ce service au moins une fois par année. Ils sont formés pour favoriser le bien-être des médecins et communiquer efficacement.






# Ergonomie et stress physique

Les médecins qui éprouvent des douleurs physiques liées à leur travail (en particulier un inconfort lié à l'utilisation de l'ordinateur et du clavier) sont invités à demander de l'aide **le plus tôt possible**.

Il est possible de demander une évaluation ergonomique au bureau. Un équipement spécialisé et personnalisé (p. ex., clavier, écouteurs, logiciel de reconnaissance vocale, chaise de bureau) peut être commandé aussitôt l'évaluation en personne effectuée.







# Formations locales et régionales sur le perfectionnement professionnel et le leadership

## Conçues pour favoriser :

- le bien-être personnel;
- la satisfaction professionnelle;
- la résilience chez les médecins.

## Exemples :

- Bouncing back: What Resilient People Do  
[Se relever : le secret de la résilience]
- Managing Challenging Patient Situations  
[Gérer les situations difficiles avec les patients]
- Reconnecting with your Meaning and Purpose  
[Retrouver un sens et un objectif à sa vie]
- Tech-know Tips (AFM, OB, and Peds)  
[Conseils technologiques : adjoints en médecine familiale, obstétrique et pédiatrie]
- Managing your Time and Energy  
[Gérer son temps et son énergie]
- Breakthrough Communication with Colleagues  
[Mieux communiquer avec ses collègues]





# Distribution stratégique de documents pour les participants

Chefs cliniques

Médecins mentors

- Leaders de leur cohorte
- Nouveaux médecins mentors

Médecins participant aux ateliers de bien-être

Présenté à tous les médecins



**Question :**

**À quoi ressemble un  
médecin « en détresse »?**





# Mesure à prendre

Former le plus de médecins possible à savoir repérer les signes avant-coureurs de détresse.





**Question :**

**Comment offrir son soutien  
sans blesser?**



**CISM 2018** | CONFÉRENCE INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ DES MÉDECINS

AMA  
AMC  
BMA



# Conseils de communication

Describe the issue/problem non-judgementally

- "I've noticed that you have been \_\_\_\_."
- "I've observed you \_\_\_\_."
- "There's been a change in \_\_\_\_."

Approach with curiosity & empathy

- "I'm worried about you."
- "I wonder why there has been a change."
- "Why is this?"
- "I want to know where you are coming from?"
- "How can I help or support you?"

Clarify Expectations and Offer support

- "Everyone will need support at some point in our careers."
- Share own experience/vulnerability if relevant.
- If need to escalate: "I'm not comfortable holding on to this."
- When behavior is unacceptable: "My expectation is \_\_\_\_."
- "As a department we've agreed to \_\_\_\_."





# Conseils pour soutenir un collègue souffrant d'épuisement professionnel

1. Faire preuve d'une fermeté empreinte de douceur
2. Montrer de l'empathie
3. Chercher à comprendre
4. Le rassurer
5. Connaître les ressources offertes





# Mesure à prendre

Former le plus de médecins possible à encourager leurs collègues à demander de l'aide.





## Question :

À quoi est-ce que ça  
pourrait ressembler pour  
votre groupe médical?

