Améliorer les résultats en matière de retour au travail à l'Î.-P.-É.

H. Visser

K. Heydens

E. Pederson

Navigating the Future | Cap sur l'Avenir

September 30 – October 3, 2018
AWCBC 2018 Staff Learning Symposium
Symposium d'apprentissage du personnel 2018 de l'ACATC

Objectifs – Améliorer les résultats en matière de retour au travail

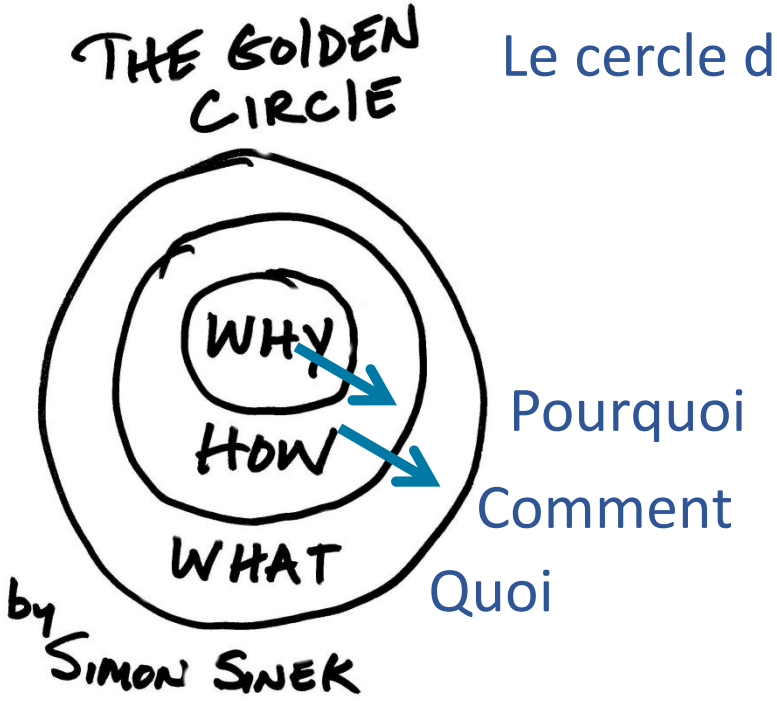
1. Qu’est-ce que la « prestation de services axée sur le client »?
2. Que faisons-nous à l’Î.-P.-É. pour mobiliser tous les intervenants?
   a. Cliniciens (HV)
   b. Personnel de la CAT, travailleurs et leurs employeurs (KH)
   c. Milieux de travail sains (EP)

Prestation de services axée sur le client

- Commencer par « Pourquoi? »
- Pourquoi nous existons
- Quelle est notre mission ?

Prestation de services axée sur le client

- Commencer par « Pourquoi? »
- Pourquoi nous existons
- Quelle est notre mission?



Le cercle d'or

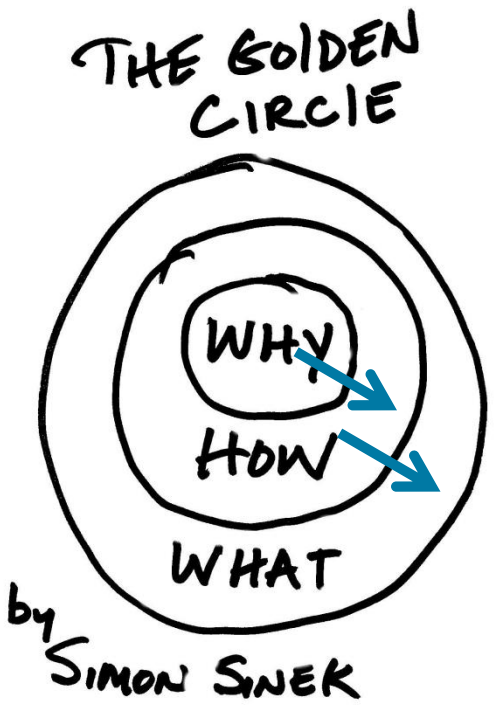
Pourquoi

Comment

Quoi

Prestation de services axée sur le client

- Commencer par « Pourquoi? »
- Pourquoi nous existons
- Quelle est notre mission?



« Votre **Pourquoi** est le but, la cause ou la croyance qui vous inspire à faire ce que vous faites. Quand vous pensez, agissez et communiquez en commençant par **Pourquoi**, vous pouvez inspirer les autres. »

Commencer par « Pourquoi? »

Pour servir l’industrie, en favorisant une main-d’œuvre robuste et une économie prospère

Commencer par « Pourquoi ? »

Pour servir l’industrie, en favorisant une main-d’œuvre robuste et une économie prospère

- Notre « client » est l’industrie
- Industrie = employeurs ET employés, et milieux de travail
- Servir ≠ habiliter (non sans limites)
- Une économie prospère aide à financer l’ensemble du système de soins de santé (assurance-maladie)

Commencer par « Pourquoi? »

Pour servir l’industrie, en favorisant une main-d’œuvre robuste et une économie prospère

« Comment »

- En assurant des milieux de travail sains et en prévenant les blessures
- Fournir une assurance
- Rétablir la santé et la productivité des travailleurs blessés ou malades
- Promouvoir le modèle biopsychosocial
- Prévenir l’incapacité liée au travail

Commencer par « Pourquoi? »

- Messages cohérents à tous les intervenants, y compris le public
  - L'invalidité de longue durée et l'absence d'emploi constituent en soi un risque important pour la santé
  - Rédiger des notes pour un congé prolongé médicalement inutile constitue de la mauvaise médecine
  - La surmédicalisation/surinvestigation affectent les résultats (VOMIT)
  - Rester actif est (presque) TOUJOURS bon

Commencer par « Pourquoi? »

- Messages cohérents à tous les intervenants, y compris le public
- Créer une culture de confiance – en commençant à l'interne
  - Leadership visionnaire/engagé au sommet de la hiérarchie
  - Bien embaucher, et bien les outiller
  - Bien les traiter
  - Signal d'alerte pour votre **Pourquoi**

Commencer par « Pourquoi? »

- Messages cohérents à tous les intervenants, y compris le public
- Créer une culture de confiance – en commençant à l'interne
- Construire votre « équipe »
  - Cliniciens
  - Employeurs
  - Conjoints/partenaires/membres de la famille
  - Société

Commencer par « Pourquoi? »

- Messages cohérents à tous les intervenants, y compris le public
- Créer une culture de confiance – en commençant à l'interne
- Construire votre « équipe »

« Quand les gens savent pourquoi vous faites ce que vous faites, ils sont prêts à vous donner du crédit pour tout ce qui pourrait servir de preuve de votre pourquoi. Quand ils ne sont pas certains de votre pourquoi, ce que vous faites n'a pas de contexte. » Simon Sinek

Comment mobilisons-nous les cliniciens?

- Bulletins d'information « Clinician Touchpoint »
- Conférence annuelle de formation médicale continue accréditée
- Manuel/ressources d'orientation
- Déjeuner et apprentissages
- Exposés de position/revue de la littérature
- Voies cliniques
- Appels aux cliniciens pour discuter des cas
- Présence aux événements du Collège des médecins de famille du Canada
- Ressources en médecine du travail pour les spécialistes

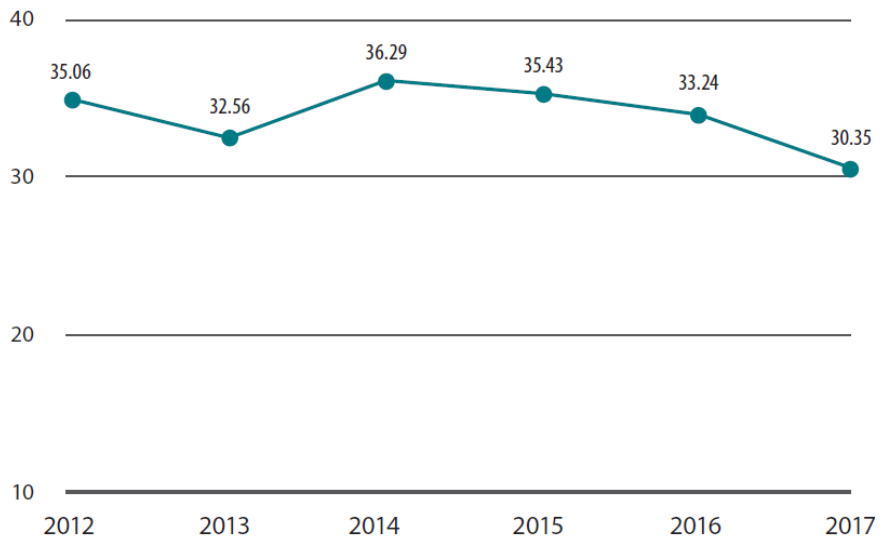
Services en milieu de travail

- Services aux employeurs
- Évaluation des demandes de prestations
- Retour au travail et prestations de longue durée

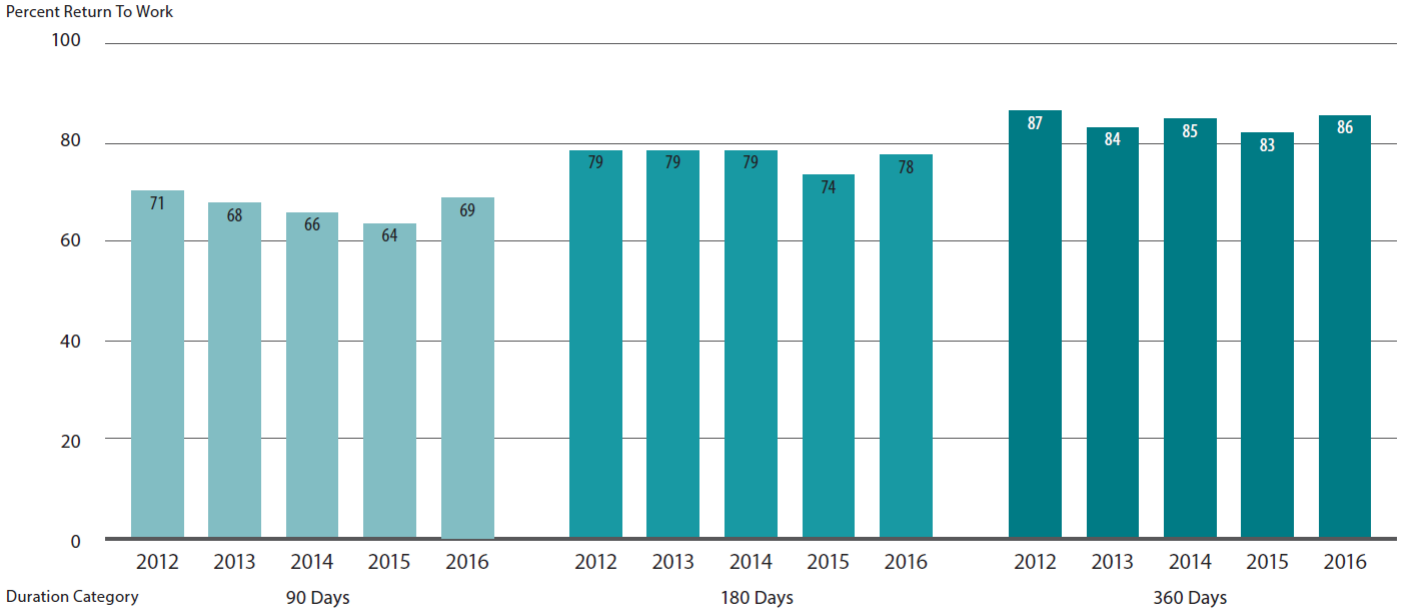
Points saillants du retour au travail

Average Days Claim Duration (Graphic 5)

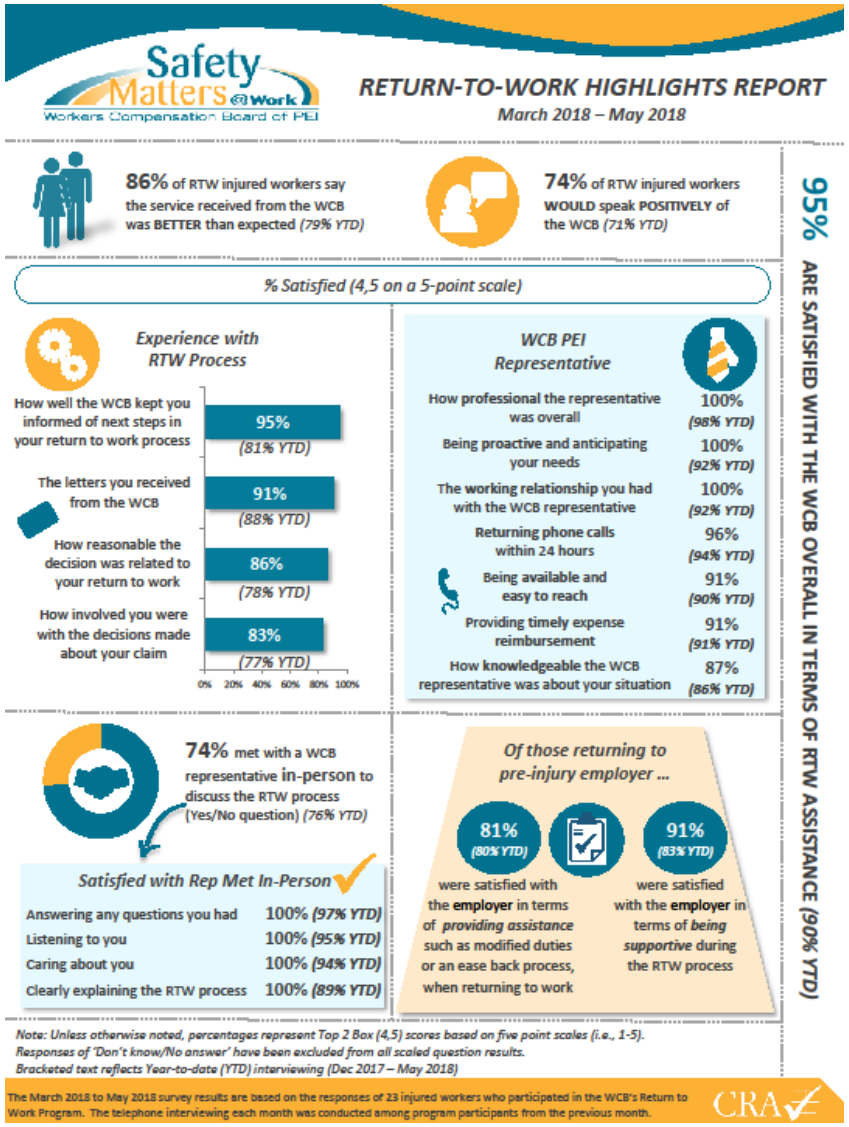
(Average length of time loss for claims accepted in 2017)



Percentage of Injured Workers who are no Longer on Wage Loss Benefits, 2012-2016 (Graphic 6)



Rapport sur les points saillants du retour au travail



Engagement

- Réunions en face à face
- Ateliers sur le retour au travail
- Séances individuelles pour les employeurs
- Initiative axée sur les employeurs (IAE)
- Séances avec les intervenants

Face à face

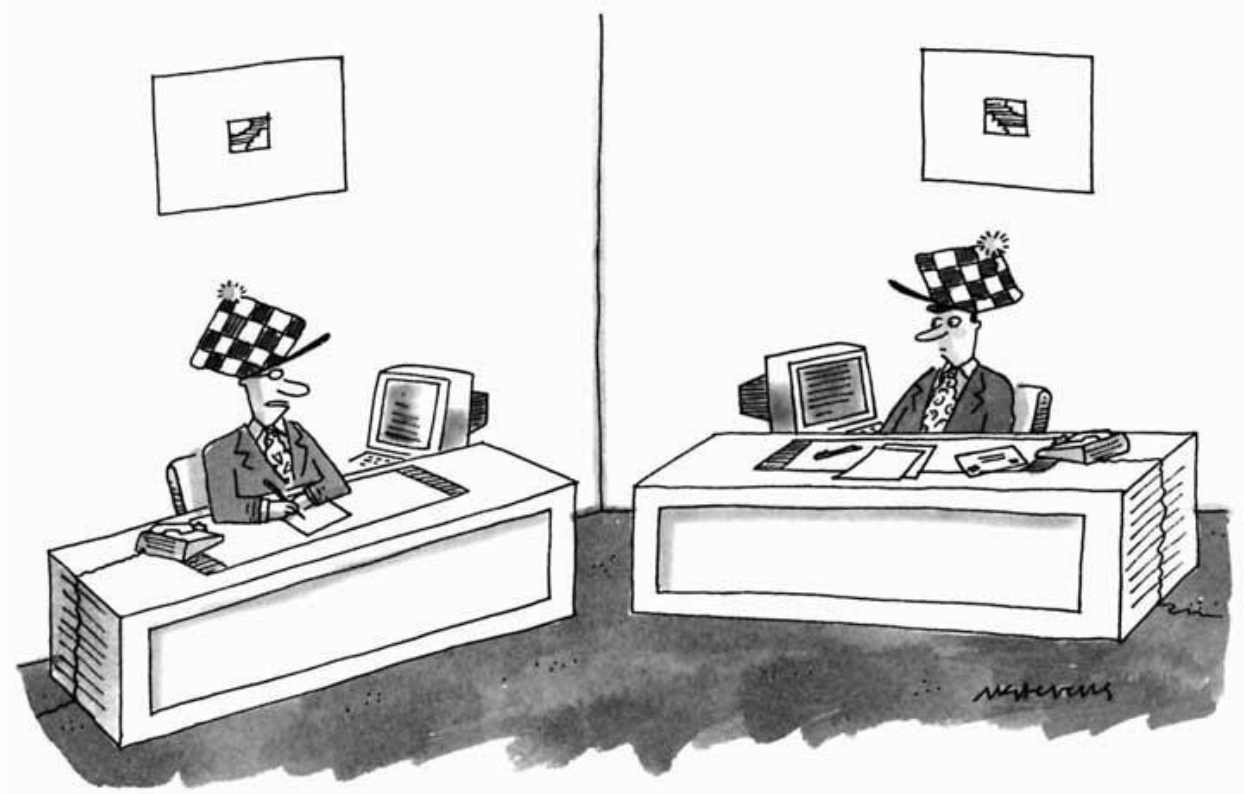
Ateliers sur le retour au travail

Séances individuelles pour les employeurs

Initiative axée sur les employeurs (IAE)

Séances avec les intervenants

LA CULTURE DE LA SÉCURITÉ, LE LIEN VITAL



"I don't know how it started, either. All I know is that it's part of our corporate culture."

POURQUOI LA CULTURE?...

Quel est le paysage actuel de notre province?

Quels sont les principaux facteurs qui influencent la culture?

Quelles mesures peuvent être prises pour améliorer suffisamment et correctement la culture de la sécurité?

Comment pourrions-nous aider à améliorer la culture de la sécurité?

La culture de la sécurité, une définition -

« une culture de la sécurité est une atmosphère organisationnelle où la santé et la sécurité sont considérées et acceptées comme étant une priorité élevée. »

CULTURE DE LA SÉCURITÉ…

DÉFIER LES CROYANCES…

DÉFIER LES COMPORTEMENTS…

VÉRIFIER CONSTAMMENT…

« Une proportion stupéfiante de 90 % de toutes les blessures en milieu de travail est attribuable à l'attitude, au comportement et à la culture et non à des conditions de travail dangereuses. »

LA FIN....Eh bien, pas vraiment

Comment pouvez-vous influencer la culture de la sécurité là où vous vous trouvez?

PENSER À... Système – **ÉVALUATION** et **CONTRÔLE DES RISQUES** en milieu de travail

- **ENVIRONNEMENT SANS BLÂME**
- **FORMATION** et **INFORMATION** pour tous
- **ENGAGEMENT** à tous les niveaux
- SÉCURITÉ – **l'investissement n'est pas un coût**
- **AMÉLIORATION** continue
- **LA RÉUSSITE EST CÉLÉBRÉE**

COMMENCER PAR POURQUOI...
FINIR PAR POURQUOI...

MERCI D’AVOIR ASSISTÉ À LA SÉANCE D’AUJOURD’HUI

Si vous souhaitez obtenir plus d’information auprès de la CAT/SST de l’Île-du-Prince-Édouard,
OU si vous avez d’autres questions,
VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS :

www.wcb.pe.ca
Au Canada atlantique : 1-800-237-5049