

PERSONNALITÉS LA PRESSE

Publié le 17 décembre 2012 à 08h05 | Mis à jour à 08h05

Les Drs Michael Malus et Hartley Stern



Dr Michael Malus

PHOTO: OLIVIER PONTBRIAND, LA PRESSE

Martin Beauséjour

La Presse

La clinique du Centre universitaire sans rendez-vous (CRIU) de l'Hôpital général juif de Montréal est un endroit unique en son genre. Des téléavertisseurs sont remis aux patients afin qu'ils évitent les longues heures d'attentes, et six professionnels, notamment un travailleur social et une nutritionniste, y sont présents en tout temps. Ce groupe de médecine familiale (GMF) pourrait bientôt faire des petits. La Presse et Radio-Canada nomment comme Personnalités de la semaine, le Dr Michael Malus, directeur de la clinique, et le Dr Hartley Stern, directeur général de l'Hôpital général juif de Montréal.

L'Hôpital général juif de Montréal a trouvé la solution pour désengorger son urgence: une clinique sans rendez-vous, version 2.0.

Chaque jour près de 40 personnes qui se présentent à l'urgence sont redirigées vers ce centre universitaire sans rendez-vous (CRIU).

Ici, les réceptionnistes remettent des téléavertisseurs aux patients pour qu'ils évitent les longues heures d'attente. On propose même de prendre en note un numéro de portable, afin de rappeler la personne quand son tour viendra.

Près d'une trentaine d'omnipraticiens se relaient, dans ce groupe de médecine familiale, du matin jusqu'au soir, et ce 365 jours par année. L'établissement a même réussi à obtenir du financement afin d'embaucher six spécialistes, dont un psychologue, une nutritionniste et même un professionnel de la kinésiologie.

L'équipe peut aussi compter sur une horde d'infirmières cliniciennes et deux praticiennes spécialisées (IPC) qui accomplissent des tâches autrefois réservées aux médecins.

Le Dr Michael Malus, directeur de la clinique, souligne que la clé du succès est, avant tout, le travail d'équipe. «Et le patient fait aussi partie de cette équipe», ajoute-t-il.

Ce centre universitaire accueille aussi des résidents en médecine, 48 au total, qui iront peut-être, par la suite, aider d'autres établissements à prendre exemple sur l'Hôpital général juif de Montréal.

«Nous voulons qu'ils soient fiers de faire partie d'une équipe et qu'ils saisissent l'importance de travailler main dans la main avec tout le monde», souligne le Dr Malus.

L'an dernier, la clinique sans rendez-vous a traité presque autant de personnes que l'urgence, une des plus engorgées de la province. Près de 40 000 patients ambulatoires ont visité la clinique; les urgences ont traité 50 000 personnes.

«Nous essayons de prendre tous les gens sans médecin de famille qui n'ont pas besoin de soins urgents», précise Michael Malus.

«Et on s'efforce de suivre ces orphelins par la suite. On évite ainsi les réadmissions à l'urgence, qui ralentissent encore le système», ajoute le Dr Hartley Stern, directeur général de l'hôpital général juif de Montréal.

Ce dernier est convaincu d'écrire présentement une page d'histoire. «Le succès passe par la création de nouvelles solutions, pas par de l'argent supplémentaire», avance le médecin, aussi professeur de chirurgie à l'Université McGill.

Selon DrStern, la survie du système passe aussi par le paiement à la performance, grâce à des critères préétablis, tels que le taux de mortalité, le volume, le nombre d'interventions. Selon lui, le système actuel est voué à l'échec.

Hartley Stern va même jusqu'à citer Einstein: «La folie, c'est de croire qu'en faisant toujours la même chose, on puisse arriver à un résultat différent.»

Le Dr Stern, qui se compare à un chef d'orchestre, avoue que c'est l'équipe du Dr Malus qui fait toute la différence.

Hartley Stern assiste présentement à une conférence à Orlando, aux États-Unis. Plusieurs pays y sont présents afin de partager leurs connaissances et expliquer les prochains défis de leur système de santé.

«C'est partout pareil, vous savez. On doit tous faire plus, avec moins», souligne-t-il.

Côté budget, le directeur général gère le sien d'une main de fer. À l'Hôpital général juif de Montréal, les dépenses administratives ne représentent que 4,53% du budget.