Member needs reassessment provides encouraging feedback and growth opportunities for the CCS

As I reviewed the findings of the Canadian Cardiovascular Society's (CCS') most recent Member Needs Assessment, I was reminded of a well-known quote from George Bernard Shaw. He wrote, "the problem with communication ... is the *illusion* that it has been accomplished." Over the past five years, the CCS made significant improvements to its offerings and, as a result, member engagement improved dramatically. Your feedback reinforced that we are on the right track, but also highlighted several areas for improvement, including creating and facilitating more effective and targeted ways to communicate and demonstrate value to our diverse membership.

Our first Member Needs Assessment was completed in 2004. Based on the results of our research and your direct feedback, the CCS made a number of organizational changes, and launched several new programs and offerings:

- We created and implemented the highly popular Trainee Review Programs, which have helped us engage more than twice the number of members-in-training compared with five years ago.
- We enhanced our annual Cardiovascular Congress to provide increased networking opportunities, create specific programs for community cardiologists and attract high-calibre Canadian scientific research. As a result, attendance has grown dramatically, and consistently receives praise and positive feedback from delegates.
- We became heavily involved in advocacy efforts such as the Canadian Heart Health Strategy and Action Plan – a crucial area for the CCS to be involved in to ensure that our patients continue to receive timely access to high-quality cardiovascular care.
- We created and implemented our first closed-loop process for guideline development and dissemination, which focused on the CCS Heart Failure Consensus Conference Recommendations. The process was highly successful because we actively engaged members across the country to create and refine useful tools that positively impact their cardiovascular practice.

I am extremely proud of the progress that we have made and believe that a solid foundation has been laid by focusing our efforts on the areas of knowledge translation and member services, and participating in important health policy discussions. As we began to plan for this year's assessment, I was keen to find out whether the membership agreed.

The response to this year's assessment was, frankly, astounding. More than 400 members, members-in-training and nonmembers provided their invaluable perspective on key issues and the CCS' performance. Overall, the feedback was positive, with respondents telling us that the CCS has either met or exceeded expectations by fostering useful networking opportunities and investing in continuing professional development programs. Our core programs – the Cardiovascular Congress, practice guidelines and position statements – continue to provide high value to members. The Cardiovascular Congress was

La réévaluation des besoins des membres donne lieu à des commentaires encourageants et à des possibilités de croissance pour la SCC

Dr Charles R Kerr

Tandis que j'examinais les résultats de la plus récente évaluation des besoins de la Société canadienne de cardiologie (SCC), une citation connue de George Bernard Shaw m'est venue à l'esprit : « Le problème avec la communication... est l'*illusion* qu'elle a eu lieu. » Depuis cinq ans, la SCC a beaucoup perfectionné son offre et, par conséquent, la participation des membres s'est considérablement accrue. Vos commentaires confirment que nous sommes sur la bonne voie, mais font également ressortir plusieurs secteurs à améliorer, y compris créer et favoriser des moyens plus efficaces et plus ciblés de communiquer et de démontrer notre valeur aux diverses catégories de membres.

Notre première évaluation des besoins des membres a pris fin en 2004. D'après les résultats de nos recherches et vos commentaires directs, la SCC a adopté plusieurs nouvelles offres et nouveaux programmes :

- Nous avons créé et adapté les très populaires Programmes de révision pour les stagiaires, qui nous ont aidés à recruter plus de deux fois le nombre de membres en formation qu'il y a cinq ans.
- Nous avons amélioré le Congrès canadien sur la santé cardiovasculaire (CCSC), de manière à offrir plus de possibilités de réseautage, à créer des programmes orientés vers les cardiologues communautaires et à attirer des recherches scientifiques canadiennes de haut calibre. Par conséquent, la participation a considérablement augmenté, et l'événement reçoit invariablement des éloges et des commentaires positifs des congressistes.
- Nous nous sommes profondément engagés dans des mesures de défense d'intérêts comme la Stratégie canadienne de santé cardiovasculaire et plan d'action, un secteur auquel la SCC doit absolument participer pour s'assurer que ses patients continuent d'avoir accès rapidement à des soins de qualité en santé cardiovasculaire.
- Nous avons créé et adopté notre premier processus en boucle fermée pour l'élaboration et la diffusion de lignes directrices, axé sur les recommandations des lignes directrices consensuelles sur l'insuffisance cardiaque de la SCC. Le processus a obtenu un franc succès, car nous y avons fait participer activement les membres de tout le pays pour créer et peaufiner des outils utiles qui ont des répercussions positives sur leur pratique en cardiologie.

Je suis extrêmement fier des progrès réalisés et je pense que nous avons jeté des bases solides en concentrant nos efforts sur des secteurs de transmission du savoir et de services aux membres et en participant à des discussions importantes en matière de politiques de santé. Lorsque nous planifions l'évaluation de cette année, j'avais hâte de découvrir si les membres étaient d'accord avec moi.

La réponse à l'évaluation de cette année a été franchement stupéfiante. Plus de 400 membres, membres en formation et non-membres ont donné leur précieux point de vue sur des enjeux clés et sur le rendement de la SCC. Dans l'ensemble, les commentaires étaient positifs, les répondants nous indiquant que la SCC a respecté ou dépassé les

identified as the key offering for members because it provides important networking and professional development programs for members and trainees. In fact, our most recent congress meeting in Edmonton, Alberta, drew more than 3200 delegates. Based on your feedback, we will continue to enhance the workshops and accredited symposia, which were specifically highlighted by many for their high value.

Our guideline development process has been highly successful and well-received by the membership. Although we will continue to improve on the existing heart failure guidelines, I look forward to seeing the results of our newest focus area – atrial fibrillation. The three-year closed-loop cycle officially launched this past October, chaired by Anne Gillis and Allan Skanes. The primary panel is currently deliberating and will present the first year's activities in October 2010 at the Canadian Cardiovascular Congress in Montreal, Quebec, with the results published immediately thereafter.

Our niche programs, such as the Trainee Review Programs in adult and pediatric cardiology and cardiac surgery, received overwhelming approval from participants; however, the level of awareness for our specialized programs outside the niche groups was quite low, which indicates that we are not optimizing the way in which we communicate about these types of programs. Similarly, our involvement in advocacy initiatives was identified as being highly important to more than 75% of respondents, but we need to find better ways to highlight our impact in this crucial area to the membership. A particularly interesting finding was that the *Journal* received moderate feedback, indicating that there remains an opportunity to build on its value to provide knowledge and tools to members.

In my opinion, the greatest area of growth for the Society is to enhance the manner in which we communicate with our membership. During the assessment period, more than one-half of you told us that our communications have improved, but during that time, the professional landscape also evolved – demand on physicians' time is greater than ever. We can no longer rely on daily e-mails and must focus on implementing a robust communications strategy that optimizes our communication vehicles and use of technology, including the CCS Web site.

I extend my sincere appreciation to everyone who participated in the 2009 Member Needs Initiative. Your feedback is absolutely critical and will help us formulate our next strategic plan this June, which will chart our course for the next three to four years. I am delighted to see that we are proceeding along the right path and look forward to working with the membership to capitalize on the opportunities that have been identified. As we proceed with our strategic planning process, I am personally keen to engage our younger members to take advantage of not only their unique perspective and needs, but their vast knowledge of technology. I encourage each and every one of you to continue speaking up and offering your opinion on how we can best meet your needs. As always, I invite you to contact me via e-mail at president@ccs.ca with any questions, input, ideas or constructive criticism. I pledge to either reply to you personally or have one of the appropriate members of our Executive team or CCS staff respond to you directly.

Dr Charles R Kerr
President
Canadian Cardiovascular Society

attentes par des possibilités de réseautage utiles et des programmes de perfectionnement professionnel continu. Nos principaux programmes, c'est-à-dire le CCSC, les lignes directrices et les documents de principes, continuent de fournir une forte valeur aux membres. Le CCSC est perçu comme la principale offre pour les membres parce qu'il procure un important programme de réseautage et de perfectionnement professionnel aux membres et aux stagiaires. En fait, le plus récent congrès, qui avait lieu à Edmonton, en Alberta, a attiré plus de 3 200 congressistes. Compte tenu de vos commentaires, nous continuerons d'améliorer les ateliers et les symposiums agréés, dont bon nombre ont souligné la forte valeur.

Notre processus d'élaboration des lignes directrices est très réussi et bien accueilli par les membres. Même si nous continuons d'améliorer les lignes directrices actuelles sur l'insuffisance cardiaque, j'ai hâte de voir les résultats de notre tout dernier secteur d'intervention, la fibrillation auriculaire. Le cycle triennal en boucle fermée a été lancé officiellement en octobre dernier, présidé par Anne Gillis et Allan Skanes. Le groupe principal délibère et présentera les activités de la première année en octobre 2010, au CCSC de Montréal, au Québec, et publiera les résultats immédiatement après.

Nos programmes spécialisés, tels que le Programme de révision pour les stagiaires en cardiologie pour adultes, en cardiologie pédiatrique et en chirurgie cardiaque, ont reçu une approbation prépondérante des participants. Cependant, à l'extérieur des groupes visés, on les connaissait peu, ce qui indique que nous n'en optimisons pas la communication. De même, plus de 75 % des répondants ont précisé trouver très important que nous participions à des activités de défense d'intérêts, mais nous devons trouver de meilleurs moyens de mettre en valeur auprès des membres notre retentissement dans ce secteur. Une observation est particulièrement intéressante : puisque le *Journal* a reçu des commentaires modérés, il est encore possible d'en exploiter la valeur pour fournir des connaissances et des outils aux membres.

À mon avis, le plus grand secteur de croissance de la Société consiste à peaufiner les modes de communication avec les membres. Pendant la période d'évaluation, vous avez été plus de la moitié à nous indiquer que nos communications s'étaient améliorées, mais le paysage professionnel a également évolué. Les médecins sont plus sollicités que jamais. Nous ne pouvons plus nous fier aux courriels quotidiens et devons mettre en œuvre une solide stratégie pour optimiser nos modes de communication et notre utilisation de la technologie, y compris le site Web de la SCC.

Je tiens à remercier tous ceux qui ont participé à l'évaluation des besoins des membres de 2009. Vos commentaires sont absolument essentiels et nous aiderons à formuler notre prochaine planification stratégique, en juin, qui tracera la voie des trois à quatre prochaines années. Je suis ravi de constater que nous sommes dans la bonne voie et espère travailler avec les membres à tirer profit des occasions relevées. Dans le cadre de la planification stratégique, je tiens particulièrement à connaître non seulement le point de vue et les besoins des membres les plus jeunes, mais également à profiter de leurs vastes connaissances de la technologie. Je vous encourage à vous exprimer et à donner votre opinion sur les meilleurs moyens de répondre à vos besoins. Comme toujours, je vous invite à m'écrire, à president@ccs.ca, pour me transmettre vos questions, commentaires ou critiques constructives. Je vous promets de vous répondre personnellement ou de demander aux membres pertinents de l'équipe de direction ou du personnel de la SCC de le faire.

Dr Charles R Kerr
Président
Société canadienne de cardiologie