

Exercice de gestion du changement de l'équipe de Santé Î.-P.-É. Webinaire de la FCASS – 21 juin 2018

Voici la description qu'a faite l'équipe de Santé Î.-P.-É de son programme **INSPIRED** :

Je viens de visiter une petite province appelée l'Île-du-Prince-Édouard au Canada, où j'ai découvert un programme qui vise à aider les gens à mieux gérer leur respiration. Le programme vient en aide aux personnes atteintes d'une maladie pulmonaire qui rend la respiration difficile, surtout lorsqu'elle devient grave.

L'équipe du programme a lancé ce programme en 2014 après avoir constaté que cette maladie touchait de nombreuses personnes sur l'île et qu'elle nécessitait habituellement un traitement médical intensif. Les principaux dirigeants de l'équipe appelée « Santé Î.-P.-É. » ont déterminé que la maladie pulmonaire s'aggrave à mesure que la population vieillit. Ils espèrent pouvoir aider les personnes atteintes de la maladie, qu'on appelle des patients, avant qu'elles aient à se rendre à l'hôpital. L'équipe est composée de nombreux membres qui aident les patients au quotidien. Un des dirigeants de l'équipe a décidé d'apporter un changement pour améliorer le suivi auprès des patients souffrant de la maladie à un stade avancé. Au début, c'est-à-dire en 2014, le dirigeant n'a mis le programme en place que dans le principal hôpital. Puisque les efforts ont été couronnés de succès, il a diffusé le programme dans le reste de l'île, notamment dans les soins à domicile. L'équipe a donc recruté des habitants aux quatre coins de l'île pour l'aider à prendre des décisions et à guider les personnes qui désirent améliorer les soins. Voici quelques renseignements sur les activités de l'équipe depuis sa création :

- L'équipe a tenu une importante réunion avec l'ensemble des intervenants qui aident les patients pour qu'ils participent aux décisions nécessaires à la conception du programme. Au cours de la réunion, l'équipe a également célébré ses réussites et souligné le travail de ceux qui aident les patients au quotidien.
- Elle a conçu une carte de son programme afin que tous les intervenants connaissent les attentes. Des dirigeants de chaque secteur communiquent avec un représentant de l'équipe (également appelée la « tour de contrôle ») pour veiller à ce que les besoins soient satisfaits.
- La tour de contrôle reçoit toutes les recommandations de patients qui pourraient bénéficier du programme et les transmet à l'intervenant le mieux outillé pour aider chaque patient.
- Les membres de l'équipe de la tour de contrôle ont déjà aidé des patients atteints de la maladie. Ils peuvent donc offrir une formation et du soutien aux intervenants qui ont des questions. La tour de contrôle aide également tous les intervenants à se tenir au courant de la façon d'aider les patients.
- Le dirigeant, la tour de contrôle et le reste de l'équipe se rencontrent régulièrement pour prendre des décisions, vérifier la progression du programme et communiquer avec tous les établissements de soins de l'île.
- Dans quelques mois, l'équipe prévoit tenir une autre réunion importante avec tous les intervenants venant en aide aux patients pour évaluer la situation maintenant que des

changements ont été apportés dans le cadre du programme et discuter de la manière dont elle pourrait continuer à s'améliorer.