

Prix régional 2010 Innovation clinique 3M

**LA PALME REVIENT À UN « COMPAGNON VIRTUEL » QUI FACILITE
LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES**

Rimouski, le 7 juin 2010 – L'Ordre régional des infirmières et infirmiers de Bas-Saint-Laurent/Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine a décerné samedi dernier le prix Innovation clinique 3M au projet intitulé *Mise en place d'un compagnon virtuel comme dispositif de transfert des connaissances : l'expérience des infirmières du soutien à domicile et des soins courants du CSSS de la Baie-des-Chaleurs*.

Au Québec, le réseau de la santé a connu des transformations importantes au cours des quinze dernières années. Parmi celles-ci, le programme d'antibiothérapie intraveineuse à domicile fait partie des services mis en œuvre pour remplacer le traitement hospitalier au Centre de santé et de services sociaux de la Baie-des-Chaleurs (CSSSBC). Ce programme exige toutefois des connaissances de pointe. Or, l'infirmière à domicile, comme celle travaillant aux soins courants, n'a pas toujours une collègue à consulter en cas de besoin. Pour les jeunes infirmières, le suivi de ces clients était un facteur d'anxiété qui nuisait au recrutement et à la rétention. Le roulement de personnel était aussi un facteur d'inquiétude et d'insatisfaction chez les usagers.

C'est dans ce contexte que des infirmières d'expérience du CSSSBC ont mis à profit leur expertise pour créer un « compagnon virtuel » qui facilite le transfert des connaissances afin d'aider les nouvelles infirmières sur le terrain. Il s'agit de l'infirmière Claudette Bourdages et des infirmières cliniciennes Diane Bourque, Yolande Chouinard, Brigitte Ouellet et Nathalie Plourde.

Le principe est simple : dans sa pratique, l'infirmière novice peut dorénavant compter en tout temps sur le savoir d'une infirmière chevronnée, car celle-ci est toujours présente par l'entremise d'un iPod. En effet, les infirmières expertes des soins à domicile, de l'urgence et de l'unité de médecine ambulatoire ont répertorié et filmé sur le terrain, avec commentaires, les principales situations de travail qu'elles ont connues au cours des quinze dernières années, ainsi que des savoirs, des trucs du métier et des données probantes. La recrue peut ainsi visualiser ce qu'une infirmière d'expérience ferait à sa place dans une situation donnée, et ce, à tout moment. Elle peut également revoir en boucle, lorsqu'elle le désire et à son rythme, les séquences d'enseignement.

Tous les secteurs de soins peuvent également compter sur des TV-DVD disponibles dans des aires de formation. La formation est aussi disponible sur l'intranet du CSSSBC.

En anticipant le départ des infirmières d'expérience et en mettant en œuvre divers moyens pour amoindrir les conséquences des départs à la retraite, ce projet témoigne du dynamisme des infirmières dans leur volonté d'assurer des soins d'une grande qualité à la clientèle.

En plus de contribuer à la prestation d'un service sécuritaire et de grande qualité, ce projet a permis de rassurer les infirmières du terrain dans leur pratique en leur fournissant une combinaison de ressources variées.

En fait, l'amélioration des compétences des infirmières grâce au « compagnon virtuel » a permis de réduire de 95 % les rappels au travail pour les infirmières assurant la garde aux soins à domicile en lien avec les usagers utilisant la pompe à perfusion ambulatoire.

En outre, en 2007-2008, 35 % de la clientèle sous antibiothérapie intraveineuse à domicile devait consulter en médecine ambulatoire ou le service des urgences pour des problèmes reliés au fonctionnement de la pompe. Depuis l'instauration du « compagnon virtuel », l'équipe n'a comptabilisé aucune visite ni appel en médecine ambulatoire ou au service des urgences dans le cas d'un problème de pompe.

Selon un sondage mené en 2010, 95 % des infirmières disent se sentir plus en confiance de prendre en charge un usager sous pompe à perfusion ambulatoire avec le compagnon virtuel. De plus, 100 % des clients sont satisfaits du programme, qui a également entraîné une réduction des coûts liés à la formation du personnel.

Enfin, plus de 40 centres hospitaliers ont communiqué avec le CSSSBC pour travailler selon cette approche en matière de transfert des connaissances, qui a déjà valu à l'équipe des prix et mentions d'excellence du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, de la Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé et d'Agrément Canada.

Le concours Innovation clinique a été lancé par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec en 1995. Il vise à mettre en valeur la contribution clinique des infirmières de toutes les régions du Québec à la qualité des soins offerts à la population, à l'efficacité des services de santé et à l'avancement de la profession d'infirmière. Les gagnants régionaux méritent un certificat et une bourse de 1000 \$ et ils sont admissibles au Grand prix Innovation clinique 3M remis à l'occasion du congrès annuel de l'OIIQ, en novembre prochain. Le concours bénéficie du soutien financier de la compagnie 3M Soins de santé. « Aujourd'hui plus que jamais, les infirmières jouent un rôle prépondérant dans la prestation et l'amélioration des soins de santé. La Société 3M est fière de mettre en valeur leur créativité et leur sens de l'innovation », souligne Anthony Tille, directeur des Relations corporatives, Marché des produits médicaux.

Pour être retenus, les projets doivent être nouveaux et originaux par rapport à la pratique clinique des soins infirmiers sur le plan régional ou provincial ; démontrer la créativité, le leadership et la contribution des infirmières en matière de soins dans le contexte actuel des services de santé ; avoir eu des effets tangibles sur la qualité des soins infirmiers dispensés, sur l'efficacité des services de santé et sur la satisfaction des clientèles visées ; avoir obtenu des résultats probants en 2007, 2008 et/ou 2009 ; et finalement, avoir un potentiel d'exportabilité vers d'autres clientèles ou milieux de soins.

- 30 -

Source : Ordre régional des infirmières et infirmiers de Bas-Saint-Laurent/Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Information : Normand Lavoie, président de l'Ordre régional, 418 725-3353
Yolande Chouinard, B.Sc., infirmière, chef d'administration de programme Soins à domicile, CSSSBC, 418 752-2572 poste 240