

LEÇONS APPRISSES DANS LE PROCESSUS DE PLANIFICATION

Les planificateurs de programmes, les administrateurs et le personnel des programmes actuels de TAOi ont ciblé plusieurs leçons apprises dans le processus de planification, ce qui peut aider ceux qui entreprennent un processus de planification et de mise en œuvre.

OBSTACLES À L'APPROBATION GOUVERNEMENTALE

Selon le territoire, l'approbation du gouvernement pour un nouveau programme de TAOi peut prendre plusieurs mois en raison de la nature unique du programme et des exigences. Les obstacles comprennent :

- La compréhension des avantages du traitement et ce qu'il implique;
- Les coûts en dotation pour un service complet (p. ex., les infirmières praticiennes, les intervenants sociaux, les infirmières autorisées, les intervenants en toxicomanie, les intervenants en services de soutien aux pairs et le personnel administratif);
- Le coût des rénovations ou de l'achat du site.

ÉTABLISSEMENT

L'établissement, la capacité du personnel et les besoins des patients détermineront le ou les modèles de soins offerts. Par exemple, les usagers d'une résidence rencontrent moins d'obstacles pour accéder aux doses plusieurs fois par jour que ceux qui doivent se rendre dans une clinique.

Les sites de consommation supervisée et les programmes de TAOi peuvent être regroupés dans un établissement de soins de courte durée. Ce regroupement évite aux patients de devoir être dans un « lit » de plus haute intensité, car les infirmières des SCS peuvent assurer la surveillance après la dose.

Si un nouveau site ou des travaux de rénovation importants sur un site existant sont nécessaires, des investissements importants seront nécessaires, ainsi qu'une collaboration avec les dirigeants, les propriétaires du site et la communauté locale. Les planificateurs doivent anticiper la possibilité de problèmes en cours de construction ou de rénovation et repousser le délai pour que le site soit fonctionnel.

Dans la mesure du possible, un modèle de « guichet unique » est le meilleur modèle pour les soins aux patients. Cela comprend les soins primaires, les soins de santé mentale, le travail social et le soutien à l'autonomie fonctionnelle.

Envisagez de retirer les fournitures de réduction des méfaits de la salle d'injection de TAOi. Les seringues propres fournies pour la réduction des méfaits peuvent être utilisées comme un moyen de tenter un détournement.

DOTATION EN PERSONNEL

En plus de la formation et de l'éducation du personnel de TAOi, pour les programmes qui sont regroupés, par exemple, dans une résidence ou un hôpital, le personnel hors programme bénéficiera également de l'éducation de manière continue avant la mise en œuvre du programme, afin d'accroître la sensibilisation, la compréhension et l'implication relatives au TAOi en tant que traitement médical.

Les équipes de soins de TAOi en milieu hospitalier peuvent profiter des services d'un pharmacien pouvant coordonner les soins, soutenir le processus d'ordonnance (titration ou diminution) et agir en tant que contact entre la pharmacie et le service de consultations.

Le processus d'embauche (y compris l'élaboration d'affichage des emplois, l'affichage, l'embauche et la négociation des salaires des prescripteurs et d'autres membres du personnel) peut prendre plusieurs mois. Il est recommandé que les planificateurs de programme travaillent avec les syndicats concernés, le cas échéant, pour faciliter ce processus.

Un poste d'éducateur clinique constitue un ajout utile aux modèles de dotation en personnel de TAOi. Ce poste peut soutenir les dirigeants, les prescripteurs et le personnel, ainsi que garantir une orientation et une formation continue complètes, deux éléments essentiels pour garantir la sécurité et la qualité du programme.

Inclure des personnes avec une expérience concrète dans la formation au personnel. En fonction du lieu, envisagez une visite du quartier pendant l'orientation pour vous assurer que le personnel comprend bien les gens et la collectivité qu'il servira.

Investir dans la formation continue d'équipe et le perfectionnement professionnel afin d'aider au maintien en poste des employés.

Se préparer au roulement du personnel. La plupart des postes de première ligne avec cette population changent tous les deux ans environ.

SOINS DU PATIENT, ACHALANDAGE ET IMPLICATION

L'achalandage de patients doit être planifié pour éviter que les patients ne se retrouvent avec des temps d'attente importants avant de recevoir leur dose.

Pour les programmes de TAOi dans les établissements de soins de courte durée, un service de consultation multidisciplinaire spécialisé peut aider les patients du TAOi au début du traitement jusqu'à la sortie et à leur transfert vers un programme de TAOi communautaire.

Plusieurs stratégies peuvent être utilisées pour impliquer les patients et répondre à leurs besoins. Celles-ci peuvent inclure des aiguilles à tricoter, des pinces et des grattoirs à dos pour la salle d'injection; une télévision pour la période après la dose; une variété de collations et de repas; ou un chien sur place. Un espace permettant aux usagers de créer une communauté (p. ex., du matériel d'artiste ou une cuisine collective) peut aussi être instauré.

IMPLICATION DES PAIRS

Différents modèles de soins de TAOi offrent une occasion unique d'impliquer et d'embaucher des pairs aidants. Par exemple, dans les programmes résidentiels, les pairs peuvent participer à des activités de sensibilisation pour aider les gens à se présenter pour leurs doses.

IMPLICATION DE LA COLLECTIVITÉ

Lors de phase de planification, particulièrement pour les programmes regroupés avec des services existants, tous les départements et les partenaires touchés devraient être inclus. Ceux-ci peuvent comprendre les ressources humaines, la santé et la sécurité au travail, les communications, l'éthique, les représentants autochtones, les personnes ayant une expérience concrète, les pairs aidants, la prévention et le contrôle des infections, les finances, les services de protection et sécurité, la gestion du capital, le personnel et la direction.

Pour les programmes qui rencontrent de la résistance, concentrer l'éducation et la communication sur les avantages du programme, les données probantes à l'appui du TAOi et les exemples de réussite d'usagers d'autres programmes peuvent être utiles.

L'image de marque du programme, par exemple les logos et les produits dérivés, est également un moyen de vous impliquer dans la communauté. Ceux-ci devraient être conçus avec soin.

FINANCEMENT

Le modèle de soins peut partiellement déterminer les processus pour l'accès aux médicaments. Par exemple, les patients hospitalisés peuvent recevoir les médicaments par le biais du système de pharmacie hospitalière, alors que les patients dans la collectivité nécessitent des avantages sociaux. Cette situation peut représenter un obstacle pour les personnes qui accèdent au TAOi en milieu communautaire. Le processus d'arrangement de la couverture des médicaments des usagers peut prendre un certain temps, et ce processus devrait être planifié pour les patients passant d'un modèle pour patients hospitalisés à un modèle communautaire.

Le financement des prescripteurs peut présenter des difficultés en raison de la nature unique du programme, des rôles des prescripteurs et de la compréhension limitée d'un nouveau programme. Présenter des modèles de financement uniques pour les prescripteurs, en dehors du paiement à l'acte, peut être difficile et source de confusion pour certains. La conclusion d'un accord peut prendre plusieurs mois et de multiples discussions avec les prescripteurs et les dirigeants.

Le nombre de patients peut être faible au début en raison de la nécessité d'établir des processus de surveillance médicale efficace, du calendrier des visites multiples et de la capacité du site. Il peut s'agir d'un obstacle au financement.

ORDONNANCES ET PROTOCOLES PRÉIMPRIMÉS

La mise en place d'un système de documentation complet est très importante pour soutenir le programme. Cela est essentiel pour gérer l'achalandage des patients, assurer une surveillance médicale efficace, permettre une communication efficace au sein de l'équipe et avec des partenaires externes, et garantir l'accès aux données à des fins de rapport. Il existe plusieurs initiatives que les programmes de TAOi peuvent prendre pour normaliser la communication, améliorer la clarté, atténuer les erreurs et améliorer l'efficacité. Citons notamment les suivantes :

- Des descriptions de travail, des postes et des canaux de communication bien définis;
- Des ensembles d'ordonnances préimprimées pour l'initiation, la stabilisation et l'entretien du TAOi, et pour les patients externes;
- Des protocoles particuliers et détaillés pour le département de pharmacie concernant la saisie des ordonnances, la préparation des doses propres au patient et la distribution;
- Des instructions particulières préremplies pour les soins infirmiers sur leurs impressions de dossiers d'administration de médicaments.