

**FINALISTE POUR LE  
PRIX RÉALISATION 2005**

- SECTEUR SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX -

**INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL**

---

**VALORISATION ET MOBILISATION DE L'ÉQUIPE D'URGENCE**  
(résumé du projet)

La transformation du service de l'urgence fut une réussite pour l'ICM en 2003-2004: le renouvellement des lieux et une réorganisation du travail ont ainsi favorisé la qualité des soins aux patients.

La réussite de ce projet dépendait d'abord de l'implication soutenue des directions et l'approche générale choisie : valoriser la compétence et les forces des gestionnaires de l'urgence, de l'équipe de l'urgence et de l'ensemble des intervenants impliqués.

Cette excellente mise en place a permis au savoir-faire des employés de l'Institut et des gestionnaires de s'exprimer pleinement. Dans un contexte général favorable découlant d'une préparation minutieuse basée sur l'analyse poussée des processus cliniques, le projet a démarré par la rénovation globale des lieux physiques, réalisée pour l'essentiel en trois semaines par une "cellule de crise". Cet élément déclencheur a ensuite permis une réorganisation complète du travail misant sur le savoir implicite, la capacité de changer et la cogestion médico-nursing.

Une telle contrainte temporelle stricte de trois semaines était à la fois un défi organisationnel majeur et une occasion de mobiliser l'hôpital autour d'un projet signifiant: le momentum intense requis s'est alors construit autour d'un fil conducteur solide, en saisissant au vol plusieurs opportunités. L'engagement de tous a permis de compléter le projet dans les échéances prévues, en respectant tous les budgets, avec une qualité de résultats dépassant les attentes.

Des évaluations objectives réalisées par la suite ont mesuré les nombreux impacts positifs de ces changements, notamment quant à la satisfaction des patients et la diminution de la congestion de l'urgence, passée de 15% de 48 heures à moins de 6%.

Ce projet cohérent a donc permis d'améliorer les conditions de soins d'urgence, permettant de mieux répondre à la mission de qualité des soins, de l'enseignement et de la recherche et d'améliorer grandement le sentiment d'appartenance de l'équipe. Le changement continu est devenu une réalité du service.

L'urgence est dès lors devenue un service à part entière, reconnu et soutenu par l'ensemble de l'équipe médicale, au sein du département de médecine, et dorénavant l'un de ses fleurons. C'est une victoire d'équipe, une conquête ayant permis des changements majeurs et profonds, dont les échos se font encore aujourd'hui sentir.