

# Amélioration de la satisfaction du personnel et de l'utilisation des ressources pendant la pandémie de COVID-19

Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa – AFIP  
São Paulo, Brésil

## PARTENAIRES CLÉS / INTERVENANTS

Debora Ribeiro Ramadan | Tatiane Rodrigues dos Santos | Josué Augusto do Amaral Rocha |  
Cristiane Franca Ferreira | Paulo Eduardo de Andrade Souza

Le Sistema Único de Saúde (SUS) est le plus grand système de santé publique au monde et dessert près de 190 millions de personnes. Il fait partie de l'Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa (AFIP), une institution privée philanthropique à but non lucratif présente dans huit États brésiliens, avec environ trois mille employés qui contribuent à plus de 6 millions de tests de laboratoire chaque mois.

Compte tenu des incertitudes liées à la COVID-19, des préoccupations concernant la sécurité des personnes travaillant dans le secteur de la santé, y compris concernant l'accès limité aux installations de diagnostic et de traitement, sans oublier les doutes sur la période d'incubation et la fenêtre de détection du virus, un nouveau programme de santé a été proposé par l'AFIP. Cette institution comprend un comité composé d'une équipe pluridisciplinaire créée pour aider à piloter les initiatives résultant de la pandémie de COVID-19. À ce titre, cette équipe a développé et mis en œuvre un nouveau programme de santé pour les employés de l'AFIP et leurs familles en utilisant l'infrastructure du programme déjà existant Cuidando de Quem Cuida (CQC), qui vise à favoriser la santé des employés.

Le nouveau programme de santé a contribué à réduire l'impact de la pandémie de COVID-19 en mettant en œuvre des efforts conjugués pour diagnostiquer rapidement la COVID-19 tout en surveillant et en évitant les nouveaux cas, et en fournissant des services d'aide à la santé mentale à ceux qui en ont besoin. Le laboratoire de l'AFIP a effectué des tests PCR en temps réel sur plus de 3 500 échantillons d'employés et de membres de leurs familles, gratuitement pour les employés et à prix réduit pour leurs proches. Le soutien psychologique et émotionnel offert par le programme CQC faisait également partie de ce système de soins, car il a permis d'atténuer l'impact de cette situation nouvelle et difficile pour la société, associée à une incertitude extrême et des risques pour la santé et la vie. Toutes les actions ont été surveillées via un outil de « business intelligence » (système décisionnel), dans le but d'améliorer la gestion et de prendre des décisions plus rapidement, avec plus d'assurance.

Cette initiative a considérablement amélioré l'accès aux tests pour les employés et leurs familles grâce au développement de 6 nouveaux sites de collecte d'échantillons et, par conséquent, a amélioré la connaissance des patients du statut COVID-19. Le fait de connaître précocement la positivité des personnes à la COVID-19 a permis de mettre en place des procédures proactives de quarantaine et d'isolement, tout en fournissant des informations à des fins de gestion des effectifs et d'atténuation des risques. Le programme CQC a également été très précieux, car il a constitué la principale source de diffusion des informations en interne concernant les mises à jour des directives nationales et internationales relatives à la COVID-19, ce qui a permis de guider la prise de décision et l'élaboration de protocoles aux différentes étapes de la pandémie.



**UNIVANTS**<sup>™</sup>  
OF HEALTHCARE EXCELLENCE