

Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

Permanence infirmière (programme RNOC)



Le défi

Le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James fournit des soins de santé et des services sociaux dans neuf communautés du territoire cri dans le nord du Québec. **Depuis la pandémie, la demande de services en dehors des heures d'ouverture a augmenté. Combinée à une importante pénurie de main-d'œuvre, cette utilisation accrue engendre un épuisement ainsi que de nombreux départs au sein du personnel infirmier, mais limite aussi l'accès aux soins primaires pour la communauté.**

La pratique prometteuse

Le programme Permanence infirmière (RNOC) est un service de triage virtuel et centralisé assuré par une infirmière ou un infirmier. Son objectif est d'améliorer l'accès aux soins tout en allégeant la charge de travail en dehors des heures d'ouverture pour le personnel infirmier des centres Miyupimaatisiun communautaires (CMC).

En savoir plus sur la pratique prometteuse

Les appels aux services de soins de santé primaires avant 9 h ou après 17 h sont transférés à une ou un membre du personnel infirmier régional de garde, qui évalue l'état de la patiente ou du patient et l'oriente vers le service adéquat.

- Les problèmes non urgents sont réglés au téléphone.
- Si le problème de santé est semi-urgent, un rendez-vous avec le personnel infirmier de l'un des CMC est donné pour le lendemain.
- S'il s'agit d'un problème de santé urgent, les patientes et patients sont invités à se rendre à un CMC (en ambulance au besoin).

Exemples de retombées

Depuis le lancement du programme RNOC en janvier 2024 :

- Sept communautés crie ont accès à la permanence infirmière : Eastmain, Nemaska, Oujé-Bougoumou, Waskaganish, Waswanipi, Wemindji et Whapmagoostui.
- Au total, 6 290 appels ont été triés par le personnel du RNOC; 52 % des problèmes de santé ont été résolus au téléphone, ce qui a prévenu des visites évitables aux centres et a ainsi réduit la charge de leur personnel infirmier.
- Le personnel se sent ainsi plus reposé, ce qui a favorisé sa rétention et son bien-être, et pourrait améliorer la sécurité des patients.

« Avec le programme RNOC, mes nuits de garde sont tellement plus simples! Je peux dormir et ainsi être en forme pour les urgences. Sans ce programme, je ne pense pas que je travaillerais encore dans le Nord. »

– Membre du personnel infirmier de Whapmagoostui



Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

Clés du succès

- **Technologie** : Utilisation de logiciels basés sur des protocoles validés pour le triage téléphonique.
- **Financement** : Investissement de 5 000 \$ par année dans les licences de logiciels de triage téléphonique et dans la formation aux évaluations téléphoniques et à la télésanté pour le personnel infirmier régional de garde.
- **Championnes et champions** : Volonté des cadres infirmiers de rechercher et de mettre en place de nouvelles stratégies pour optimiser la sécurité des patients et encourager le bien-être du personnel infirmier.
- **Sécurisation culturelle** : Les besoins, les valeurs et les opinions des communautés sont au cœur de la mise en œuvre du programme. Le personnel infirmier qui assure les services de triage téléphonique connaît la communauté, adhère aux valeurs crie et a suivi une formation sur la sécurisation culturelle.
- **Partenariats authentiques avec les communautés** : Des visites ont été effectuées dans les communautés avant la mise en œuvre du programme. La mobilisation de la communauté avant le lancement du service favorise la communication directe entre notre équipe, les membres de la communauté et les leaders.

Leçons apprises

- Il faut faire preuve de souplesse et accueillir les suggestions de la communauté et du personnel infirmier local, qui ont proposé d'excellentes solutions auxquelles nous n'aurions pas pensé.
- Il faut faire participer continuellement la communauté. De courtes émissions de radio et des publications sur Facebook nous ont permis de parler de nos services à la communauté.

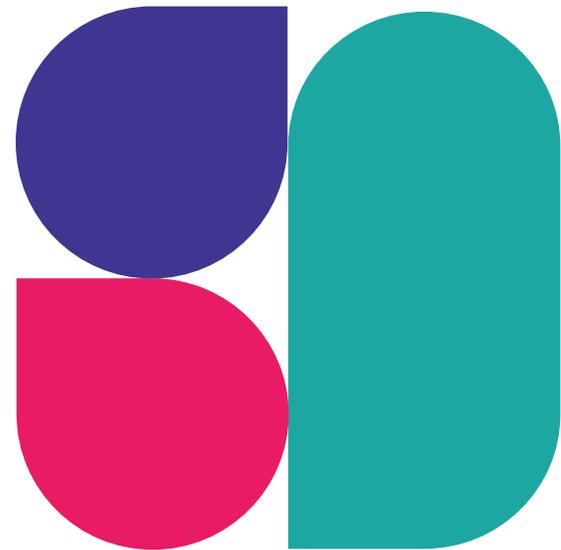
Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

Frédéric Lemieux-Legendre, directeur adjoint des services professionnels et de l'assurance de la qualité – Santé,
Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James,
frederic.legendre@ssss.gouv.qc.ca



Ce travail a été réalisé avec le soutien d'Excellence en santé Canada (ESC). ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada. Les personnes ayant préparé et/ou contribué à ce résumé de pratique prometteuse déclinent toute responsabilité ou garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite.



Pourquoi ce résumé a-t-il été créé?

Le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James a participé au programme **Consolider les soins primaires (CSP) d'Excellence en santé Canada (ESC)**.

Celui-ci a rassemblé 20 organismes de soins primaires de partout au Canada afin de faire progresser les pratiques visant à améliorer l'accès à des soins primaires en équipe sûrs et respectueux des valeurs culturelles. Ce résumé de pratique prometteuse a été produit conjointement avec le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James afin de donner de la visibilité à son travail et d'amorcer une réflexion sur son adaptation et son application dans d'autres contextes ou milieux.

