

Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

Accès des partenaires du réseau à la médecine familiale en équipe



Le défi

À Conception Bay North, à Terre-Neuve-et-Labrador, de nombreuses personnes n'ont pas accès à des soins primaires en équipe ou à un ou une médecin de famille. Cette pénurie oblige des personnes à se passer de soins ou à recourir davantage aux services d'urgence (SU) en tant que voie d'accès primaire aux soins de santé. Aucun parcours clinique intégré n'existait à Conception Bay North pour permettre aux médecins de la communauté d'aiguiller leurs patientes et patients vers une équipe de médecine familiale.

La pratique prometteuse

Encourager les médecins des cliniques privées à aiguiller leurs patientes et patients vers une équipe de médecine familiale en suivant ce processus :

- La ou le médecin estime que la personne pourrait bénéficier de soins paramédicaux et contacte la personne intervenante-pivot responsable de l'aiguillage.
- De concert avec la ou le médecin, la personne intervenante-pivot confirme la pertinence clinique de l'aiguillage et met à jour le dossier médical électronique (DME) du patient ou de la patiente.
- La personne intervenante-pivot fixe un rendez-vous afin que le patient ou la patiente reçoive des soins paramédicaux au sein d'une équipe de médecine familiale.
- Après le rendez-vous, l'équipe de médecine familiale envoie un rapport de synthèse au médecin du patient ou de la patiente.

Exemples de retombées

Entre juillet et septembre 2024, la pratique a notamment généré les retombées suivantes :

- Les cliniques de médecine familiale privées ont aiguillé 44 patientes et patients vers des services fournis par des membres du personnel paramédical au sein d'une équipe de médecine familiale (par exemple, évaluation en physiothérapie, orientation et évaluation par un travailleur social ou une travailleuse sociale). Les patientes et patients se sont déclarés « satisfaits », voire « très satisfaits » des soins reçus de la part du personnel paramédical.
- Les médecins des cliniques privées participantes ont indiqué exercer plus pleinement leurs compétences en faisant appel à des prestataires au sein de l'équipe de médecine familiale pour accomplir les tâches dont ils s'acquittaient auparavant.
- Un parcours clinique employant les DME a été établi pour coordonner les aiguillages entre les cliniques privées et les équipes de médecine familiale. Les prestataires au sein des cliniques privées et des équipes de médecine familiale peuvent désormais échanger de l'information de manière confidentielle par l'intermédiaire du DME. Des formulaires papier d'aiguillage ont également été créés pour appuyer les cliniques privées qui n'utilisent pas le DME.

« (La physiothérapeute) était compétente et très attentionnée. Elle a imprimé des exercices et m'a montré comment les faire. Je ne savais pas à quoi m'attendre. C'était formidable. »
– Patient ou patiente de NLHS



Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

Retombées potentielles

- Le processus d'aiguillage interne vers l'équipe de médecine familiale pourrait permettre aux médecins privés d'investir pleinement leur champ d'exercice durant de plus longues périodes.
- L'amélioration de l'accès à des services paramédicaux de soins primaires comme outil de prévention et de traitement pourrait raccourcir les listes d'attente en favorisant l'optimisation des ressources existantes.

Clés du succès

- **Financement** pour recruter une personne intervenante-pivot et pour établir le parcours d'orientation et d'aiguillage des patientes et patients.
- **Désignation de champions et championnes** parmi les médecins de la communauté ayant conscience de l'importance du travail du personnel paramédical des équipes de médecine familiale afin de contribuer à renforcer les connaissances de l'équipe et à privilégier la prévention et la gestion des maladies chroniques.
- **Partenariats significatifs avec des médecins de la communauté et des équipes de médecine familiale** pour favoriser la collecte d'observations sur ce qui fonctionne, ce qui pourrait être amélioré et les façons de progresser afin de garantir des soins de santé sûrs et de qualité.

Leçons apprises

- Des relations positives basées sur la confiance avec les médecins de la communauté et une participation efficace sont primordiales pour réussir.
- Les déterminants sociaux de la santé doivent être pris en compte lors de l'aiguillage des patientes et patients vers des équipes de médecine familiale.
- La flexibilité est de mise pour surmonter les défis et les obstacles.
- Les patientes et patients de notre communauté ignoraient souvent l'existence de l'équipe de médecine familiale et des services d'orientation.

Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

Jessica Brennan, TSA, LCS, gestionnaire,
équipe de médecine familiale, Newfoundland and
Labrador Health Services
jessica.brennan@nlhealthservices.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.

« Le programme fonctionne bien. On a prêté attention à mes problèmes et on m'a fourni une aide précieuse. »

– Patient ou patiente de NLHS

Pourquoi ce résumé a-t-il été créé?

Newfoundland and Labrador Health Services (NLHS) 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 NLHS 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.

