

Le défi

Au Nunavut, les centres de santé communautaires sont généralement ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, mais de nombreuses personnes y sont reçues en dehors de ces heures par le personnel infirmier de garde. Cela laisse suggérer que les heures d'ouverture actuelles ne répondent pas entièrement aux besoins de la communauté. Le volume d'appels élevé en dehors des heures d'ouverture ne permet pas au personnel de garde de se reposer suffisamment entre les quarts de travail et augmente les coûts pour le système. Par ailleurs, en raison des contraintes d'espace et d'infrastructure, il n'est pas possible d'accroître les effectifs durant les heures régulières. Si les centres ouvraient le soir, davantage de membres du personnel pourraient se partager l'espace efficacement.

La pratique prometteuse

Le ministère de la Santé du gouvernement du Nunavut, en partenariat avec des leaders et des prestataires communautaires, teste présentement des heures d'ouverture prolongée pour les centres de santé de trois communautés du territoire : Rankin Inlet, Pond Inlet et Kugaaruk. La mise en œuvre de cette pratique prometteuse repose sur les valeurs sociétales inuites de Inuuqatigiitsiarniq (respect de l'autre, rapports avec l'autre et compassion envers les autres), de Pijitsirniq (servir la communauté et subvenir à ses besoins) et de Qanuqtuurniq (innovation et ingéniosité).

Exemples de retombées

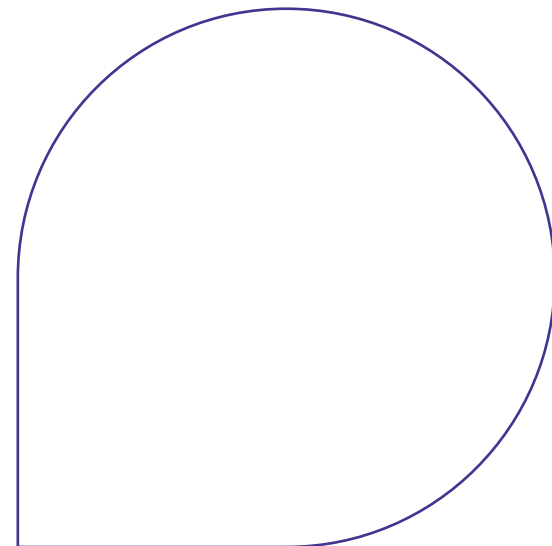
La mise en œuvre a commencé à l'automne 2024 et les résultats sont prévus pour 2025.

Retombées potentielles

- Amélioration de l'expérience de la communauté et des bénéficiaires (par exemple, un accès aux services de santé plus rapide)
- Baisse des inscriptions en dehors des heures d'ouverture
- Amélioration de l'expérience du personnel (par exemple, temps de repos suffisant entre les quarts, meilleure conciliation travail-famille)
- Réduction des heures supplémentaires et des coûts associés

Clés du succès

- **Soutien de la direction** : Les cadres et les leaders communautaires ont été essentiels à la réussite du projet : ils ont entretenu des relations de confiance avec les communautés, ont priorisé stratégiquement l'initiative et ont éliminé les obstacles. Leur collaboration avec le personnel des centres de santé a guidé l'approche de mise en œuvre et d'évaluation, puis a permis un soutien continu.



Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

- **Communication régulière** : L'équipe du projet communiquait régulièrement avec les communautés pilotes et les partenaires principaux, notamment les mairies et les membres de l'Assemblée législative du Nunavut. Toutes les parties pouvaient ainsi suivre l'avancement du projet et échanger des idées.
- **Évaluation** : Une personne responsable de l'évaluation a contribué à la collecte et à l'analyse systématiques des données. Ces dernières seront utilisées pour orienter les changements au fil du projet pilote et la diffusion de la pratique dans d'autres communautés du Nunavut.

Leçons apprises

- Plusieurs obstacles ont retardé la mise en œuvre du projet, y compris une pénurie de main-d'œuvre et des changements de direction. Consciente que la dotation est un enjeu continu et que les pénuries peuvent forcer des pauses dans la mise en œuvre, l'équipe a créé une ressource précisant quand et comment prendre cette décision.
- La participation imprévue au sondage de robots ou de personnes en dehors du Nunavut a rendu certaines réponses inutilisables. En adoptant des stratégies d'amélioration de l'intégrité des données, on pourrait accroître la fiabilité des données du sondage et veiller à ce que les commentaires de la communauté soient plus justes.

Comment en savoir plus?

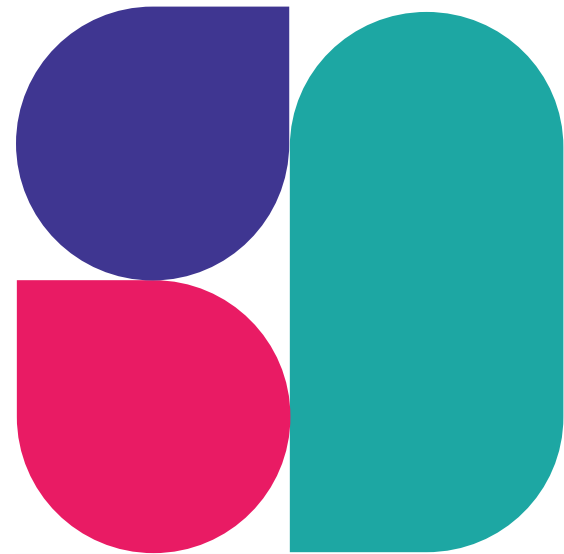
En contactant directement l'organisme.

Laura Kolb, consultante en opérations et en innovation cliniques,
gouvernement du Nunavut, ministère de la Santé,
lkolb@gov.nu.ca



ᐅᑎᑎᑦᑕᑦ ᐅᑎᑎᑦᑕᑦ
Building Nunavut Together
Nunavut liuqatigiingniq
Bâtir le Nunavut ensemble

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 gouvernement du Nunavut a participé au programme **Consolider les soins primaires (CSP) d'Excellence en santé Canada**.

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 gouvernement du Nunavut 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.



Excellence en santé
Canada