

# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Cheminelements des services d'urgence vers les soins primaires



### Le défi

L'accès à des soins de santé primaires le même jour ou le jour suivant est limité à Neil's Harbour (Nouvelle-Écosse), où résident environ 3500 personnes, ce qui accroît le recours aux services d'urgence (SU) pour des problèmes de santé bénins pouvant être pris en charge en soins primaires.

### La pratique prometteuse

Pour garantir que les patientes et patients reçoivent les soins adéquats en temps opportun et dans le contexte le plus approprié, une infirmière autorisée (IA) prescriptrice a été intégrée à l'équipe de soins primaires. Au sein d'une équipe de soins primaires, le personnel infirmier autorisé prescripteur peut prescrire des médicaments, des appareils (notamment pour la compressothérapie) et d'autres examens pertinents relevant de son domaine de pratique particulier.

### En savoir plus sur la pratique prometteuse

#### Le personnel infirmier autorisé prescripteur :

- Prodiges des soins aux patientes et patients ayant des problèmes de santé bénins qui ont été redirigés du SU vers une clinique de soins primaires pour un rendez-vous le même jour ou le jour suivant
- Améliore le roulement des patientes et patients, leur sécurité, ainsi que la qualité des soins grâce à son rôle déterminant au sein de l'équipe de soins primaires

### Exemples de retombées

#### Entre mai et octobre 2024 :

- 23 % des patientes et patients s'étant présentés avec des problèmes moins urgents ou non urgents (score 4 et 5 sur l'Échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence [ÉTG]) ont été redirigés vers une clinique de soins primaires pour un rendez-vous le même jour ou le jour suivant.
- Outre les patientes et patients transférés du SU, 171 rendez-vous le même jour avec l'IA prescriptrice ont été donnés par la clinique de soins primaires, ce qui a probablement évité des visites au SU.
- Les patientes et patients et leurs personnes proches aidantes se sont déclarés satisfaits des soins reçus.
- Les prestataires ont confié que cette pratique leur a permis de mieux répondre aux besoins des patientes et patients et a rendu leur travail plus satisfaisant.

Un cadre opérationnel et des politiques de soutien sont en cours d'élaboration à des fins de pérennisation et de diffusion de cette pratique à d'autres contextes ruraux en Nouvelle-Écosse.

« J'ai découvert que mon rôle est différent de celui des autres prestataires, mais complémentaire, car il permet aux patientes et patients de recevoir des soins dans le contexte le plus approprié. »

- IA prescriptrice

# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Retombées potentielles

- Meilleure collaboration au sein de l'équipe, dont les membres exercent pleinement leurs compétences.
- Amélioration continue de l'accès à des soins primaires en équipe.

## Clés du succès

- **L'accès au dossier médical électronique (DME)** a permis à l'IA prescriptrice de disposer de toute l'information nécessaire sur la patiente ou le patient pour appuyer un transfert sûr et approprié du SU vers la clinique de soins primaires.
- **La formation** du personnel a notamment favorisé la compréhension des rôles et des champs d'exercice de l'IA prescriptrice et des membres de l'équipe (à l'aide d'une schématisation des processus) et l'utilisation efficace de la technologie associée.
- **Les séances de mobilisation communautaire** ont été essentielles pour comprendre l'expérience des patientes et patients et leurs difficultés d'orientation au sein du système de santé. Les commentaires des patientes et patients recueillis lors de ces séances ont guidé l'élaboration de nos ressources et de notre matériel pédagogiques destinés au public.
- **Du financement** a été consacré aux séances de mobilisation communautaire, à la formation du personnel, au matériel et à la technologie.
- **Des partenariats** authentiques ont été établis avec les communautés et des prestataires de soins de santé afin de prendre des décisions éclairées et collectives sur les idées de changement et les améliorations des processus.
- **La flexibilité** a permis de s'adapter aux besoins des patientes et patients. Par exemple, des processus de gestion des rendez-vous adaptés ont permis aux patientes et patients qui se présentaient au SU en soirée d'obtenir un rendez-vous le lendemain avec l'IA prescriptrice dans la clinique de soins primaires.

## Leçons apprises

- La mobilisation précoce de la communauté et l'animation constructive de séances de mobilisation communautaire ont contribué au succès de la mise en œuvre.
- Les rôles et responsabilités ont été mieux compris. Une schématisation des processus destinée aux membres de l'équipe a clairement défini les rôles, les responsabilités et le champ d'exercice de l'IA prescriptrice.

## Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

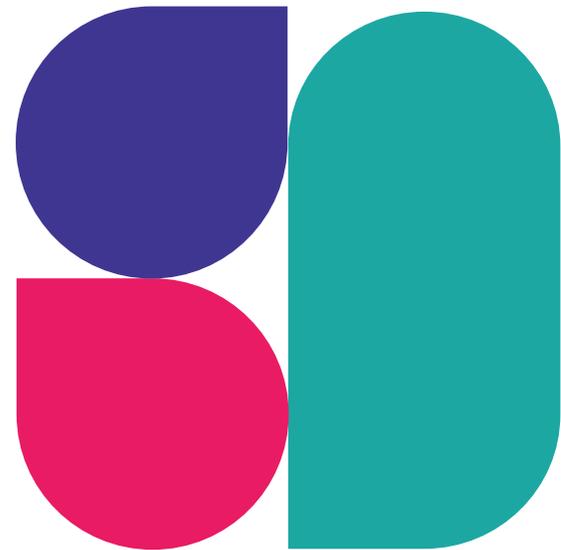
**Brenna MacInnis, responsable d'équipe/responsable de l'évaluation et des mesures,**  
Optimiser l'accès aux soins de santé primaires à Neil's Harbour  
brenna.macinnis@nshealth.ca

**Heather Gillis, responsable d'équipe/responsable de l'évaluation et des mesures,**  
Optimiser l'accès aux soins de santé primaires à Neil's Harbour  
Heather.gillis@nshealth.ca

**Jennifer Kendrick, responsable d'équipe/responsable de l'évaluation et des mesures,**  
Optimiser l'accès aux soins de santé primaires à Neil's Harbour  
Jennifer.Kendrick@nshealth.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?

**Santé Nouvelle-Écosse** 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 Santé Nouvelle-Écosse 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.

