

# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Équipe de soins de santé primaires élargie



### Le défi

À Weyburn, en Saskatchewan, les temps d'attente pour les soins primaires sont longs et il n'y a pas de soutien après le congé de l'hôpital. Cela entraîne une hausse du recours aux services d'urgence (SU) et des réhospitalisations.

### La pratique prometteuse

Élargir l'équipe de soins primaires en y intégrant une infirmière ou un infirmier autorisé en soins de santé primaires (IA en SSP) pour :

- mettre en place un système de triage pour les assistantes et assistants de bureau de médecin afin de donner la priorité aux cas urgents;
- coordonner les rendez-vous avec le personnel de première ligne afin de proposer des rendez-vous le jour ou la semaine même;
- fournir des soins aux patientes et patients, y compris les soins délégués par le personnel infirmier praticien ou les médecins;
- assurer le suivi médical après le congé dans les 48 heures suivant la sortie de l'hôpital.

En jouant un rôle central dans la coordination des soins, l'IA en SSP a amélioré les résultats pour les patientes et patients et a permis à l'équipe soignante d'être plus efficace, en fournissant les bons soins au bon moment.

### Exemples de retombées

#### Réduction des temps d'attente pour les soins en équipe et des consultations aux SU :

- Sur une période de six mois, l'IA en SSP a pris en charge entre 25 et 32 patientes et patients par jour et a effectué plus de 1 700 tâches pour les prestataires.
- Cela a permis de réduire les consultations aux services d'urgence et les temps d'attente pour les rendez-vous avec les médecins et le personnel infirmier praticien.

#### Prévention des consultations évitables aux SU grâce à l'amélioration des transitions de soins :

- L'IA en SSP a appelé les patientes et patients dans les 48 heures suivant leur congé de l'hôpital pour répondre à leurs préoccupations, clarifier les directives et coordonner les autres services comme l'ergothérapie ou le soutien pharmaceutique.

#### Amélioration de la coordination des cas complexes et réduction des consultations aux urgences :

- L'IA en SSP a organisé et animé des conférences sur les cas de patientes et patients ayant des besoins médicaux complexes, réunissant des équipes de soins de courte durée, de santé mentale et de soins primaires.
- Cette coordination a permis aux patientes et patients d'être pris en charge par les bonnes personnes et de réduire le nombre de consultations aux SU. Par exemple, une personne a évité des surdoses d'insuline répétées suite à l'harmonisation de ses besoins de soins, lors d'une conférence de cas complexe.

#### Renforcement du bien-être de la main-d'œuvre et amélioration de l'accès des patientes et patients :

- La trousse d'outils de triage de l'IA en SSP a permis aux assistantes et assistants de bureau de médecin de prioriser les cas urgents, réduisant ainsi les temps d'attente pour les rendez-vous, qui sont passés de 70 jours en août 2023 à 27 jours à la moitié de 2024.

« Nous vous remercions pour votre suivi! Nous étions dans le doute quant à la suite des choses et votre appel a permis de tout clarifier. »

– Personne patiente de la Régie de la santé de la Saskatchewan



# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Clés du succès

- **Adhésion** et soutien de l'équipe.
- **Mobilisation** des bonnes personnes pour concevoir et chapeauter le processus (par exemple, plusieurs équipes soignantes, des assistantes et assistants de bureau de médecin, des personnes représentant les patientes et patients).
- **Transparence** dans l'approche d'évaluation et communication des retombées pour orienter l'amélioration.
- **Intégration** du rôle de l'IA pour gérer la coordination des soins aux patientes et patients et fournir des soins en temps opportun.
- **Financement** d'environ 5 000 \$, si une infirmière ou un infirmier est déjà en poste. Les principales économies découleront de la réduction des consultations aux SU et des réhospitalisations.



## Leçons apprises

- Accepter les ajustements et réévaluer au besoin.
- Maintenir l'engagement même en cas de difficultés.
- Encourager les membres de l'équipe à valoriser le travail et s'assurer qu'il est utile et agréable.

## Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

**Dan Drummond,**  
directeur des soins de santé primaires  
Régie de la santé de la Saskatchewan  
dan.drummond@saskhealthauthority.ca

**Dana Renwick,**  
responsable de projet, Soins de transition,  
Régie de la santé de la Saskatchewan  
dana.renwick@saskhealthauthority.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?

La Régie de la santé de la Saskatchewan (SHA) 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 la SHA 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.

