

### Le défi

Environ 20 % des personnes habitant dans le comté de Renfrew, en Ontario, n'ont pas accès rapidement aux soins primaires ou n'ont pas de médecin de famille, d'infirmière praticienne ou d'infirmier praticien en raison d'une pénurie de prestataires de soins de santé. De plus, de nombreux membres de la communauté ont besoin de soins complexes et font face à des défis socioéconomiques.

### La pratique prometteuse

L'initiative Better Health Innovation (BHI) du centre de santé communautaire (CSC) ConnectWell offre à sa clientèle un accès permanent à des soins primaires en équipe, tout en améliorant la collaboration au sein de son équipe interdisciplinaire. La prise en charge comporte plusieurs étapes :

- Inscription coordonnée : l'équipe de l'administration recueille les renseignements essentiels de la cliente ou du client pour ouvrir son dossier.
- Évaluation du bien-être et aiguillage rapide : une infirmière ou un infirmier procède à des évaluations de santé et consulte l'équipe interdisciplinaire (par exemple, pharmaciennes et pharmaciens, travailleuses et travailleurs sociaux), immédiatement lorsque nécessaire.
- Accès optimisé : les soins proactifs en équipe réduisent au minimum le besoin de rendez-vous urgents en soins primaires, ce qui réduit les engorgements et permet de réserver ce type de visites aux besoins essentiels.

### Exemples de retombées

#### Amélioration de l'expérience des patients et patientes et de l'accès aux soins en équipe :

- 36 nouveaux clients et clientes bénéficient d'un accès permanent à une équipe de soins de primaires.
- 1 191 clientes et clients ont été transférés à un ou une autre prestataire lorsque leur médecin, infirmière praticienne ou infirmier praticien a démissionné ou a pris sa retraite, et n'ont pas été désinscrits.
- Les clientes et clients ont déclaré se sentir accueillis et soutenus.

#### Amélioration de l'expérience et du fonctionnement des prestataires et des équipes :

- Les membres de l'équipe maximisent l'utilisation de leur champ de compétence, ce qui fait que c'est la personne la plus compétente qui répond aux besoins des clientes et des clients.
- Le personnel administratif a plus d'autonomie et d'autorité.
- La simplification de l'aiguillage et des processus de consignation facilite l'accueil de la clientèle.
- L'amélioration de la communication et de la collaboration au sein de l'équipe renforce le bien-être des prestataires et réduit l'épuisement professionnel.

#### Retombées potentielles :

- Meilleur accès permanent à des soins primaires en équipe
- Réduction du nombre de visites évitables aux services d'urgence
- Système de promotion de la santé, de prévention des maladies et de contrôle des déterminants de santé s'étendant à toute la communauté

« Le client et sa femme apprécient particulièrement leur expérience avec la clinique. La femme a exprimé son soulagement de nombreuses fois. Le client s'est dit impressionné des services de soins complets que nous offrons. »

Prestataire de l'initiative BHI

# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Clés du succès

- **L'adoption d'une approche d'amélioration de la qualité** permet d'adapter et de faire évoluer la pratique pour répondre à l'évolution des besoins.
- **La rémunération concurrentielle et l'accent mis sur le bien-être du personnel** sont essentiels pour attirer et retenir des professionnelles et professionnels qualifiés et garantir une équipe en bonne santé capable de fournir des soins de grande qualité.
- **Des partenariats solides avec les prestataires de services locaux** contribuent à l'offre de services de qualité, respectueux des valeurs culturelles.

## Leçons apprises

- Gérer les attentes du personnel, maintenir l'adaptabilité et créer des partenariats personnalisés avec les organismes communautaires pour maximiser les ressources collectives.
- Adopter une approche d'amélioration graduelle afin d'éviter de surcharger le personnel et d'encourager la communication ouverte.
- Appuyer l'équipe en effectuant des suivis réguliers du bien-être de ses membres.
- La communauté d'abord! Pour créer des partenariats communautaires efficaces et pérennes, il est impératif de bâtir un lien de confiance.

## Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

**Brenda Powers-Ross, directrice des établissements du comté de Renfrew,**

CSC ConnectWell

bpowers-ross@connectwell.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.

« J'ai senti qu'on m'accueillait et j'ai la certitude que le personnel qui prend soin de moi aura les renseignements nécessaires pour améliorer mon bien-être. »  
– Patient ou patient de BHI

## Pourquoi ce résumé a-t-il été créé?

Les établissements du comté de Renfrew du centre de santé communautaire ConnectWell ont 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 CSC 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.

