



Alliance pour des communautés en santé
Faisons avancer l'équité en santé en Ontario

Élargir la portée de l'ESF-TV pour aller à la rencontre des gens là où ils sont

L'équipe de santé familiale Thames Valley (ESF-TV) offre des services de soins de santé primaires complets dans une vaste région comprenant London, Oxford, Middlesex, Elgin et la municipalité de Strathroy-Caradoc. Elle a récemment étendu ses services et ses programmes de groupe pour adopter un modèle de santé populationnelle axé sur une intégration accrue avec les partenaires communautaires. Cette étude de cas décrit comment les deux projets d'équipe interprofessionnelle de soins primaires (EISP) de l'ESF-TV facilitent l'accès et le rattachement aux soins de santé primaires en équipe pour les personnes vivant dans le comté d'Elgin et la ville de London.

Expansion des soins primaires dans le comté d'Elgin

Il y a une demande urgente et grandissante pour des médecins de famille et du personnel infirmier praticien pour plus de 20000 résidents du comté d'Elgin qui n'en ont pas. L'ESF-TV a donc décidé de créer une clinique de soins primaires pour ces personnes. La clinique a servi près de 5000 clients orphelins du comté pendant l'année qui a suivi son ouverture. L'équipe Santé Ontario de la région vise à rattacher 1500 personnes au cours de la seconde année; les discussions portent maintenant sur l'élaboration d'une stratégie conjointe en ce sens, notamment sur la façon de favoriser une meilleure intégration des services.

Clinique pour les clients orphelins

La clinique pour les personnes non inscrites auprès d'un prestataire de soins de santé primaires a ouvert ses portes à la fin de septembre 2024. L'équipe compte un assistant médical, un responsable administratif, deux infirmières praticiennes en soins primaires, une infirmière autorisée et un conseiller en santé mentale. Un thérapeute respiratoire de l'équipe de recherche sur l'asthme du comté de Windsor-Essex s'y est ajouté pour aider les personnes souffrant de bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) et d'insuffisance cardiaque congestive, une population prioritaire dans la région. Une autre infirmière praticienne a été embauchée pour renforcer les services mobiles offerts aux populations marginalisées ainsi qu'à celles vivant dans les régions rurales du comté d'Elgin.

Renforcement de la collaboration et de l'intégration locales

En plus de répondre aux besoins en soins primaires des clients orphelins, le projet d'expansion de l'EISP de l'ESF-TV vise également à renforcer la collaboration et l'intégration des services avec d'autres modèles financés dans la communauté. Au lancement du projet, un comité directeur a été formé, composé de membres du Centre de santé communautaire de West Elgin, de l'équipe de santé familiale de East Elgin, du Centre de santé communautaire Central, de personnel paramédical et de services communautaires de soins à domicile et de santé, de médecins-chefs de l'ESO d'Elgin, du directeur du service des urgences de l'hôpital local et de patients de la communauté.

Les réunions portent sur des sujets, tels que l'utilisation de méthodes de travail différentes, la compréhension des services offerts par chaque organisation, la définition de voies d'aiguillage et les façons de mettre à profit les ressources pour fournir de meilleurs soins. Ces échanges ont donné lieu à deux initiatives fructueuses :

- L'ESF-TV et le CSC Central ont collaboré au recrutement de personnel afin d'élargir [l'équipe de la clinique mobile](#) du CSC Central. Ils ont embauché une autre infirmière praticienne et embauchent du personnel infirmier pour prodiguer des soins des plaies et des pieds, permettant à la clinique mobile d'accepter les aiguillages de personnes vulnérables et marginalisées de la communauté.
- L'ESF-TV et l'hôpital général St. Thomas-Elgin ont instauré une procédure d'aiguillage directe pour les clients orphelins qui se présentent au service des urgences de l'hôpital pour obtenir des soins primaires. Lorsqu'un client orphelin se présente au service des urgences, le personnel hospitalier envoie immédiatement une télécopie à l'ESF-TV pour l'informer de sa venue et de la nécessité d'un rendez-vous de suivi. À la suite de la réception de la télécopie, un rendez-vous est fixé à la clinique du carrefour communautaire de santé d'Elgin de l'ESF-TV, située à proximité. Les deux partenaires s'attendent ainsi à diminuer le nombre de visites inutiles au service des urgences.
- Cette initiative de l'EISP a également permis d'établir des liens avec des pharmacies du comté d'Elgin qui offrent des soins pour des affections mineures. Un outil de triage a été mis au point afin d'aider les personnes à obtenir rapidement des soins médicaux dans leur pharmacie locale si possible.



Une nouvelle équipe de soins primaires facilement accessible à London

Le deuxième projet financé par l'ESF-TV a été consacré à l'élargissement de l'accès aux soins primaires à London, en particulier pour les personnes les plus vulnérables et marginalisées de la ville, par la création d'une nouvelle équipe de soins primaires facilement accessible. Pour y parvenir, l'ESF a collaboré étroitement avec de nombreux partenaires, dont le London InterCommunity Health Centre (LIHC), qui possède une vaste expérience dans l'aide aux personnes en situation d'itinérance ou aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale et de toxicomanie non traités.

Cette nouvelle équipe de soins primaires comprend du personnel infirmier praticien, du personnel infirmier, des intervenants en matière de sensibilisation, des assistants médicaux/cliniques et un navigateur intégré dans le milieu communautaire. Elle utilise une approche de gradation des soins centrée sur les activités de sensibilisation, les services de santé essentiels, la coordination des soins et l'accompagnement.

À la rencontre des clients là où ils se trouvent

La nouvelle équipe de soins primaires est hébergée au [carrefour communautaire situé au 602, avenue Queens](#). Elle partage les locaux avec d'autres organisations offrant des services (p. ex., Regional HIV/AIDS Connection, Sisters of St. Joseph, London Cares). Les personnes qui ont recours aux services offerts par ces organismes, notamment la buanderie, les douches ou les repas, peuvent maintenant facilement avoir accès à des soins de santé primaires au même endroit.

Par l'entremise de partenariats communautaires élargis, l'équipe mène aussi des activités de sensibilisation dans plusieurs refuges et organismes de logements supervisés, notamment Indwell, Mission Services et le Centre of Hope de l'Armée du Salut, et dans des campements. Depuis le début du projet, le Centre of Hope, qu'elle visite toutes les deux semaines, a noté une baisse de 50 % des appels ambulanciers.

L'intégration, fondement de la réussite

La clé de l'efficacité de cette nouvelle équipe repose sur l'engagement des partenaires à collaborer étroitement et à s'intégrer. Par exemple, le financement pour certaines personnes provient de l'ESF-TV, mais elles sont embauchées par le LIHC. Les deux organisations ont donc accordé une grande importance à l'harmonisation de l'environnement de travail et du langage pour s'assurer que cette façon de fonctionner soit fluide et simple pour le personnel.



Les bases d'un rattachement accru

Voici les principaux objectifs de l'ESF-TV en matière d'expansion des EISP jusqu'à présent :

- Mobiliser les services pour les offrir à la population là où elle se trouve.
- Établir la confiance et la compréhension avec les populations cibles.
- Collaborer avec le LIHC pour rattacher officiellement les personnes au personnel infirmier praticien de l'ESF-TV.

Même si nous avons rencontré quelques difficultés et qu'il reste encore beaucoup à faire, nous travaillons avec les bons partenaires et, en fin de compte, cette initiative sera couronnée de succès.

– Cathy Chupka,
Responsable régionale des opérations,
ESF-TV

La première année a été consacrée à la création et au renforcement de relations de confiance avec les organismes partenaires et les membres marginalisés de la communauté en vue d'améliorer l'accès aux soins primaires. La deuxième année verra un changement de priorité, l'accent étant mis non plus sur l'accès, mais sur le rattachement. Une planification minutieuse est en cours pour élaborer une approche de gradation des soins, en commençant par les personnes qui souhaitent de faire partie d'un modèle de rattachement.

L'ESF-TV a toujours misé sur des soins fondés sur des évaluations, et reconnaît donc que ce changement nécessitera une collaboration et une intégration accrues. Pour y arriver, elle élabore actuellement un accord de partage des données avec ses partenaires, qui permettra d'améliorer les rapports, d'intégrer davantage les services et, du même coup, d'améliorer les soins et l'expérience des patients.

