



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

Maison de santé de Midtown Kingston — Centres de santé communautaire de Kingston

Depuis plusieurs années, les Centres de santé communautaires de Kingston dépassent leur capacité et servent plus de clients que ne l'exigent les fonds qui leur sont alloués pour assurer l'accès aux soins primaires. Le système de santé de Kingston est surchargé : les gens se rendent aux urgences des hôpitaux locaux pour des soins qui devraient être prodigués par des services de soins primaires. Il n'y a qu'une clinique sans rendez-vous pour toute la région de Kingston. De plus, bon nombre de cabinets de médecin de longue date ferment en raison de départs à la retraite, ce qui prive des milliers de personnes d'un prestataire de soins attiré.

Cette étude de cas décrit comment la Maison de santé de Midtown Kingston réussit à fournir un accès à des soins primaires complets qui sont équitables et durables et à y rattacher des personnes qui en ont besoin.

Le modèle de la Maison de santé de Midtown Kingston

La Maison de santé de Midtown Kingston, a été citée comme exemple par Jane Philpott pour illustrer son modèle de maison de santé. Il s'agit d'un nouveau site clinique et d'une équipe multidisciplinaire nouvellement embauchée, de points d'accès communautaires, de cliniques d'accès, et de l'expansion de programmes régionaux.

Les débuts

La maison de santé de Midtown Kingston fait partie des Centres de santé communautaire de Kingston. Elle a vu le jour grâce à l'initiative conjointe de plusieurs organisations qui souhaitent trouver un moyen d'aider la population grandissante de la région de Kingston qui n'avait pas accès à des prestataires de soins primaires (environ 20 000 personnes). Ces partenaires incluaient la ville de Kingston, l'Université Queen's, les Centres de santé communautaire de Kingston, les hôpitaux locaux et l'équipe Santé Ontario de Frontenac, Lennox & Addington. Pendant quelques années, les CSC de Kingston ont testé plusieurs initiatives en matière de santé de la population, réalisé différents projets d'accès aux soins et tenté de répondre aux besoins en soins de santé de la population de Kingston sans prestataire de soins attiré.

Une nouvelle approche : une clinique spécialisée avec de nombreux parcours d'aiguillage

Étant donné que le nombre de personnes orphelines augmentait et que les sites existants des CSC de Kingston n'avaient pas la capacité de répondre à la demande, il est devenu évident que

cette approche n'était pas viable. Conscients de cette situation, les CSC de Kingston et leurs partenaires ont élaboré une nouvelle approche. Ils allaient établir une toute nouvelle clinique et y recruter une équipe multidisciplinaire qui pourrait avoir un impact maximal sur la santé de la population grâce à l'accès aux soins primaires et à des prestataires de soins attirés. L'adoption de cette nouvelle approche a considérablement renforcé la viabilité de leurs initiatives antérieures en matière de santé de la population.

Plus de 30 personnes sont à l'emploi de cette clinique. Elle offre des soins en équipe et inscrit des personnes de la liste d'Accès soins qui habitent dans la zone où elle offre ses services, ainsi que d'autres personnes sans prestataire attiré qui proviennent de diverses sphères du système de soins de santé. Pour y parvenir, les CSC de Kingston ont établi des partenariats et des parcours d'aiguillage formels pour soulager d'importants points de pression au sein du système de soins de santé (voir figure 1).



Figure 1. Parcours d'aiguillage pour l'inscription
Cliquez sur l'image pour afficher une version plus grande en format PDF accessible (en Anglais seulement).

Ces parcours ont été conçus sciemment pour permettre aux partenaires de rediriger et d'aiguiller facilement les personnes vers des soins primaires. Par exemple, lorsqu'une personne sans prestataire de soins attiré se rend à l'hôpital pour des problèmes liés à une BPCO (MPOC), il peut s'avérer évident que ses besoins seraient mieux satisfaits en la rattachant à des soins primaires continus. Si la personne habite dans la région géographique servie, l'hôpital l'aiguillera vers la Maison de santé de Kingston au moment de son congé de l'hôpital en vue d'un rattachement à Midtown pour des soins primaires. Midtown acceptera également les aiguillages par ces voies pour les personnes en situation sociale complexe qui vivent en dehors des zones de services et qui pourraient bénéficier des programmes et services offerts par la maison de santé. Au cours des sept premiers mois depuis l'ouverture, plus de dix de ces voies d'inscription ont été officialisées, y compris des services spécialisés des hôpitaux (psychiatrie, gynécologie,



cancérologie, etc.) qui étaient auparavant engorgés en raison de l'obligation de fournir des services de soins primaires.

Étendre la portée de la maison de santé

Tout comme les autres CSC, les CSC de Kingston ont établi des liens étroits avec d'autres organisations communautaires. Ils peuvent ainsi étendre la portée de Midtown, une partie de leur personnel pouvant aller offrir des soins primaires sur place dans des établissements partenaires. Cela est particulièrement important dans les régions où le nombre de personnes marginalisées est disproportionné. Certains des prestataires de la clinique prodiguent des soins primaires dans un refuge pour jeunes; d'autres participent à des initiatives de soins préventifs et de dépistage du cancer.

Le modèle comprend également des cliniques facilement accessibles à diverses populations dans la région qui n'ont pas de prestataire de soins primaires attiré. Ces cliniques offrent à ces personnes des soins primaires, comme des soins prénataux, des soins de santé génésique et sexuelle, des soins préventifs, des soins aux bébés, des services d'aide à l'abandon du tabagisme, et une clinique de soins pour les réfugiés.

Enfin, les CSC de Kingston ont pu utiliser le nouveau personnel de la clinique pour accroître la capacité de certains de ses programmes régionaux existants, notamment sur la santé des transgenres et la réadaptation respiratoire.

Impact

L'objectif commun de rattacher les personnes à un prestataire de soins est le principe de base et la philosophie de l'équipe et du modèle de la maison de santé. Les CSC de Kingston ont pu l'atteindre en mettant à profit les procédures et l'infrastructure déjà en place au sein des CSC. L'un des aspects les plus importants est de s'assurer que les personnes rattachées peuvent avoir des rendez-vous en temps opportun et être triées efficacement pour les problèmes de santé devant être traités le jour même ou dans la semaine, dans l'espoir d'éviter le recours aux services d'urgence pour des problèmes de santé urgents, mais ne mettant pas la vie en danger.

Trois mois suivant l'obtention du financement, les CSC de Kingston ont mis sur pied une toute nouvelle clinique. Seules quelques personnes y travaillaient initialement; l'embauche a été progressive. À la fin de février 2025, sept mois après l'ouverture, l'équipe de la maison de santé avait déjà réalisé 13 377 consultations auprès de 3 742 clients uniques. En novembre 2025,

Les avis divergent sur les cliniques d'accès, parfois considérées comme une solution de fortune pour les soins, mais nous les soutenons.

De nombreuses personnes étaient très reconnaissantes d'avoir accès à des soins primaires. Elles savaient qu'il n'était pas approprié de se rendre à l'hôpital, mais elles n'avaient pas d'autre choix.

La création de ces cliniques d'accès et le rattachement à des prestataires ont eu le plus grand impact; nous servons un nombre accru de personnes de cette manière et nous essayons d'avoir le plus grand impact possible dans la communauté en améliorant les résultats de santé de la population.

– Meghan O'Leary, directrice des services cliniques, Centres de santé communautaire de Kingston



16 mois après son ouverture, plus de 5834 clients uniques ont reçu des soins, ce qui représente un énorme soulagement pour une communauté qui a grand besoin de soins primaires complets. Comme l'a déclaré l'un des clients, «J'ai l'impression d'avoir gagné à la loterie!», ce qui témoigne à la fois de l'efficacité du modèle de maison de santé et du travail acharné de l'équipe qui a lancé Midtown.

Les CSC de Kingston évaluent actuellement la mise en œuvre de Midtown, en recueillant les commentaires des clients, des prestataires et du personnel afin de comprendre les facteurs favorables, les succès et les défis liés à la création d'une nouvelle maison de santé, et ils analysent des données pour comprendre leur profil de pratique en lien avec les personnes qui y sont désormais rattachées.

