



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

## Stratégie d'expansion en quatre volets de l'Association canadienne pour la santé mentale – Section du comté de Windsor-Essex

Par des partenariats élargis, des tests de validation de principe et son engagement envers l'équité en matière de santé, l'Association canadienne pour la santé mentale – Section du comté de Windsor-Essex (ACSM-WE) et ses partenaires ont mis en œuvre une stratégie en quatre volets visant à faciliter l'accès et le rattachement aux soins de santé primaires complets dans toute la région de Windsor-Essex. Cette étude de cas décrit les efforts déployés ainsi que l'impact de chaque initiative sur l'amélioration de l'accès et du rattachement aux soins.

### Unité mobile de soutien médical

En collaboration avec Erie Shores Healthcare, l'unité mobile de soutien médical offre des services de soins primaires aux communautés hautement prioritaires et en manque de services de la région de Windsor-Essex. Cette unité mobile est équipée d'un camion de transport et d'une équipe multidisciplinaire composée de cliniciens et de prestataires de soins de santé interdisciplinaires. Ainsi, les personnes ayant besoin de soins primaires peuvent aussi recevoir des soins en santé mentale, des traitements pour leurs dépendances et des services sociaux. En date de janvier 2025, cette initiative avait aidé près de 3800 personnes qui, sans elle, n'auraient pas pu avoir accès à des soins primaires de manière régulière.

*Les personnes en situation d'itinérance ont autant droit aux soins primaires que celles qui ont un logement et qui ont accès aux services et peuvent s'y rendre en voiture.*

*– Nicole Sbrocca  
PDG, ACSM-WE*



### Santé dans les refuges

Dans la région de Windsor, la Downtown Mission, l'Armée du Salut, le Welcome Centre et le Homelessness and Housing Help Hub (H4) sont quatre refuges qui viennent en aide aux personnes en situation d'itinérance ou de logement précaire. L'ACSM-WE, en collaboration avec Shelter Health Associates, la ville de Windsor et l'hôpital régional de Windsor, a offert des soins primaires dans ces établissements. Les services comprennent la gestion d'une clinique de santé sexuelle, le soutien au programme de préservation des membres inférieurs et la coordination des aiguillages vers des soins des pieds. Le site principal du H4 étant ouvert sept

jours sur sept, l'équipe de prestataires a eu plus de 3400 interactions avec des personnes en moins d'un an. Ces personnes ont donc été détournées des services d'urgence, comme en témoigne la diminution du nombre de personnes en situation d'itinérance qui y ont recours.

## Expansion des soins primaires prodigués par le personnel infirmier praticien

L'ACSM-WE a augmenté le nombre d'infirmières praticiennes (IP) dans son centre de santé communautaire, renforçant ainsi l'accès aux soins primaires intégrés, et a mis en place des parcours innovants liés au Carrefour bien-être pour les jeunes, aux logements sociaux, aux communautés défavorisées et aux personnes inscrites sur la liste d'attente d'Accès soins. De plus, l'ACSM-WE et le Centre de santé communautaire de Windsor-Essex ont collaboré pour augmenter le nombre d'IP dans le comté, ce qui a contribué à réduire la liste d'attente pour des soins primaires dans cette région.

## Santé mentale et toxicomanie

La dernière partie du travail d'expansion de l'ACSM-WE a porté sur l'accompagnement des personnes non rattachées qui se présentent aux urgences et à l'unité d'hospitalisation de l'hôpital régional de Windsor ou au centre de crise d'urgence pour la santé mentale et la toxicomanie (Mental Health and Addiction Urgent Crisis Centre, MHAUCC) de Hôtel-Dieu Grace Healthcare (HDGH). Une équipe de prestataires de soins primaires de l'ASM est installée dans des locaux communs avec l'hôpital, à proximité des services d'urgence. Cela permet de mettre en place un plan de sortie et d'aiguillage pour les personnes qui se présentent à ces services, plan qui répond aux normes de qualité en matière de rattachement aux soins primaires et de suivi dans les sept jours suivant la sortie.

## Principaux facilitateurs

En relativement peu de temps, l'ACSM-WE et ses partenaires ont réalisé des progrès significatifs dans leur objectif de rattacher équitablement les personnes à des soins en équipe. Selon eux, trois éléments cruciaux expliquent le succès de leur modèle de santé dans les refuges :

- L'exploitation de données pour comprendre les besoins et les caractéristiques démographiques des personnes qui ont besoin d'aide et qui doivent être rattachées.
- Des structures de gouvernance solides.
- Un système partagé de dossiers médicaux électroniques (DME).

Dans leur DME partagé, un module ambulatoire (soins externes) a été créé pour faciliter la navigation des parcours de soins entre les services d'urgence et les refuges. Les médecins des services d'urgence peuvent désormais savoir quels soins ont été dispensés dans les refuges, et les médecins du refuge peuvent accéder aux informations sur les patients ayant consulté aux urgences ou à l'hôpital. Par exemple, un client en situation d'itinérance se présente au refuge, reçoit des soins, puis se rend aux urgences. En utilisant le DME partagé, l'équipe des urgences



peut consulter les détails des soins prodigués au refuge et renvoyer le client directement à l'équipe médicale du refuge pour qu'il continue à recevoir des soins.

Grâce à leur travail, l'ACSM-WE et ses partenaires ont élargi et amplifié leur portée afin d'offrir un accès et un rattachement à des soins primaires interdisciplinaires de haute qualité et centrés sur la personne. S'en est suivie une diminution du nombre de visites aux urgences et une amélioration de la santé de la population de la région de Windsor-Essex.

