

Abitibi-Témiscamingue : Une infirmière en première ligne pour une meilleure accessibilité

par DALILA BENHABEROU-BRUN, B.Sc. inf., B.Sc., M.Sc.

Réparties sur un immense territoire en Abitibi-Témiscamingue, plus de 17 000 personnes composent la clientèle du Groupe de médecine de famille (GMF) Les Eskers d'Amos. Pour environ 3000 patients plus vulnérables, la prise en charge s'avère plus difficile. Un « accès adapté infirmière en première ligne » a donc été mis sur pied en juin 2017 pour répondre rapidement aux demandes.

Aujourd'hui, les patients du GMF Les Eskers d'Amos sont évalués et orientés vers les bons professionnels ou les ressources adéquates en moins de 24 heures, ce qui diminue les délais de réponse et les risques d'aggravation de leur condition de santé. « Une infirmière est disponible 12 heures par jour du lundi au jeudi, et de 8 heures 30 à 16 h le vendredi », précise Nicole Lafontaine, infirmière clinicienne au GMF et responsable du projet. Dans les faits, les patients appellent leur clinique habituelle pour une question concernant leur santé; les informations sont alors transmises par les secrétaires vers une plateforme appelée le Dossier médical électronique (DMÉ). L'infirmière en première ligne en prend connaissance, priorise les demandes inscrites au DMÉ et répond aux requêtes dans les 24 heures qui suivent. Elle coordonne les soins et répartit des interventions de l'équipe soignante en veillant au respect des besoins du patient. Sur les quelque 150 appels hebdomadaires qu'elle reçoit, l'infirmière en première ligne peut répondre à environ 25 % des demandes sans que le patient se déplace. « L'infirmière est formée pour faire une évaluation de nombreuses pathologies par téléphone, elle possède un droit de prescription et elle utilise également les ordonnances collectives du GMF », indique Nicole Lafontaine. En plus de fournir des recommandations cliniques, l'infirmière donne à certains un enseignement ciblé pour améliorer leur capacité à gérer eux-mêmes leur condition.

Un champ de compétence élargi

L'infirmière en première ligne exerce son jugement clinique et travaille de façon autonome. « Notre clientèle, en particulier nos grands consommateurs, se sent rassurée d'être écoutée et orientée rapidement », remarque M^{me} Lafontaine. Tous les services du GMF sont utilisés à bon escient. L'infirmière en première ligne peut référer autant à des professionnels qu'à des organismes communautaires dans les secteurs public et privé. « Ce projet innovant a permis d'orienter notre clientèle à la bonne personne, au bon endroit, au bon moment ».

La collaboration entre les professionnels de santé a aussi été améliorée. « Le DMÉ permet de répondre également aux requêtes des professionnels », souligne M^{me} Lafontaine. Les médecins du GMF ont ouvert des plages horaires pour recevoir les personnes qui ont besoin d'une consultation médicale. « Nous référons à des physiothérapeutes, à des travailleurs sociaux ou à d'autres infirmières en GMF ou à domicile qui feront un suivi auprès du patient concerné », explique M^{me} Lafontaine.

Prix régionaux Innovation clinique Banque Nationale 2019

Cette initiative porte fruit puisque les interventions de l'infirmière en première ligne ont permis de prévenir des complications qui auraient nécessité des soins plus complexes ou une hospitalisation. « Et nous visons à utiliser plus largement notre droit de prescription pour occuper pleinement notre champ de pratique », conclut Nicole Lafontaine.

« Ce projet innovant a permis d'orienter notre clientèle à la bonne personne, au bon endroit, au bon moment ».