

Améliorer les services cliniques des foyers de soins spécialisés

Résumé

- Le projet pilote *Améliorer les services cliniques des foyers de soins spécialisés* a été mis en œuvre au Nouveau-Brunswick pour offrir des services cliniques et améliorer la collaboration visant à répondre aux besoins en soins des résidents des foyers de soins spécialisés (FSS).
- Ce projet pilote a introduit des infirmières de liaison communautaire (ILC) du programme extra-mural (PEM) dans des FSS grâce à une nouvelle unité du PEM intitulée l'Unité spéciale des foyers de soins. En offrant une expertise clinique au sein de cette nouvelle unité, ce projet devait servir à améliorer l'aide dispensée aux aînés demeurant chez eux et assurer un accès en temps voulu aux soins.
- Les ILC avaient principalement pour rôles et responsabilités, entre autres (1) d'évaluer les besoins du patient et de juger du caractère approprié des admissions au PEM, (2) de faciliter l'admission des résidents à l'unité locale du PEM, au besoin, (3) de développer des plans de soins cliniques pour les résidents, (4) de diriger des conférences sur les soins dispensés aux patients, (5) de communiquer régulièrement avec le FSS, et (6) d'éduquer le personnel du FSS et les membres de l'équipe de soins.
- On a évalué ce projet pilote dans 16 FSS pour déterminer les effets des ILC et éclairer une expansion potentielle de ce service au Nouveau-Brunswick.
- Le principal objectif de l'évaluation était de déterminer si le nouveau rôle clinique amélioré du PEM (1) renforçait la coordination, l'efficacité et l'opportunité des soins prodigués aux résidents ainsi que la collaboration avec les membres de l'équipe, (2) améliorait la satisfaction des résidents du FSS concernant les soins qu'ils avaient reçus et (3) réduisait l'utilisation imprévue ou inutile du système de santé, y compris les visites aux urgences et les hospitalisations.
- Parmi les participants à l'évaluation, mentionnons 5 ILC, 47 membres du personnel du FSS, 26 membres de l'équipe de soins du FSS, et 204 résidents du FSS.

Secteur d'intervention du PPAS

Créer des parcours de soins novateurs

Dates de début et de fin du projet

Du 1^{er} mai 2021 au 31 mars 2024

Organisation/Agence

Programme extra-mural/Ambulance Nouveau-Brunswick, ministère de la Santé (MS), ministère du Développement social (DS) et Association des foyers de soins spécialisés du Nouveau-Brunswick

Lieu

Divers FSS du Nouveau-Brunswick

Chercheuse principale

[Diane Lirette](#)

Indicateur

Effet / Extrait / Résultat

Renforcement de la coordination et amélioration de l'efficacité, de l'opportunité des soins prodigués aux résidents et de la collaboration entre les membres de l'équipe

Depuis l'introduction de l'ILC, la majorité du personnel et des membres de l'équipe de soins du FSS ont remarqué des améliorations concernant :

- la qualité de leur collaboration (coordination);
- l'offre de soins aux résidents, y compris l'amélioration des connaissances et des compétences concernant les soins prodigués aux patients (efficacité);
- la rapidité de la prestation des soins aux patients, y compris le traitement des aiguillages, l'initiation des services du PEM et la réponse aux besoins des patients (opportunité);
- les niveaux de collaboration entre les membres de l'équipe et la satisfaction globale envers la collaboration avec d'autres membres de l'équipe (collaboration).

Indicateur	Effet / Extrait / Résultat
------------	----------------------------

Renforcement de la coordination et amélioration de l'efficacité, de l'opportunité des soins prodigués aux résidents et de la collaboration entre les membres de l'équipe

- Dans l'ensemble, le personnel du FSS et les membres de l'équipe de soins ont relevé que travailler avec l'ILC était une expérience positive.
- Durant le groupe de discussion et de réflexion avec les ILC, on a constaté que l'éducation du personnel du FSS et la communication/l'établissement de liens avec les FSN étaient, selon elles, deux grands moyens par lesquels leur rôle avait contribué à améliorer l'opportunité des soins prodigués aux résidents.

Satisfaction des résidents du FSS envers l'ILC

- Dans l'ensemble, 87 % des répondants interrogés se sont dits « très contents » de la façon dont on répondait à leurs besoins.
- Depuis l'introduction de l'ILC, les résidents ont, en général, convenu du fait que le personnel du FSS (1) connaissait leurs antécédents médicaux (2) connaissait leurs besoins en soins de santé (3) informait rapidement les autres membres de leur équipe de soins de santé lorsque leurs besoins en santé changeaient. Les résidents étaient aussi satisfaits vis-à-vis des soins dispensés par le personnel.

Réduction de l'utilisation imprévue ou inutile du système de santé

Dans l'ensemble, on a observé des tendances encourageantes dans certains résultats systémiques (par ex., appels urgents au 911, visites au SU, ré-évaluation, évaluation des besoins et hospitalisations). Cependant, en raison des limites dans l'interprétation des données administratives, il n'a pas été possible d'évaluer les effets du programme de l'ILC sur les résultats systémiques.

Méthodes et comparaison

Des données ont été recueillies auprès de 16 foyers de soins spécialisés qui utilisent une ILC. On a utilisé des enquêtes par autodéclaration pour recueillir des données auprès des résidents du FSS, du personnel du FSS et des membres de l'équipe de soins du FSS. On a réalisé un groupe de réflexion pour saisir les perspectives des ILC. On a aussi utilisé des données administratives agrégées fournies par le MS et le PEM/ANB pour analyser les résultats systémiques.

Conclusions et leçons apprises

- Dans l'ensemble, le programme de l'ILC a produit plusieurs avantages positifs pour la santé/le bien-être des résidents et leur expérience au FSS.
- Depuis l'introduction de l'ILC dans les FSS, le personnel et les membres de l'équipe des soins des FSS croient que la coordination, l'efficacité et l'opportunité des soins prodigués aux résidents ainsi que la collaboration entre les membres de l'équipe s'étaient améliorés.
- Les résidents du FSS étaient satisfaits des soins dispensés par le personnel et de la façon dont on répondait à leurs besoins en soins de santé.
- Les ILC ont trouvé que leur rôle était bénéfique pour les résidents et le personnel du FSS et que le personnel du FSS était particulièrement satisfait de la formation et de l'éducation qu'il avait reçues de l'ILC.

Recommandations

- Offrir aux membres du personnel du FSS davantage de possibilités de formation formelles/structurées provenant des ILC pour les aider à mieux répondre aux besoins en soins de santé des résidents.
- Faciliter une plus grande collaboration entre les ILC et le PEM.
- Augmenter la fréquence/durée des visites de l'ILC dans les FSS.
- Ajouter davantage de personnel/ressources aux FSS pour faciliter les tâches administratives associées au rôle de l'ILC.
- Continuer d'intégrer des processus qui facilitent la communication/collaboration entre le personnel du FSS, les membres de l'équipe de soins et l'ILC.

Étapes suivantes

Ce projet, qui faisait partie du Plan de santé provincial du Nouveau-Brunswick, a obtenu du ministère de la Santé des fonds visant à faciliter son expansion et sa durabilité. Le projet a été étendu avec succès à toute la province.

Clause de non-responsabilité

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada.

Avec le financement de



Agence de la santé publique du Canada Public Health
Agency of Canada