

Les infirmières itinérantes améliorent les soins d'urgence pour les patients âgés

Beaucoup de bénéficiaires âgés des établissements de soins de longue durée de Toronto évitent le stress et les inconvénients associés à une visite à l'urgence grâce à une équipe d'infirmières itinérantes qui ont reçu une formation spéciale et sont déterminées à garder ces patients en bonne santé et confortables dans leur propre lit et chez eux.



Lorsque l'Hôpital Toronto Western (HTW) a reçu du Secrétariat des soins infirmiers du ministère de la Santé et des Soins de longue durée du financement pour un projet pilote en 2009, le projet visait à réduire le nombre de visites à l'urgence inutiles et parfois traumatisantes pour les patients âgés, explique Mary Jane McNally, directrice des soins infirmiers à l'Hôpital Toronto Western et première administratrice du projet. Le projet pilote a jeté les bases du programme de soins infirmiers volants du Carrefour ouest du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) Toronto-Centre et a noué des liens serrés par la suite entre une équipe d'infirmières itinérantes basée à l'hôpital et des infirmières de chevet œuvrant dans plusieurs centres de soins de longue durée (CSLD) locaux. Le programme dispose maintenant d'un financement permanent et a été étendu au Carrefour est du RLISS Toronto-Centre. Les données ont prouvé son effet positif sur les soins aux patients, les temps d'attente à l'urgence, la pratique des soins infirmiers et la réduction des coûts. Debra Bourne, chef des soins infirmiers de l'Ontario, signale que, à cause de la réussite du projet pilote initial, chaque RLISS de l'Ontario dispose maintenant d'un financement pour une initiative d'approche semblable.

Le concept du projet pilote a pris forme au cours d'un congé sabbatique que M^{me} Mary Ferguson Paré – alors vice-présidente des Affaires professionnelles et première dirigeante des Soins infirmiers au Réseau universitaire de santé (RUS) – a passé en Europe, où elle a vu des modèles offrant une façon simple et attentive d'éviter aux patients âgés dont les problèmes ne mettaient pas la vie en danger la frénésie qui règne dans une urgence encombrée. L'exemple européen a prouvé que beaucoup de cas de délire, d'infection urinaire, de plaies à soigner et de problèmes respiratoires, par exemple, n'obligeaient pas à transporter le patient à l'urgence.

Le projet pilote de Toronto sur les infirmières itinérantes a été lancé après des consultations détaillées d'une multitude d'intervenants et de partenaires. Sept CSLD locaux, leurs groupes de conseils de famille et leurs directeurs des soins, des représentants du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) et divers groupes syndicaux et services de psychiatrie et de soins d'urgence ont été consultés et ont participé au projet pilote. Le programme a aussi bénéficié du leadership solide et du soutien en données du Programme régional de gériatrie de Toronto qui a appuyé en fin de compte le modèle de gouvernance du programme. La confiance et le respect mutuels caractérisent maintenant des partenariats étayés par des contrats officiels. Les craintes formulées à l'origine, soit que des patients sérieusement malades pourraient être détournés des soins dont ils ont besoin, ont été dissipées : dans les cas graves, les patients sont transférés à l'urgence.

Suite à la page 2

Innovations dirigées par des infirmières et infirmiers

Suite de la page 1

« Le plus excitant au sujet de ce programme, c'était de voir les infirmières occuper leur champ d'exercice au complet et agir en chefs de file, déclare M^{me} McNally. Leur leadership a produit des changements impressionnants. » M^{me} McNally ajoute que le programme a attiré beaucoup d'infirmières en milieu de carrière qui ont une formation spécialisée en gériatrie. « Ce modèle permet à nos infirmières autorisées formées en soins d'urgence et en gériatrie d'appliquer leur savoir-faire en soins actifs directement au chevet des bénéficiaires des CSLD, déclare M^{me} McNally. En cours de route, les infirmières itinérantes offrent d'importants services d'encadrement et de mentorat aux infirmières du centre, renforcent leurs compétences spécialisées, leur confiance et leur capacité. Tous y gagnent – les patients, leur famille et les infirmières des deux côtés de l'équation. »

Dès le début, le programme a encouragé les infirmières et les administrateurs des CSLD à repenser leur réflexe normal de composer le 911 pour faire transporter leurs bénéficiaires malades à l'urgence la plus proche. Aujourd'hui, ces mêmes infirmières consultent d'abord l'équipe volante, obtiennent des conseils sur la façon de gérer les besoins en santé à l'établissement avant d'envisager une visite à l'hôpital. Entre-temps, les infirmières itinérantes demeurent en contact régulier, par téléphone et en personne, avec le réseau de soins – personnel médical du CSLD, infirmières de chevet et directeurs des soins du centre, et infirmières en soins d'urgence gériatriques – apprenant à connaître les antécédents de patients en particulier et leurs besoins. Les infirmières itinérantes travaillent aussi en coulisse pour réduire l'écart entre les soins actifs, les soins de longue durée et leurs protocoles administratifs différents. La simplification de l'accès aux interventions diagnostiques et ambulatoires comme la radiologie interventionnelle et la vidéofluoroscopie a fait des progrès importants, ce qui permet d'éviter l'urgence et d'aider les bénéficiaires à avoir accès directement à ces services.

Des données de haut niveau réunies en 2009 montrent que la formule fonctionne. Parmi les consultations prises en charge par les infirmières itinérantes au cours de la première année, le projet pilote de l'Hôpital Toronto Western a facilité 1 000 visites de patients et réduit de 13 pour cent les transferts en ambulance. Une première évaluation du projet pilote a révélé que 78 pour cent des clients dont l'état de santé aurait normalement obligé à appeler le 911 pour les transférer à l'urgence locale ont été traités dans leur CSLD. (Les 22 pour cent restants avaient besoin de se rendre à l'urgence.) La même analyse a établi que la visite d'une infirmière volante coûte 21 pour cent moins cher qu'une visite à l'urgence dans le cas d'un patient de 75 ans.

Outre les données concrètes, les données anecdotiques indiquent fortement que la stratégie des infirmières itinérantes contribue à améliorer la qualité de vie des bénéficiaires, tout en renforçant la capacité, les connaissances et le champ d'exercice de la profession infirmière.

Le programme des infirmières itinérantes continue d'évoluer et M^{me} McNally prévoit des améliorations à venir qui feront que d'autres professionnels (p. ex. orthophonistes) participeront au réseau, l'on aura davantage recours aux options de la télésanté et l'on pourra aider les familles à traiter la douleur et appliquer les protocoles en fin de vie.

Innovatrice

Mary Jane McNally, inf. aut., MN

Directrice principale des soins infirmiers

Hôpital Toronto Western, Réseau universitaire de santé

Liens Web

<http://theconference.ca/acute-care-house-calls-to-long-term-care-homes>

<http://www.nursingchannel.ca/programs.html>

<http://www.longwoods.com/content/22335>

Commission nationale d'experts

Meilleure santé. Meilleurs soins. Meilleure valeur. Meilleure pratique.