

Urgences-santé et l'équipe lavalloise du service Info-Santé 8-1-1 remportent un prix aux Paramedic Chiefs of Canada Awards

Laval, le 23 août 2016 – Lors du gala du congrès annuel du *Paramedic Chiefs of Canada*, qui s'est tenu en Saskatchewan, le projet « Le bon usager à la bonne place pour de meilleurs soins – Un partenariat pour réduire les transports non nécessaires vers la salle d'urgence » a remporté le prix *Award of Excellence for a Client Centred Initiative* (prix d'excellence pour une initiative centrée sur l'utilisateur). Ce projet, développé par Urgences-santé et le service Info-Santé du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, a pour but d'éviter les transports non nécessaires à l'urgence en dirigeant les appels non urgents du 9-1-1 à l'équipe d'Info-Santé 8-1-1. Il met de l'avant l'importance du travail en partenariat afin de s'assurer que chaque usager reçoit le bon soin au bon moment et par la bonne personne. Notons que ce projet s'adresse à la clientèle enregistrée auprès des services de soutien à domicile et des Groupes de médecine de famille de Laval.

Des soins et conseils adaptés

Dans la plupart des cas, les infirmières d'Info-Santé ont pu aider l'utilisateur par la consultation téléphonique. Dans certaines situations, une infirmière de l'équipe des services de soutien à domicile du CISSS de Laval s'est déplacée chez l'utilisateur afin de lui offrir des soins appropriés. Pour certains utilisateurs, une ambulance a été affectée sur les lieux et les techniciens ambulanciers paramédicaux ont pu faire une évaluation et transmettre des données additionnelles aux infirmières d'Info-Santé 8-1-1. Cette information leur a permis de préciser certains paramètres qu'elles ne peuvent mesurer au téléphone ou objectiver d'autres renseignements, les aidant ainsi dans leur prise de décision.

Une première au Québec

Cette collaboration unique entre Info-Santé et Urgences-santé permet de répondre rapidement aux besoins de l'utilisateur tout en optimisant les déplacements ambulanciers. Cette formule contribue à une meilleure utilisation des fonds publics et évite l'utilisation des services d'urgence lorsque ce n'est pas nécessaire.

« Les résultats de ce projet démontrent clairement qu'Urgences-santé doit faire partie des solutions visant le désengorgement des urgences et l'orientation des clientèles » mentionne Mme Diane Verreault, directrice de la qualité des soins préhospitaliers et de l'enseignement à Urgences-santé.

Expertise des infirmières du service Info-Santé 8-1-1

La démarche clinique des infirmières exerçant dans le domaine de la télé pratique est influencée par leurs connaissances cliniques, leur jugement professionnel et leur capacité de faire les liens entre leurs savoirs et la situation de l'utilisateur.

L'équipe lavalloise d'Info-Santé se distingue par la rigueur du processus d'évaluation. En effet, 60 % des appels se terminent par des conseils infirmiers alors que 7 % à 8 % des appels sont orientés vers une salle d'urgence. Les autres appels (environ 30 %) se concluent par des références vers un médecin ou un autre professionnel de la santé et services sociaux (par exemple, au centre antipoison ou à un pharmacien) ou encore vers d'autres ressources reconnues comme des lignes d'écoute et des organismes communautaires.

Un projet qui sert d'exemple

Ce projet se poursuit sur le plan régional et ses retombées positives ont amené la Direction des services préhospitaliers au ministère de la Santé et des Services sociaux à élaborer un projet de plus grande envergure. Reconnues pour leur expertise, les infirmières du service Info-Santé de Laval ont été choisies pour y participer.

« Cette expérience démontre la force que peut avoir un bon partenariat entre les différents acteurs et secteurs de notre système de santé; cette initiative améliore l'accessibilité aux soins et aux services pour la population et met en valeur la contribution spécifique des infirmières dans les services préhospitaliers d'urgence » explique Mme Lise Bertrand, chef du service Info-Santé du CISSS de Laval.

Les Prix d'excellence du Paramedic Chiefs of Canada (PCC) sont attribués à une personne (ou équipe) ayant développé et mis en œuvre au cours des trois dernières années un processus en soins préhospitaliers d'urgences (méthode ou programme) qui démontre une réussite extraordinaire.

Rappelons qu'Info-Santé 8-1-1 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel. Pour plus de renseignements sur ce service, consultez le site Web : sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/info-sante-8-1-1

À propos du CISSS de Laval

Pour plus de renseignements, consultez le site Web : www.lavalensante.com.

– 30 –

Renseignements : Ligne Média

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
CISSS de Laval
450 978-8608
communications.cissslaval@ssss.gouv.qc.ca