

## **De l'urgence aux ressources du réseau local : soutien et accompagnement aux personnes aux prises avec des problèmes multiples**

Par Julie Gervais, Johanne Archambault, Alex Battaglini, Nadine Bolduc et Anne-Marie Royer

|  |  |
|--|--|
| <b>Nom donné par les acteurs terrain :</b>                         | Programme Défi Santé   |
| <b>Région sociosanitaire :</b>                                     | Laurentides  |
| <b>Nom du territoire de RLS :</b>                                  | RLS des Laurentides  |
| <b>Date de début des travaux :</b>                                 | Automne 2004   |
| <b>Date de début des services offerts à la population :</b>        | Printemps 2006   |
| <b>Population ciblée</b>   | Personnes présentant des problèmes de santé multiples consultant les services d'urgence de manière répétée   |
| <b>Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative</b> | CSSS des Sommets, médecins œuvrant en cliniques privées, pharmacies communautaires, organismes communautaires, Centre de réadaptation André-Boudreau |

### **Quel est le but de l'initiative?**

Le projet Défi Santé vise à développer ou consolider le réseau de ressources du territoire auprès des personnes qui utilisent les services de l'urgence du CSSS des Sommets de façon répétitive. L'initiative a également comme objectif d'améliorer la qualité de vie de ces personnes et de diminuer leur recours aux services de l'urgence hospitalière en prévenant la détérioration de leur état de santé.

### **Quel est le problème sur le territoire ayant donné naissance à l'initiative?**

Le CSSS des Sommets a réalisé en 2004 une analyse des besoins des plus grands utilisateurs des services de l'urgence afin de mieux adapter l'offre de service à leurs besoins. Cette démarche visait plus précisément à mieux comprendre quelles étaient les caractéristiques de ces usagers ainsi que les raisons qui expliquaient leur recours à l'urgence. L'analyse a révélé que ces clients présentaient, pour la plupart, des problèmes de santé chroniques (ex. : maladies pulmonaires obstructives, diabète, toxicomanie). La présence de problèmes sociaux (ex. : précarité financière) ou de santé mentale contribuait, dans plusieurs cas, à la détérioration de leur état de santé. Cette analyse a aussi fait ressortir un manque de communication entre les différents intervenants, tant à l'intérieur du CSSS qu'entre les ressources du territoire

(ex. : pharmacies communautaires, cliniques médicales, organismes communautaires). Bref, les services tels qu'organisés sur le territoire ne répondaient visiblement pas aux besoins complexes de cette clientèle. Il fallait donc trouver une façon de mieux coordonner les ressources pouvant desservir cette clientèle.

### **Qu'offre-t-on de plus à la population?**

#### **Accompagnement et soutien de la clientèle de l'urgence présentant des problèmes de santé complexe**

Le suivi est assuré par un gestionnaire de cas. Les clients du programme Défi Santé sont identifiés par le gestionnaire de cas à partir d'une liste de patients fréquentant régulièrement les urgences. L'intervention du gestionnaire de cas consiste à identifier les raisons amenant chacun de ses clients à consulter l'urgence du CSSS des Sommets et à faire une évaluation biopsychosociale des besoins de la personne. Un plan d'intervention individualisé est par la suite élaboré en collaboration avec le client, les principaux intervenants et les partenaires concernés (médecin de famille, pharmacien, organisme communautaire). Le rôle du gestionnaire de cas est de maintenir l'état de santé des clients le plus stable possible et de coordonner les services offerts par les ressources de la communauté. Ce faisant, il contribue à prévenir, ou à tout le moins, réduire le recours à l'urgence hospitalière.

## Qui sont les partenaires et quels sont leurs rôles?

| Partenaires  | Rôles   |
|--|---|
| CSSS des Sommets                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer le suivi et la coordination des services offerts aux usagers ciblés.</li><li>Prévenir le recours à l'urgence des usagers ciblés en les amenant à consulter différentes ressources de la communauté.</li></ul>   |
| Les médecins de famille                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Assurer le suivi médical des clients.</li></ul>   |
| Les pharmacies communautaires                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Communiquer avec le gestionnaire de cas lorsque l'état de santé d'un client du programme apparaît préoccupant (ex. : taux de glycémie ou tension artérielle élevée).</li><li>Transmettre les mises à jour du profil pharmaceutique des clients de Défi Santé lorsque requis par le gestionnaire de cas.</li></ul> |
| Les organismes communautaires et les œuvres de charité | <ul style="list-style-type: none"><li>Le presbytère offre un service de dépannage alimentaire.</li><li>Le gestionnaire de cas réfère sa clientèle souffrant de problèmes de santé mentale à un organisme communautaire (L'Envolée) offrant des ateliers permettant de rendre ces personnes plus autonomes dans leurs activités quotidiennes.</li></ul>  |
| Centre de réadaptation André-Boudreau                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Offrir des services à la clientèle de l'urgence du CSSS des Sommets présentant une problématique de dépendance.</li><li>Les intervenants du centre de réadaptation disposent d'un bureau à l'urgence de l'hôpital pour rencontrer les clients.</li></ul>  |

## Quelles sont les principales retombées?

- Le total des visites à l'urgence de l'ensemble des clients de Défi Santé est passé de 1 054 visites (2005-06) à 254 visites (2007-08).
- Le programme Défi Santé semble avoir eu un impact positif sur les habitudes de vie (ex. : meilleure alimentation) et la qualité de vie de plusieurs clients.

## Quelles sont les suites?

On souhaite consolider les liens de collaborations avec les différentes ressources de la communauté (pharmacies communautaires, GMF, organismes communautaires).

## Pour en savoir plus...

Le récit de cette initiative sera diffusé en mai 2010.

## Vous avez des commentaires sur ce texte?

[julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca)

### Citation suggérée

Gervais, J., Archambault, J., Battaglini, A., Bolduc, N. et Royer, A.-M. (2010). *De l'urgence aux ressources du réseau local : soutien et accompagnement aux personnes aux prises avec des problèmes multiples*. Coup d'œil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 6 avril 2010, 2 pages.

### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives du Canada, 2010

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2010

## Pour plus d'information sur l'initiative...

Personne-ressource de l'OQRLS : Julie Gervais, courtière de connaissances au 514 331-2288, poste 4044