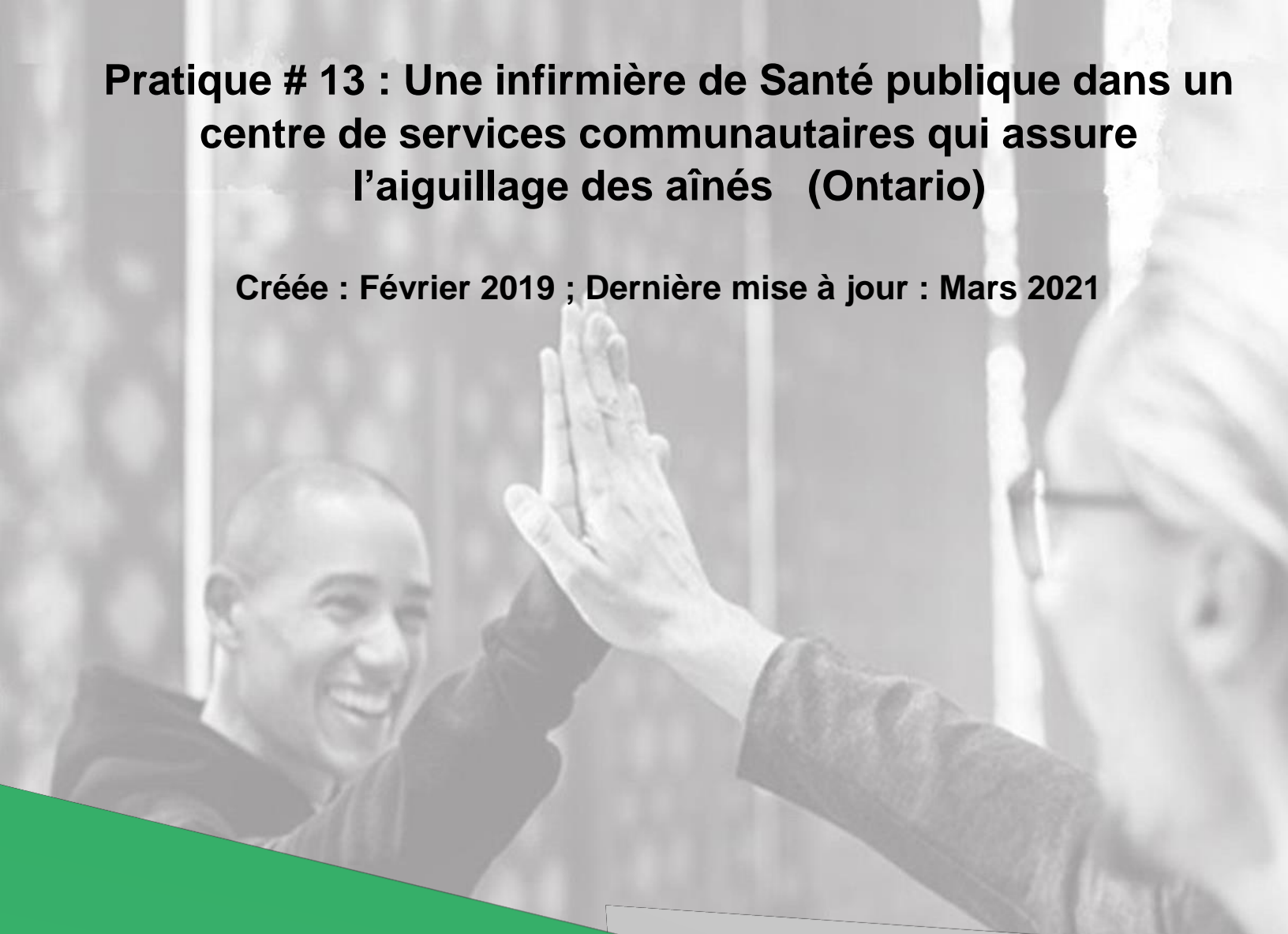


Pratique # 13 : Une infirmière de Santé publique dans un centre de services communautaires qui assure l'aiguillage des aînés (Ontario)

Créée : Février 2019 ; Dernière mise à jour : Mars 2021



Jacinthe Savard
Sébastien Savard
Solange Van Kemenade
Josée Benoit
Corrina Buhay
Sara Youbi
Lucy Ann Kubina

GRÉOPS

Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire



uOttawa

À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire des pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html).

Le *Répertoire de pratiques novatrices* (précédemment le *Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire*) constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*¹. Il présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques de pointe. Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lecteur est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs et des collaborateurs, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

Ce projet a été financé par le Consortium national de formation en santé (CNFS) - Secrétariat national et il a été conduit dans le cadre d'une collaboration avec la Société Santé en français. La révision de la fiche a été financée par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

Pour citer cette fiche : Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2021). Pratique # 13 : Une infirmière de Santé publique dans un centre de services communautaires qui assure l'aiguillage des aînés (Ontario). Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html

¹ L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante : https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html. (version en français)
https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 13 : Une infirmière de Santé publique dans un centre de services communautaires qui assure l'aiguillage des aînés (Ontario)

Cette pratique contribue à améliorer :

Les mécanismes de coordination, de liaison et d'intégration inter établissement.

L'organisation qui l'a mise en place :

Santé publique Ottawa et le Centre des services communautaires Vanier, Ottawa.

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique auprès de monsieur Barra Thiom, agent de développement communautaire, le 3 août 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références. La fiche a été mise à jour en mars 2021 en collaboration avec Monsieur Thiom.

Contexte

Le Centre des services communautaires Vanier (CSC Vanier)² est situé à proximité de deux résidences subventionnées pour personnes âgées autonomes à faible revenu dans le quartier Vanier de la ville d'Ottawa (voir pratique # 12). Ces deux résidences sont habitées majoritairement par des aînés francophones. Cette population a rapidement constitué une cible d'intervention pour les intervenants du CSC Vanier qui ont établi un partenariat avec Logement communautaire Ottawa (propriétaire des résidences)³ et les comités de résidents de ces deux résidences. N'étant pas des centres de soins de longue durée, les résidences n'offrent pas de services de santé. Cette réalité, conjuguée au grand isolement des résidents qui a été constaté par les intervenants du centre communautaire, a confirmé le besoin d'une intervention spécifique auprès de cette population.⁴

Parallèlement, en 2006, Santé publique Ottawa a mis en place un programme d'infirmières communautaires présentes à temps plein dans les centres de ressources communautaires d'Ottawa. Cette proximité physique a permis d'allier les constats émergents de la communauté (isolement et absence de services) à l'expertise de l'infirmière pour monter une structure permettant d'assurer une offre de services aux résidents⁵. Ainsi, par la porte des *Lunchs-causeries* (pratique développée en collaboration avec l'infirmière de Santé publique), il a été possible de rejoindre les résidents dans leur milieu de vie et de partager un repas dans une ambiance chaleureuse (voir pratique # 12), pour mieux identifier leurs besoins de santé et de services sociaux.

² Le Centre des services communautaires Vanier, page d'accueil, consulté le 20 juillet 2017 à : <http://www.cscvanier.com/>

³ Logement communautaire d'Ottawa, page d'accueil, consulté le 20 juillet 2017 à : <http://ochfoundation.ca/fr/partners/logement-communautaire-dottawa/>

⁴ Laniel, M-E. (2012). Enabling Occupation among Isolated Seniors. Final Report Prepared for the Vanier Community Service Center (VCSC).

⁵ *Ibid.*

Objectifs

Ce programme, financé par Santé publique Ottawa, permettait le déploiement de l'infirmière dans le CSC Vanier. Son rôle était d'identifier les besoins des personnes âgées et de faire l'aiguillage de ces personnes vers les services dont elles avaient besoin.

Caractéristiques de la pratique

Tout comme l'ont fait les intervenants psychosociaux du CSC Vanier (voir pratique #12), l'infirmière de Santé publique a pu utiliser la porte des Lunchs-causeries pour rejoindre les résidents dans leur milieu de vie et partager un repas dans une ambiance chaleureuse, tout en abordant des préoccupations des aînés quant à leur santé. L'infirmière peut ainsi aider à la gestion des médicaments ainsi que faire de l'aiguillage vers les services de santé de niveau de soins appropriés, avec l'idée de réduire les visites non nécessaires dans les urgences des hôpitaux.

Malheureusement, depuis 2017, les infirmières ont été redéployées et ne sont plus présentes physiquement dans les centres de services communautaires. Cependant, les ressources qui avaient été développées en collaboration avec l'infirmière demeurent très utiles.

Malgré l'absence de l'infirmière, le CSC Vanier s'est mobilisé et travaille à créer des collaborations avec d'autres centres de santé et organismes qui peuvent venir faire des présentations sur des thématiques touchant particulièrement les aînés, et selon leurs besoins. Le CSC Vanier propose un sondage en début d'année auprès des personnes âgées des deux résidences pour mieux cibler les thématiques qui les interpellent. Par exemple, le service de police a offert un atelier aux aînés sur la fraude et les moyens de protection, et le service de pompiers offre des sessions sur la sécurité et les procédures à suivre en cas d'incendie, particulièrement pour une population à mobilité réduite. Le CSC Vanier collabore également avec le Centre Pauline Charron qui organise des activités pour les aînés. Le Centre Pauline Charron soutient financièrement le CSC Vanier afin de permettre à des résidents de participer à des activités comme le souper-théâtre.

Défis

Le financement de l'infirmière en communauté constituait le principal obstacle auquel se sont heurtés les centres des ressources communautaires qui souhaitaient maintenir la pratique dans leur communauté. En effet, à la suite du redéploiement, les centres de services communautaires n'avaient pas les moyens de financer l'infirmière qui était auparavant entièrement financée par Santé publique Ottawa.

Au moment de la pandémie de la COVID-19, la Santé publique s'est à nouveau rapproché de la communauté en offrant des ressources additionnelles. Des professionnels de l'équipe de développement communautaire de la Santé publique Ottawa ont accompagné les intervenants du CSC Vanier dans une démarche de porte-à-porte aux résidents dans le but de distribuer des masques et d'expliquer les consignes sanitaires. Le CSC Vanier fait maintenant partie d'une table de concertation avec la Santé publique dans le but de mettre en place le travail de sensibilisation (« outreach ») dans la communauté en lien avec la réponse COVID-19. Le CSC Vanier souhaite que ce retour de la Santé publique près de la communauté reste même après la pandémie.

Analyse⁶

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Les besoins ont été déterminés par Santé publique Ottawa au moment de la mise en place de ce programme et sur la base des données probantes. Les acteurs du milieu reconnaissent également l'importance d'avoir une infirmière affectée à la communauté et le caractère novateur de la pratique.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique émergente

Qualité des faits probants : Cette initiative n'a pas été évaluée formellement, mais elle était considérée par les bénéficiaires, les intervenants et les partenaires comme efficace et pertinente.

Répercussions : Les acteurs du milieu reconnaissent que cette pratique a des effets positifs sur le rendement du système de santé en brisant l'isolement, informant et outillant les personnes âgées en vue d'accroître leur qualité de vie. Le rôle de l'infirmière a permis de faire l'aiguillage des personnes âgées pour qu'elles puissent bénéficier d'un suivi personnalisé au Centre de services communautaires Vanier ou de faire l'aiguillage vers les services nécessaires, favorisant un meilleur suivi de leur état de santé par l'utilisation de ressources appropriées.

Applicabilité : La pratique n'est plus en cours dans les Centres des services communautaires. Par contre, le Programme de soins primaires communautaires pour les aînés a été mis en place dans les Centres de santé communautaires.

Transférabilité : Une certaine transférabilité de la pratique a été démontrée par le fait que le déploiement d'infirmières de Santé publique a eu cours dans 13 centres de santé communautaires.

⁶ Cette analyse se fonde sur les critères du *Cadre d'évaluation des pratiques novatrices* du Conseil canadien de la santé, disponible à : http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP_Framework_FR_FINAL.pdf et aussi présentés dans le document Introduction et méthode.