

Stratégie d'amélioration du cheminement des patients

Le cheminement des patients est un système utilisé dans les services des urgences (SU) pour gérer le flux des patients de manière à ce qu'ils puissent consulter un médecin et recevoir des soins d'urgence ou des soins en milieu hospitalier dans les meilleurs délais. L'efficacité de la Stratégie d'amélioration du cheminement des patients est mesurée en fonction des délais d'attente des patients pour consulter un médecin, pour recevoir un traitement et, si nécessaire, pour être admis à l'hôpital par l'intermédiaire du service des urgences. Les longs temps d'attente pour ce type de soins peuvent avoir des répercussions sur la santé du patient. Lorsque l'accès aux services des urgences et le cheminement des patients au sein des SU s'effectuent en temps opportun et de manière satisfaisante, le public a l'assurance que le système de soins de santé fonctionne bien et répond de façon appropriée à leurs besoins en matière de soins de santé.

La Stratégie d'amélioration du cheminement des patients du RLISS du Sud-Est a été mise en place afin d'éviter que l'accès des patients à des soins adéquats offerts par l'équipe de soins appropriée au bon moment et au bon endroit soit retardé ou qu'ils se voient refuser l'accès à ces soins. Le RLISS du Sud-Est poursuit ses efforts visant à mettre sur pied un plan uniformisé, organisé et adaptable pour résoudre les problèmes de cheminement des patients à l'échelle du système. Parmi les principaux domaines sur lesquels ce plan mettra l'accent, on retrouve les suivants :

- identifier les clients à risque et mieux comprendre pourquoi le patient se présente aux urgences et vers quels services il devrait être orienté afin de réduire la durée du séjour à l'hôpital, les temps d'attente dans les SU et le nombre de patients ANS (autres niveaux de soins) qui occupent les lits d'hôpitaux;
- offrir du soutien aux personnes âgées afin qu'ils puissent vivre de façon autonome chez elles et pour réduire la prévalence des maladies ou des blessures qui pourraient nécessiter une visite aux SU ou une admission à l'hôpital;
- acquérir une meilleure compréhension de l'offre et de la demande en matière de cheminement des patients dans les SU;
- examiner et comprendre les besoins des patients qui se présentent aux SU et déterminer vers quels autres établissements ils pourraient être orientés pour recevoir les services;
- améliorer la transition des patients vers d'autres hôpitaux, vers le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) et vers le secteur communautaire;
- réduire le nombre de patients qui se présentent à nouveau à l'hôpital moins de 30 jours après leur dernière hospitalisation.

Le cheminement des patients demeure une priorité pour tous les organismes de soins de santé du RLISS du Sud-Est. Au cours des deux dernières années, chacun des organismes (hôpitaux, CASC, foyers de soins de longue durée et secteur du soutien communautaire) s'est efforcé de reproduire un certain nombre de projets visant à améliorer le cheminement des patients. Il s'agit notamment des projets suivants :

- Unités d'évaluation rapide dans les SU.

- Lits express 72 heures.
- Intervenants pivots du cheminement des patients.
- Appels de suivi 24 heures après le congé de l'hôpital afin de réduire le nombre de patients qui se présentent à nouveau à l'hôpital pour des problèmes non urgents.
- Planification de congé précoce.
- Surveillance des données sur le cheminement des patients.

Les hôpitaux et le CASC travaillent en collaboration afin d'améliorer le cheminement des patients dans les hôpitaux, tandis que la haute direction du RLISS du Sud-Est s'est également penchée sur l'amélioration du cheminement des patients à l'échelle du système de santé. Une politique provinciale concernant les malades en phase critique ainsi qu'une politique de rapatriement des patients à l'échelle du RLISS (retour du patient dans son hôpital d'origine dans les 24 heures suivant la notification) ont été récemment financées et mises en œuvre. Un outil en ligne a également été créé pour faciliter la mise en œuvre de la politique.

Bien que certaines réussites aient été enregistrées, les hôpitaux de soins actifs continuent d'être régulièrement confrontés à des problèmes de temps d'attente en ce qui concerne les soins offerts dans les services des urgences, les soins aux patients hospitalisés et les chirurgies annulées. Un examen approfondi des activités et des cultures en matière de cheminement des patients qui vise à déterminer toutes les causes sous-jacentes est actuellement mené dans l'objectif de réduire les temps d'attente.