

Mécanisme d'accès aux lits de soins  
palliatifs installés dans la  
communauté dans la région de la  
Capitale-Nationale.

Chantale Morency, MD

Louis Roy, MD

Richard Miller, administrateur

# Plan de présentation

## Objectifs

- Au terme de cette communication, le participant :
  - Connaîtra le mécanisme par lequel les patients en soins palliatifs peuvent avoir accès à des lits de soins palliatifs installés dans la communauté;
  - Saura les points forts et les éléments nécessitant correction après 1 an de fonctionnement;
  - Pourra utiliser l'expérience présentée pour améliorer l'accessibilité aux soins palliatifs dans sa région.

# Déclaration de conflits d'intérêts

- Aucun des présentateurs et auteurs de la présentation de ce jour n'a de conflit d'intérêt en lien avec le contenu de la présentation.

# État de situation

Le Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CSSS-QN) :

- Milieu urbain et semi-urbain.
- Large territoire (120 Km sur 30 Km).
- Population de près de 300 000 personnes.
- 10 points de services de CLSC.
- 9 centres d'hébergement de soins de longue durée.
- 2 urgences de stabilisation.
- 1 unité de médecine familiale.

# État de situation

Le Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CSSS-QN) :

- Ressources et services en soins palliatifs :
  - Soins palliatifs à domicile :
    - 3 équipes interdisciplinaires dédiées.
    - 1 équipe de soins à domicile offrant aussi les soins palliatifs à domicile sur le secteur Côté de Beaupré et Île d'Orléans.
  - Soins palliatifs aux personnes en hébergement.
  - 15 lits de soins palliatifs répartis sur 3 sites.

# Problématique

Avoir un mécanisme de référence aux lits de soins palliatifs qui soit rapide et assure une accessibilité à la population desservie tout en maintenant un standard élevé de qualité de soins.

- Problèmes identifiés :
  - Absence de dossier médical antérieur.
  - Provenance diverse des patients : domicile, centres hospitaliers, urgences.

# Réponse à la problématique

- Mise en place d'un guichet unique de référence pour les lits de soins palliatifs quelque soit le site souhaité par le patient ou la famille et quelque soit son lieu de provenance (domicile, centre hospitalier, urgence).
  - Le guichet a commencé à recevoir les demandes à partir de février 2012.
  - Un formulaire de référence a été créé.
  - Le personnel du guichet a été formé pour être en mesure d'analyser les demandes.

# Éléments positifs du guichet d'accès

- Accès centralisé.
- Liste d'attente commune électronique.
- Informations médicales complètes.
- Possibilité de priorisation, particulièrement pour les personnes à domicile.
- Communications entre les différents sites pour offrir un lit disponible.

# Faiblesses rencontrées après 1 an

- Mécanisme mal adapté aux demandes urgentes (<24 heures).
- Lourdeur cléricale dans le traitement de la demande.
- Gestion lourde et complexe de la liste d'inscription et d'attente (fichier Excel).
- Critères d'admission non harmonisés à ceux des autres milieux de la région, particulièrement en ce qui a trait au pronostic.
- Résistance de la part des référents, autant à domicile qu'en centre hospitalier, à utiliser le formulaire.

# Correctifs identifiés à mettre en place

- Avoir une personne dédiée et disponible pour recevoir, analyser et traiter les demandes, autant les demandes régulières que les demandes urgentes.
- Corrections au formulaire de référence pour alléger la tâche du référent et enlever les éléments redondants.
- Développement et mise en place d'un fichier Access pour la gestion des demandes et leurs suivis.
- Harmonisation des critères d'admission à ceux de la région.

# Conclusion

- L'accès doit être simple et rapide, mais rigoureux.
- Le mécanisme d'accès doit avoir assez de souplesse pour prendre en compte les situations d'urgences qui se présentent.
- Les outils électroniques disponibles doivent être conviviaux et faciles d'utilisation.
- Au final, le patient et ses proches ont un meilleur accès à des lits de soins palliatifs à proximité de leur domicile au moment opportun.



**Merci**