

15 octobre 2024

MISE À JOUR : Équipes de soins intégrés à Yellowknife

Chers résidents et ménages de Yellowknife,

En mai 2024, le bâtiment Łiwegòatì a ouvert ses portes à Yellowknife. Dans le cadre du déménagement vers ce nouvel emplacement, un changement a été mis en œuvre en vue de restructurer les équipes de soins intégrés offrant des services de soins primaires. L'ASTNO compte maintenant quatre équipes de soins intégrés pour vous assurer un accès aux soins. Voici leurs noms et significations :

- Équipe Loup : Le loup nous enseigne l'humilité et la ténacité.
- Équipe Caribou : Le caribou nous enseigne la bienveillance, la générosité et le savoir intergénérationnel
- Équipe Faucon : Le faucon nous enseigne la gratitude, l'ouverture et la communication attentive.
- Équipe Bœuf musqué : Le bœuf musqué nous enseigne la guérison en groupes et la résistance au paternalisme.

Chacune des quatre équipes comprend du personnel des services cliniques et non cliniques qui possède l'expertise nécessaire pour offrir les soins dont vous avez besoin. Les équipes pourraient être composées d'un groupe de médecins dédié, d'infirmiers praticiens, d'infirmiers auxiliaires autorisés, d'infirmiers en santé communautaire et d'adjoints aux programmes, en plus de personnes occupant divers autres rôles de soutien partagés, comme des conseillers en mieux-être holistique, pour s'assurer que vos besoins uniques sont pris en compte.

Renseignements importants concernant ce changement

- **Si vous avez déjà un médecin de famille**, votre médecin restera le même, et vous ferez partie de sa nouvelle équipe. Cela signifie également que pendant que l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) continue de mettre en place ce modèle de soins, vous pourrez accéder aux différents membres de l'équipe lorsqu'une consultation est nécessaire, selon les soins dont vous avez besoin. **Dans de rares cas**, une personne pourrait être transférée à une autre équipe dans le cadre des efforts déployés pour équilibrer les nombres de patients affectés aux différentes équipes et pour s'assurer que les patients ont accès aux professionnels dont ils ont besoin. On avisera directement les personnes touchées par cette mesure.
- **Si vous étiez déjà affecté à une équipe, mais que vous n'aviez pas de médecin de famille**, vous serez réaffecté à l'une des quatre nouvelles équipes de soins intégrés. Lors de votre

prochaine consultation au Service de soins primaires, vous pourrez demander à quelle équipe vous avez été affecté. Tous les rendez-vous, à l'exception des rendez-vous le jour même, se dérouleront avec un membre de votre équipe de soins intégrés.

- **Si vous êtes actuellement sur une liste d'attente pour avoir accès à un médecin de famille**, l'ASTNO est ravie de vous annoncer que vous serez bientôt affecté à l'une des quatre équipes de soins intégrés. Le passage à quatre équipes de soins intégrés permettra, au fil du temps, à éliminer cette liste d'attente. Le processus de prise en charge de chaque nouvelle personne est en cours d'élaboration, et le mécanisme utilisé sera le même pour tous les nouveaux patients qui demandent à être ajoutés à une équipe à l'avenir. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension alors que nous travaillons dans les limites de nos capacités actuelles pour terminer ce travail. Chaque personne figurant sur la liste d'attente sera personnellement avisée lorsqu'elle sera partie d'une équipe.
- **Si vous n'êtes pas sur la liste d'attente pour accéder à un médecin de famille, mais que vous résidez à Yellowknife**, comme mentionné au paragraphe précédent, nous nous affairerons, au fil du temps, à élaborer un processus qui permettra d'affecter les nouveaux patients à une équipe selon les besoins. Dans l'intervalle, vous pouvez continuer à prendre un rendez-vous le jour même ou un rendez-vous régulier en appelant la ligne principale; votre consultation aura lieu le plus tôt possible avec le professionnel qui convient le plus à vos besoins.

Nous vous indiquerons votre équipe quand vous appellerez pour prendre un rendez-vous ou lors de votre prochaine visite. Vous n'avez pas à attendre d'être affecté à une équipe ou de recevoir une lettre pour prendre rendez-vous auprès du Service de soins primaires. Si vous avez besoin d'un rendez-vous, veuillez composer le 867-767-9294 ou demander un rappel en visitant le www.nthssa.ca/callback.

L'ASTNO est convaincue que les équipes de soins intégrés sont la solution qui permettra de répondre aux besoins en soins de santé des résidents de partout aux Territoires du Nord-Ouest. Le passage à quatre équipes de soins intégrés sera d'abord mis en place à Yellowknife, puis dans d'autres collectivités ténaises.

Au fil du temps, vous constaterez par ces changements que la personne que vous consulterez lors de vos rendez-vous ne sera pas toujours la même, car la personne nécessaire sera déterminée en fonction de vos besoins au moment de la prise du rendez-vous, mais cette personne fera toujours partie de votre équipe – ainsi, le professionnel de la santé qui s'occupera

de votre consultation vous connaîtra déjà et connaîtra également vos besoins. Cela signifie également que le temps d'attente avant votre prochain rendez-vous pourrait être plus court, puisqu'il y a plus d'options disponibles et plus de professionnels qui sont en mesure de vous fournir les soins dont vous avez besoin.

Vous trouverez une foire aux questions sur les pages suivantes. J'espère que vous prendrez le temps de lire cette information et d'en faire part aux membres de votre famille, au besoin.

Si vous avez d'autres questions, veuillez visiter notre site Web au www.nthssa.ca/fr ou nous écrire à l'adresse nthssafeedback@gov.nt.ca.

Cordialement,



D^{re} Claudia Kraft
Directrice médicale territoriale



Jennifer Torode
Chef de l'exploitation, région de Yellowknife

Foire aux questions

1. Quand ce changement a-t-il été instauré?

En mai 2024, le bâtiment Łiwegòatì a ouvert ses portes à Yellowknife. Ce changement d'emplacement nous a permis de mettre en place une nouvelle structure consistant en quatre équipes de soins intégrés, qui ont pu se familiariser avec une nouvelle méthode de travail, mais aussi avec le nouveau bâtiment dans lequel elles allaient travailler.

2. Pourquoi ce changement a-t-il été instauré?

La décision de passer de dix équipes à quatre équipes de soins intégrés a été prise après l'examen des résultats de la prestation des services dans le cadre de ce modèle et en raison de la difficulté constante à maintenir le nombre approprié de ressources dans chacune des équipes. Cette situation faisait en sorte que certaines équipes étaient bien dotées en ressources, alors que d'autres n'avaient pas le personnel nécessaire pour fournir des niveaux de service similaires aux patients qui leur étaient affectés. Le passage à quatre équipes permettra donc d'affecter tout le personnel et tous les médecins nécessaires à chacune d'entre elles, ce qui consiste en la première étape visant à assurer un accès équitable aux soins pour tous.

3. Qu'est-ce qu'une équipe de soins intégrés?

Une équipe de soins intégrés est constituée de professionnels de la santé, comme un médecin, un infirmier praticien, un infirmier auxiliaire autorisé, un infirmier en santé communautaire, un conseiller en mieux-être holistique et un adjoint au programme, qui peuvent vous offrir des soins adaptés à vos besoins. Ainsi, lorsque vous appelez pour prendre rendez-vous, la personne nécessaire est déterminée en fonction de vos besoins au moment de la prise du rendez-vous, mais cette personne fait toujours partie de votre équipe, ce qui fait en sorte qu'elle vous connaît déjà et qu'elle connaît également vos besoins.

4. Comment puis-je prendre un rendez-vous le jour même auprès du Service de soins primaires?

Il y a trois façons de prendre un rendez-vous le jour même avec un fournisseur de soins primaires :

- **Option 1 :** Appeler au 867-767-9294 à compter de 8 h 05 du lundi au vendredi, et à compter de 8 h 35 les samedis. Il s'agit de l'option recommandée.
- **Option 2 :** Se rendre au Centre de soins primaires de Yellowknife en personne à compter de 8 h 05 du lundi au vendredi, et à compter de 10 h les samedis. Veuillez vérifier les

panneaux de signalisation pour savoir si vous devez vous rendre à l'aide de réception de la station A ou de la station B.

- **Option 3** : Se rendre à la réception du Service de soins primaires au bâtiment Łiwegòatì en personne, du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h 30.

L'assignation des rendez-vous le jour même se fait rapidement, puisqu'il y a un nombre de rendez-vous limité chaque jour. Veuillez noter que le formulaire de rappel en ligne sur le site Web de l'ASTNO ne peut pas être utilisé pour les rendez-vous le jour même.

5. Comment puis-je prendre rendez-vous pour une date ultérieure au Service de soins primaires?

Il y a trois façons de prendre rendez-vous auprès du Service de soins primaires :

- **Option 1** : Appeler le standard téléphonique du bâtiment Łiwegòatì au 867-767-9400 ou le Service de soins primaires directement au 867-767-9294. Veuillez noter que le volume d'appels peut être élevé. Si on ne vous répond pas immédiatement, essayez de nouveau ou utilisez l'une des autres options.
- **Option 2** : Se rendre en personne à l'un de nos emplacements offrant des soins primaires. Au Centre de soins primaires de Yellowknife, veuillez vérifier les panneaux de signalisation pour savoir où vous devez vous rendre : à la station A ou à la station B. Au bâtiment Łiwegòatì, rendez-vous au comptoir d'accueil du Service de soins primaires.
- **Option 3** : Demander un rappel en visitant le www.nthssa.ca/callback.

6. Où se trouve le bâtiment Łiwegòatì?

Le bâtiment Łiwegòatì est situé juste à côté de l'Hôpital territorial Stanton, au 550, chemin Byrne, à Yellowknife (l'ancien bâtiment de l'Hôpital territorial Stanton).

7. Quels services sont offerts dans le bâtiment Łiwegòatì?

Les services suivants sont maintenant offerts dans le bâtiment Łiwegòatì :

- Services de soins primaires
- Services de réadaptation pour patients externes
 - Services d'audiologie
 - Équipe du développement de l'enfant
 - Services d'ergothérapie
 - Services de physiothérapie
 - Services d'orthophonie
- Services de soins prolongés

Le Service de soins de longue durée devrait également déménager dans ce bâtiment. Le déménagement devrait avoir lieu plus tard en 2024.

Voici les services offerts au Centre de soins primaires de Yellowknife :

- Services de soins primaires le jour-même
- Programme sur le diabète
- Services externes de psychiatrie
- Santé publique – Programme de lutte contre les ITS
- Services communautaires de santé mentale et services aux adultes
- Services de laboratoire et d'imagerie diagnostique