

## ACCÈS ADAPTÉ

## Infirmière clinicienne en GMF

L'infirmière clinicienne joue un rôle stratégique dans un groupe de médecine familiale. Elle facilite grandement la tâche des médecins et infirmières praticiennes, particulièrement avec l'implantation de l'accès adapté. Il permet d'ailleurs à l'infirmière d'élargir son champ de compétence et l'intégration à part entière au sein de l'équipe médicale.

Initialement, les patients préfèrent voir leur médecin plutôt que l'infirmière. Toutefois, un changement de culture s'amorcera assez rapidement. Progressivement, le patient communiquera directement avec son infirmière, car celle-ci aura plus de disponibilité et de temps d'écoute à lui accorder que le médecin.

Afin d'optimiser l'offre de service que cette professionnelle prodigue de façon optimale à la clientèle, voici quelques suggestions :

- ▶ Encourager les patients à participer et à s'autogérer;
- ▶ S'assurer que le patient vu ou contacté par téléphone comprend clairement le diagnostic établi par le médecin et le plan de traitement. De cette façon, l'adhésion aux traitements recommandés sera plus facile;
- ▶ Savoir s'adapter selon les besoins des patients;
- ▶ Modifier/prolonger les intervalles de soins entre les rendez-vous d'un patient;
- ▶ Lorsque les patients obtiennent un rendez-vous au moment où ils en ont besoin, ils ne les manquent pas ou que très rarement;
- ▶ Exception faite des rendez-vous qui sont dans les listes de rappels de l'infirmière qui seront fixés par la secrétaire, l'infirmière qui fixera elle-même la prochaine rencontre prévue pour le patient, car elle lui en aura parlé déjà au téléphone ou lors d'un rendez-vous;
- ▶ Éliminer les tâches inutiles associées aux rendez-vous. Faire en sorte que votre travail relève de votre compétence en tant que professionnel de la santé;
- ▶ Prévoir des réunions (très courtes ou régulières) de façon régulière avec les autres professionnels, afin de maintenir une continuité dans l'offre de service ou pour éviter un oubli ou un surcroît de travail durant une période précise de la journée. Une synchronisation ainsi obtenue de l'offre de service facilitera grandement la rencontre avec le patient (exemple : absence d'une ressource durant 2 heures dans la journée etc.);

Les rendez-vous redirigés vers le médecin doivent servir pour des fins spécifiques uniquement et ne doivent pas être placés dans les plages de sans rendez-vous.

- ▶ Élaborer des stratégies en prévision de la demande saisonnière;
- ▶ Prévoir et organiser le matériel et les fournitures nécessaires avant que le patient se présente;
- ▶ Normaliser les procédures courantes;
- ▶ Utiliser les forces et intérêts de chacun;
- ▶ Pour l'horaire de l'infirmière : il est suggéré de fixer un rendez-vous de 30 minutes aux heures et laisser une disponibilité pour un ajout entre les 2 au besoin. Sinon, utiliser cette période de temps disponible pour effectuer les appels, notes, etc.;
- ▶ Utiliser les formes de gaspillage pour trouver des idées de changement (surproduction, attentes, déplacements, tâches répétitives, inventaire, mouvements, compétences). Toutefois, il est essentiel de considérer qu'il y aura toujours des exceptions;
- ▶ Bien établir les balises afin que tous soient confortables dans votre champ d'expertise.

(Révisé 2019-07-18-FD)