



Un message du Centre de santé de Clare concernant l'abus de son personnel et la livraison de services

Le Centre de santé de Clare (CSC) souhaite rappeler au public que **l'abus envers son personnel n'est pas toléré**. Une politique renforçant ce principe a été présentée lors de la réunion régulière du conseil municipal du 17 juillet 2024 et sera mise en œuvre dans les semaines à venir. Le personnel du Centre de santé Clare est là pour vous lorsque vous avez des problèmes de santé, alors rendons-lui la pareille en lui offrant un environnement de travail respectueux et sain.

Notre personnel de première ligne travaille très fort pour servir les patients du CSC, recevant des centaines de visites et d'appels téléphoniques par jour, et cela surtout entre 8 h et 9 h lorsque les rendez-vous avec le médecin de garde sont fixés. Nous comprenons que les rendez-vous avec le médecin de garde se remplissent rapidement et, bien que nous aimerions pouvoir accueillir toutes les personnes qui appellent, le nombre de rendez-vous disponibles chaque jour est limité. Si les rendez-vous de garde sont complets pour la journée, notre personnel orientera les patients vers les autres possibilités de soins de santé qui s'offrent à eux.

Dans toutes les situations, que ce soit en personne, au téléphone ou en ligne, nous nous attendons à ce que les patients et les membres du public traitent notre personnel avec respect. **L'abus de notre personnel et de nos prestataires de soins de santé ne sera pas toléré et pourrait entraîner la perte de votre prestataire de soins de santé et votre renvoi de la clinique du CSC.** Malheureusement, une politique visant à imposer le respect du personnel du CSC doit être mise en place, car environ **5 % à 10 % des interactions** et des appels téléphoniques reçus par notre personnel **sont abusifs**. Lors d'une journée chargée, cela peut représenter **plus d'une douzaine d'interactions abusives par jour**.

Statistiques sur les services du Centre de santé Clare :

Statistiques sur les prestataires de soins de santé :

Le bâtiment dans lequel nous travaillons et notre équipe de soins de santé se sont agrandis. Depuis l'été 2020, nous avons accueilli sept nouveaux médecins au Centre de santé Clare. Notre équipe comprendra maintenant un **total de douze médecins, une infirmière-praticienne et une infirmière de médecine familiale (RN)**. En outre, le Centre de santé Clare est un établissement d'enseignement pour les médecins en formation et accueille 4 à 5 résidents à tout moment. La réouverture de notre centre de santé agrandi complet est prévue pour cet automne, ce qui nous donnera de l'espace pour développer davantage nos services.



Statistiques sur la distribution des patients :

Depuis octobre 2023, 923 patients de Clare ont obtenu un médecin de famille. Il reste actuellement 343 patients de Clare sur la liste d'attente pour un médecin de famille.

À titre de rappel, si vous n'avez pas un médecin de famille, vous devez visiter needafamilypractice.nshealth.ca/ ou appeler le 811 pour inscrire votre nom au registre.

Statistiques sur les services du Centre de santé de Clare - suite :

Statistiques sur les rendez-vous :

En moyenne, le CSC fixe **865 rendez-vous par semaine**, ce qui équivaut **environ 45 000 rendez-vous par an**.

Depuis janvier 2023, le nombre total **d'absences et d'annulations de rendez-vous à la dernière minute s'élève à 1 915**. Ce dernier chiffre exclut les rendez-vous pour les services suivants : clinique du diabète, coordinateur du bien-être, clinique cardiovasculaire, services de laboratoire, services de santé mentale, santé publique et soins continus.

Nous tenons à souligner l'importance de se présenter aux rendez-vous prévus et de signaler à l'avance les cas où vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous médical. Avec un préavis suffisant, le CSC sera en mesure de fixer à nouveau les rendez-vous annulés et donc d'accueillir un plus grand nombre de patients.

Statistiques sur les services de garde :

- Nombre moyen de rendez-vous avec le médecin de garde par jour (en semaine) : **25**
- Nombre moyen de rendez-vous avec le médecin de garde (les samedis et/ou jours fériés) : **13**

Ces chiffres représentent **plus de 130 patients par semaine** qui n'ont pas besoin de se rendre à une salle d'urgence pour des soins de santé. Depuis janvier 2023, **102 patients ne se sont pas présentés à leur rendez-vous avec le médecin de garde, qui aurait été fixé le même jour**. Encore une fois, nous rappelons l'importance de se présenter à son rendez-vous.



Informations additionnelles sur les services de garde :

Comment accéder aux services de garde ?

Les rendez-vous avec le médecin de garde sont pris en appelant le **902-645-2777**. Du lundi au vendredi, les lignes téléphoniques ouvrent à partir de 8 h. Le samedi et les jours fériés (*à l'exception de Noël, du lendemain de Noël, du jour de l'An, de la fin de semaine de Pâques et de la fête du Travail*), les lignes téléphoniques ouvrent à 8 h 30.

Les rendez-vous sont pris selon le principe du premier arrivé, premier servi. Les rendez-vous avec le médecin de garde doivent être pris pour un seul problème et un seul patient. Si un membre de la famille accompagne un patient à un rendez-vous, il ne pourra pas bénéficier du service de médecin de garde sans avoir pris un rendez-vous pour lui-même.

Les visites sans rendez-vous ne sont pas acceptées, un rendez-vous est nécessaire afin de voir un médecin.

Où se rendre pour obtenir des soins de santé :

C'est auprès de votre prestataire de soins primaires (médecin de famille ou infirmière-praticienne) que la plupart de vos problèmes de santé peuvent et doivent être traités. Cependant, il peut arriver que vous ne puissiez pas le consulter et que vous ayez besoin d'un traitement urgent. Il se peut également que vous n'ayez pas de prestataire de soins primaires.

Pour en savoir plus sur les endroits où vous pouvez obtenir des soins de santé, consultez le site : <https://www.nshealth.ca/wheretogoforhealthcare>

Le personnel et l'équipe de soins primaires du Centre de santé de Clare vous remercient de votre coopération à ce sujet.

Exemples de raisons de visiter le médecin de garde :

- Entorses, foulures et blessures mineures,
- Brûlures ou coupures mineures pouvant nécessiter des points,
- Infections mineures (vessie, sinus, piqûre de tique ou d'insecte, etc.),
- Douleur ou inconfort aux oreilles ou aux yeux,
- Réactions allergiques modérées,
- Conditions de la peau telle que le sumac vénéneux, les rashes, les brûlures de soleil, etc.,
- Symptômes du rhume et de la grippe, maux de gorge et fièvre,
- Nausées/problèmes digestifs,
- Renouvellement de prescriptions **pour les patients qui n'ont pas de médecin de famille**. Si vous avez un médecin de famille, consultez-le pour les renouvellements de prescription — planifiez et faites un rendez-vous avant d'être court de médicaments.

Exemples de raisons de demander des soins d'urgence (911/salle d'urgence) :

- Douleur à la poitrine ou difficulté à respirer,
- Blessures graves à la tête ou aux yeux,
- Brûlures graves,
- Accidents ou blessures graves, tels que les accidents de voiture ou les chutes de hauteur,
- Crises d'épilepsie,
- Saignement incontrôlé,
- Symptômes des attaques cérébrales tels qu'un engourdissement ou une faiblesse soudaine du visage, du bras ou de la jambe, en particulier d'un côté du corps, une confusion soudaine, des difficultés d'élocution ou de compréhension.