

Séance 9 – Collectivités des maillons santé et transformation – un leadership visionnaire soutient l'amélioration du système de santé

**Lee Fairclough, vice-présidente, Qualité des services de santé
Ontario**

Divulgation des conférenciers

- **Nancy Naylor**
- **Kirk Mason**
- **Jonathan Kerr, M.D.**
- **Tim Rutledge, M.D.**

- **Aucune relation avec des intérêts commerciaux**

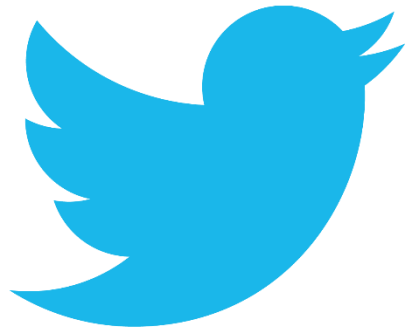
Divulcation du soutien commercial

- Aucun soutien commercial n'a été reçu pour cette séance.

Atténuation des sources potentielles de partialité

- Sans objet

Gazouillez avec nous



Utilisez le
mot-clic
#HQT2014

Les maillons santé

« [...] grâce aux maillons santé, nous avons travaillé avec des fournisseurs de tout le système pour offrir aux patients les plus complexes des soins de qualité dans les établissements appropriés, et vous continuerez de tirer parti de ces réussites. Cette transformation représente un défi, mais vous et vos partenaires des soins de santé travaillerez ensemble pour protéger et renforcer notre système de soins. »

*Tiré de la lettre de mandat de la première ministre au ministre de la Santé et des Soins de longue durée datée du 25 septembre 2014.
<http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/lettre-de-mandat-2014-sante-et-des-soins-de-longue-duree>*

Maillons santé et transformation

- Virage sans précédent dans la prestation des soins de santé
- Intégration de services au sein du continuum de soins
- Coordination des soins et collaboration entre les fournisseurs
- Objectifs
 - Améliorer l'accès aux soins primaires pour les personnes âgées et celles ayant des maladies chroniques complexes.
 - Réduire le délai entre l'aiguillage des soins primaires et la consultation d'un spécialiste.
 - Améliorer l'expérience globale pendant le cheminement dans le système de santé.

Le temps de réfléchir



Les dirigeants visionnaires

- Constituent une source d'inspiration.
- Orientent malgré l'incertitude.
- Créent de nouveaux partenariats.
- Veillent à ce que les services soient axés sur le patient.
- Promeuvent un changement de culture.

Experts

- **Nancy Naylor** – sous-ministre adjointe, Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé, ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario
- **Kirk Mason** – membre de la famille d'un patient, personne soignante de son grand-père, participant au maillon santé du Centre de North York
- **Jonathan Kerr, M.D.** – président, Ontario College of Family Physicians; responsable des soins primaires, Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Est
- **Tim Rutledge, M.D.** – chef de la direction, Hôpital général de North York

Inviter, motiver et inspirer

D^r Jonathan Kerr

**Président, Ontario College of Family Physicians
Responsable des soins primaires, RLISS du Sud-Est**

Inviter, motiver et inspirer

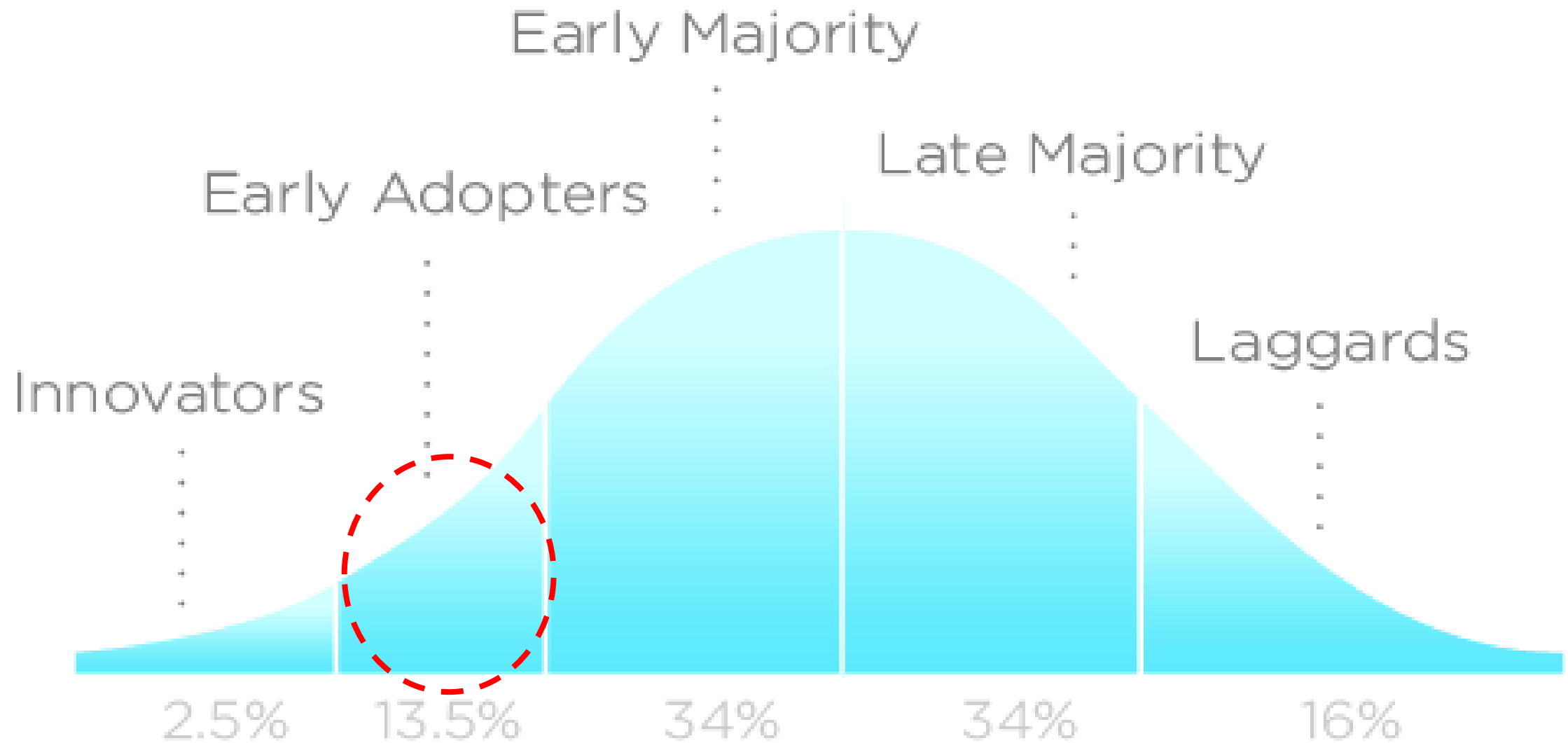
- 1. Établir des relations et des liens de confiance.**
- 2. Se concentrer sur ceux qui ont rapidement adopté le changement.**
- 3. Favoriser la prise en charge (pas l'appui).**
- 4. Avoir recours aux histoires des patients.**

Établir des relations et des liens de confiance

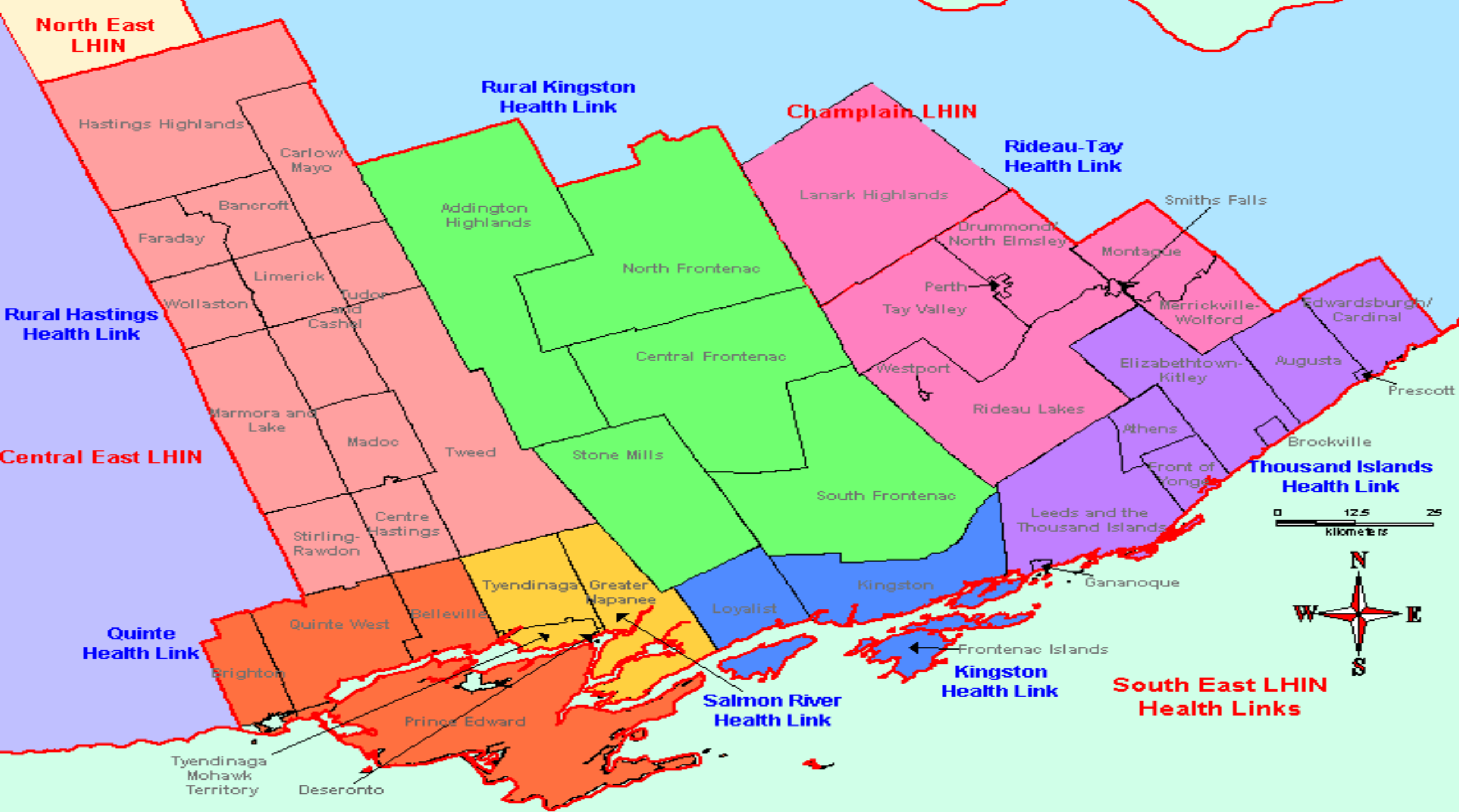


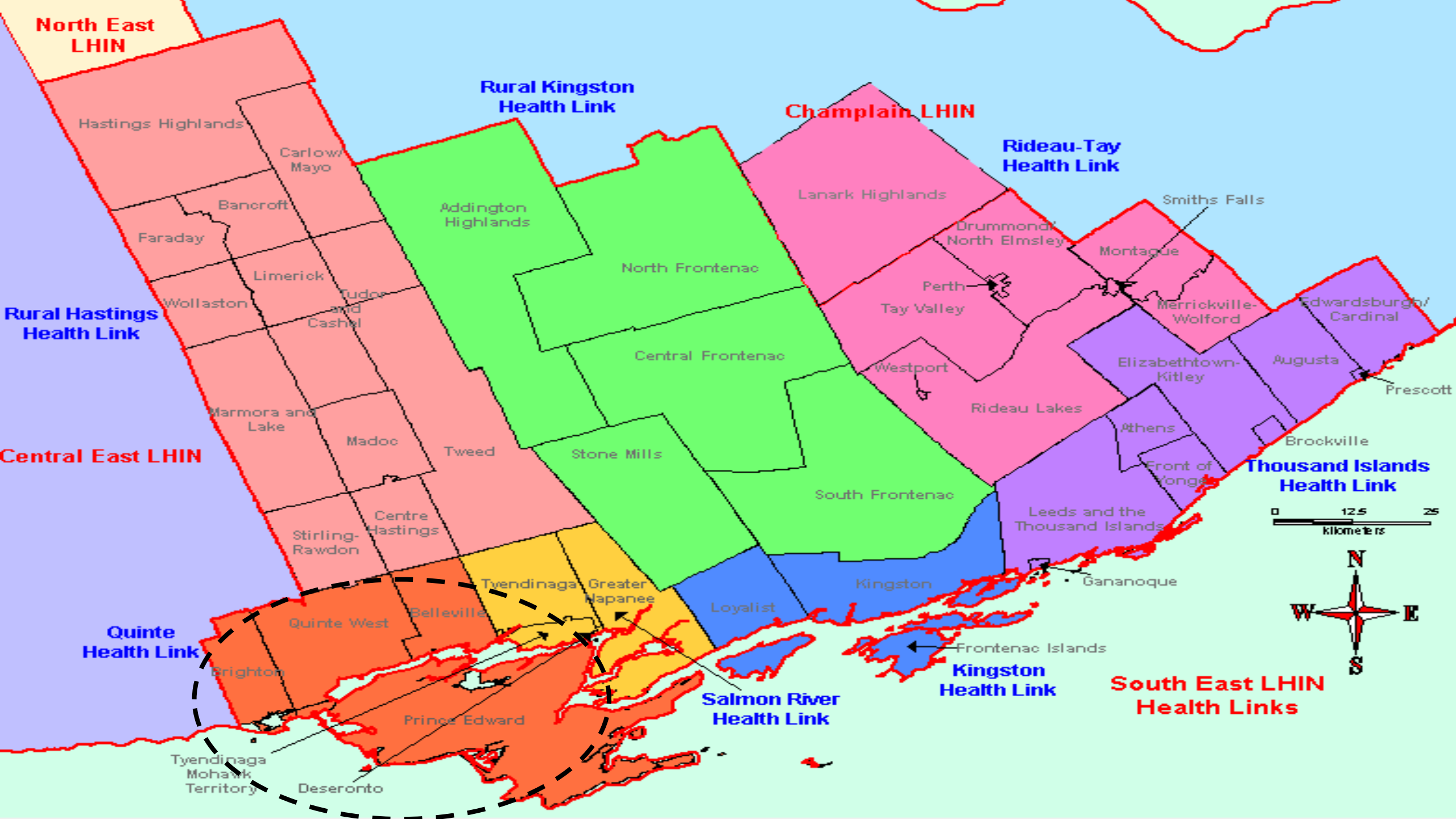
Se concentrer sur ceux qui ont rapidement adopté le changement.

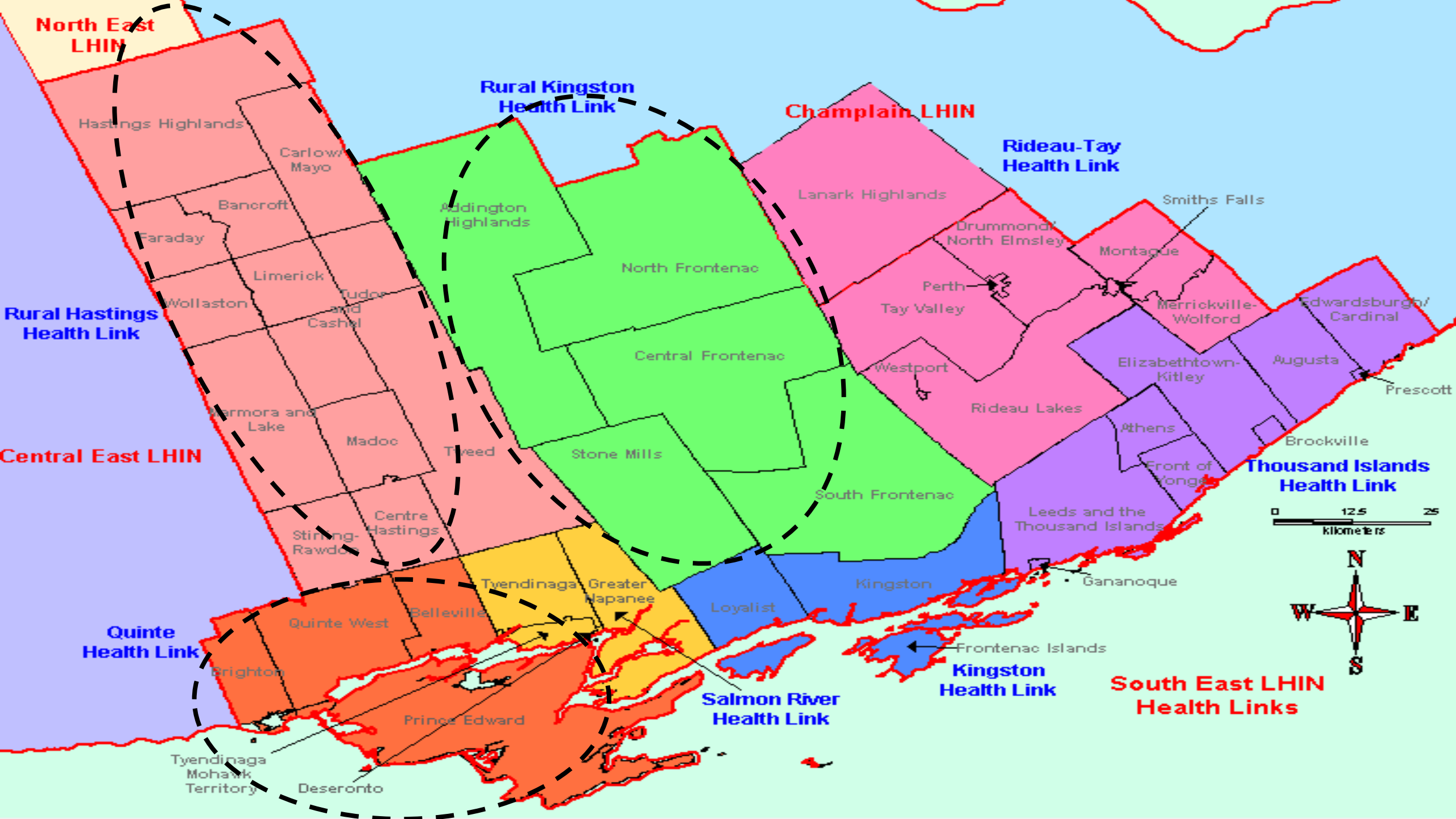




INNOVATION ADOPTION LIFECYCLE











Appui C. prise en charge

Appui

« Être convaincu de mettre en œuvre l'idée de quelqu'un d'autre. »

Prise en charge

« Participer librement à
l'élaboration d'une idée. »

Comment les maillons santé sont-ils déployés?

QUOI?

Cerner les patients ayant des besoins complexes.

Associer les patients ayant des besoins complexes avec des fournisseurs de soins primaires.

Planifier des soins coordonnés.

COMMENT?

Établir des relations

Connectivité DME/PI

Engagement des patients

La véritable histoire de l'un de mes patients du maillon santé...

Avantages pour mon cabinet

- **Pour mes patients ayant les besoins les plus complexes**
 - Plus facile d'obtenir des services de soins de santé.
 - Meilleure compréhension de leurs objectifs personnels
 - Je me sens soutenu dans la prise en charge de leurs soins.
 - Relations personnelles établies en travaillant au sein d'une équipe.
 - Moins de consultations dans mon cabinet
 - Consultations de plus courte durée à mon cabinet
 - Plus grande satisfaction professionnelle

Avantages pour mes patients

- Plus concentrés sur leurs objectifs
- Meilleure compréhension de leur état
- Plus facile d'obtenir des services de soins de santé
- Ils se sentent soutenus dans la prise en charge de leurs soins.
- Moins de consultations chez les médecins / à l'hôpital
- Meilleure qualité de vie

D^r Jonathan Kerr

**Président, Ontario College of Family Physicians
Responsable des soins primaires, RLISS du Sud-Est**

dr.jonathankerr@gmail.com

Maillon santé du Centre de North York

Transformation Qualité de la santé
23 novembre 2014

Le maillon santé du Centre de North York : un partenariat



North York
Family Health Team



Central
CCAC CASC
Community
Care Access
Centre
Centre d'accès
aux soins
communautaires
du Centre

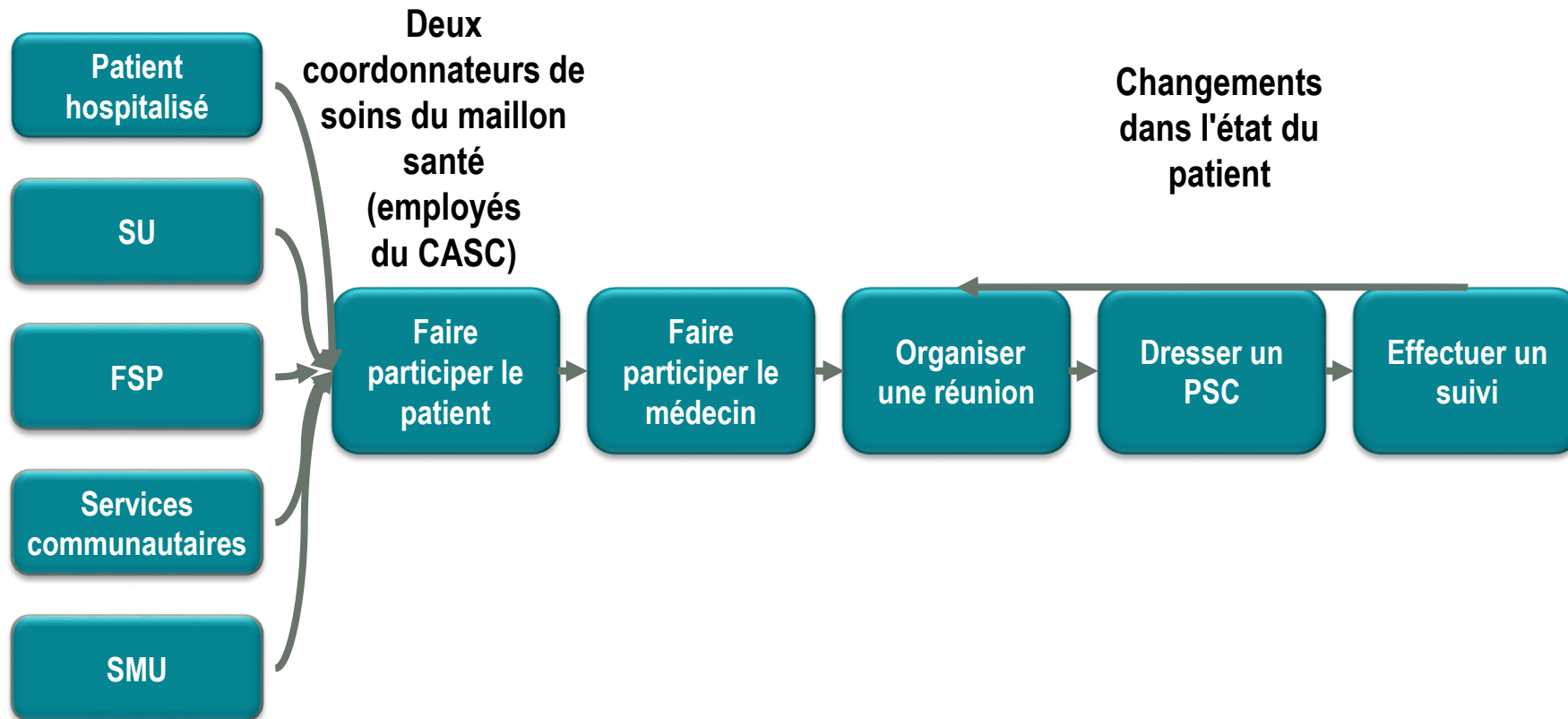


**NORTH
YORK
GENERAL**
*Making a World
of Difference*



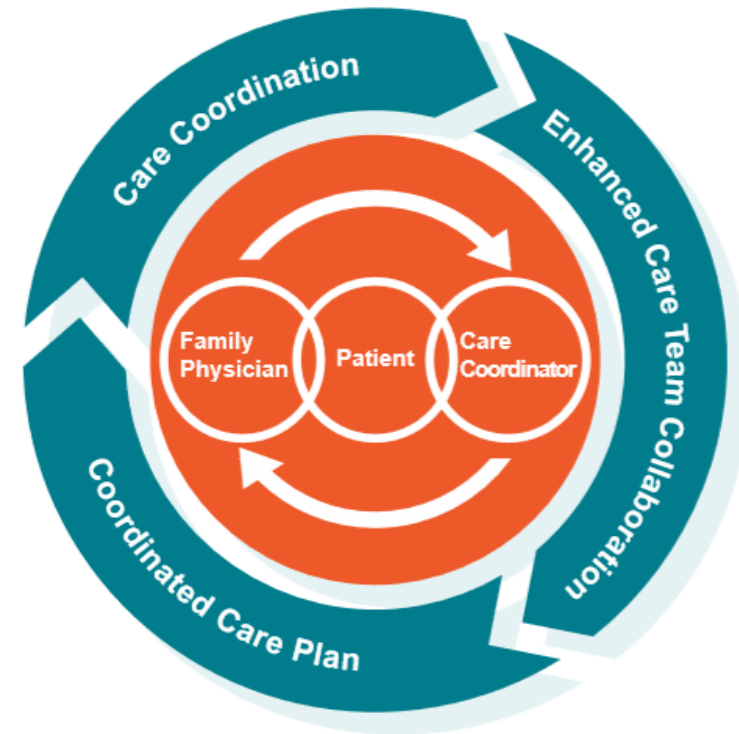
Le modèle du maillon santé du Centre de North York incite le patient et l'équipe de soins à collaborer

Patient identifié



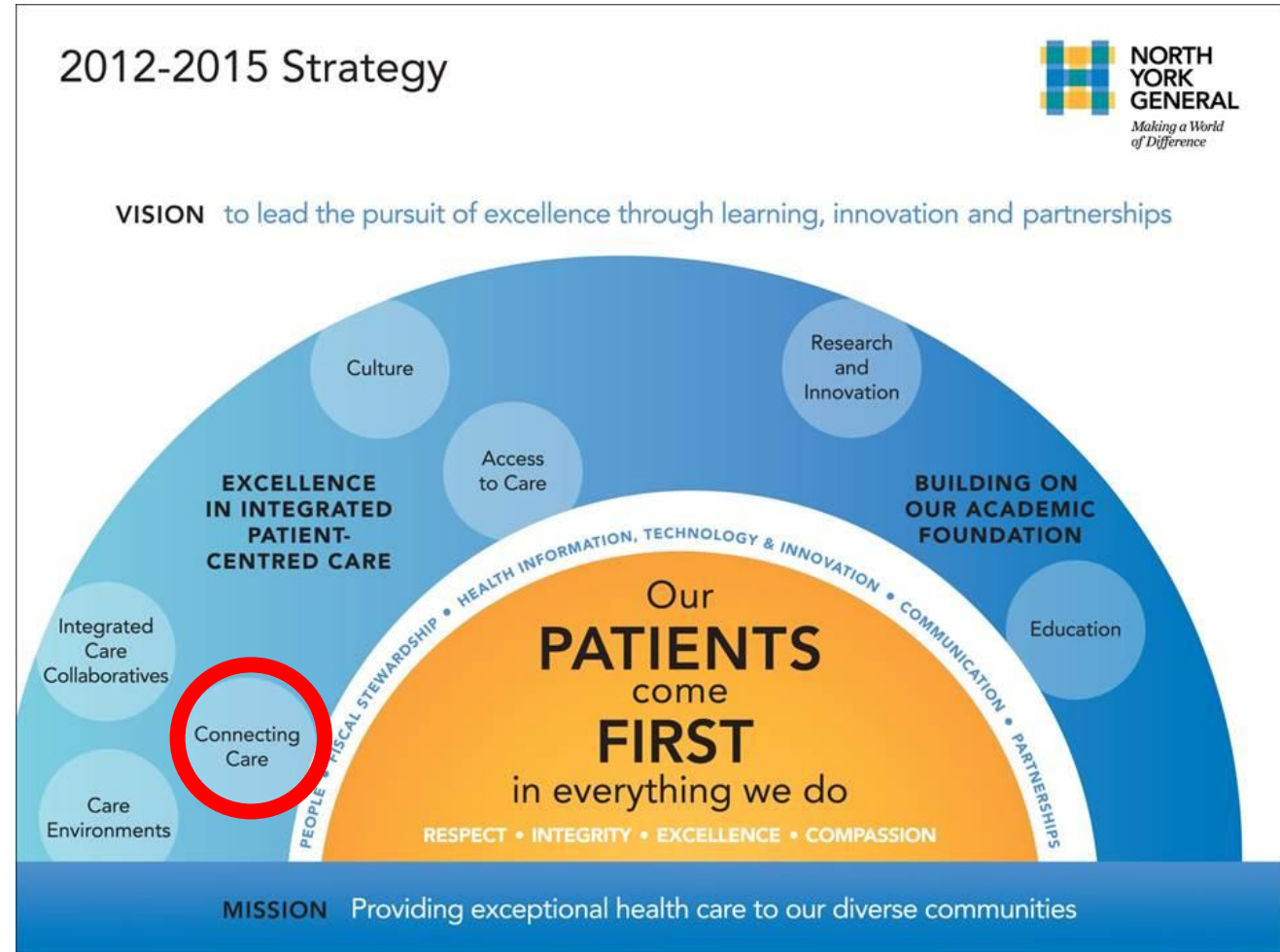
Le maillon santé du Centre de North York tire parti d'un solide engagement des médecins de famille

- 300 membres dans le département de médecine familiale
- Solide réseau de soins primaires dans le RLISS du Centre
- Sensibilisation des médecins par l'intermédiaire d'établissements existants



Le maillon santé de la région de North York tire parti de l'initiative Connecting Care

- Avis envoyés par télécopieur
- Transferts bien préparés
- Répertoire des médecins
- Services de consultation électronique



Le maillon santé du Centre de North York se concentre sur quatre secteurs afin d'assurer la durabilité



Facteurs clés de réussite du maillon santé du Centre de North York

- Culture, leadership et collaboration
- Importance accordée aux besoins des patients et de leur famille – soutient le concept du domicile médical axé sur le patient.
- Déclencher le processus, tout simplement!

Merci

L'équipe du maillon santé du Centre de North York
HealthLinks@nygh.on.ca

**Du démarrage à la durabilité et au-delà :
Permettre au modèle des maillons santé d'atteindre
la maturité pour l'Ontario**

Nancy Naylor

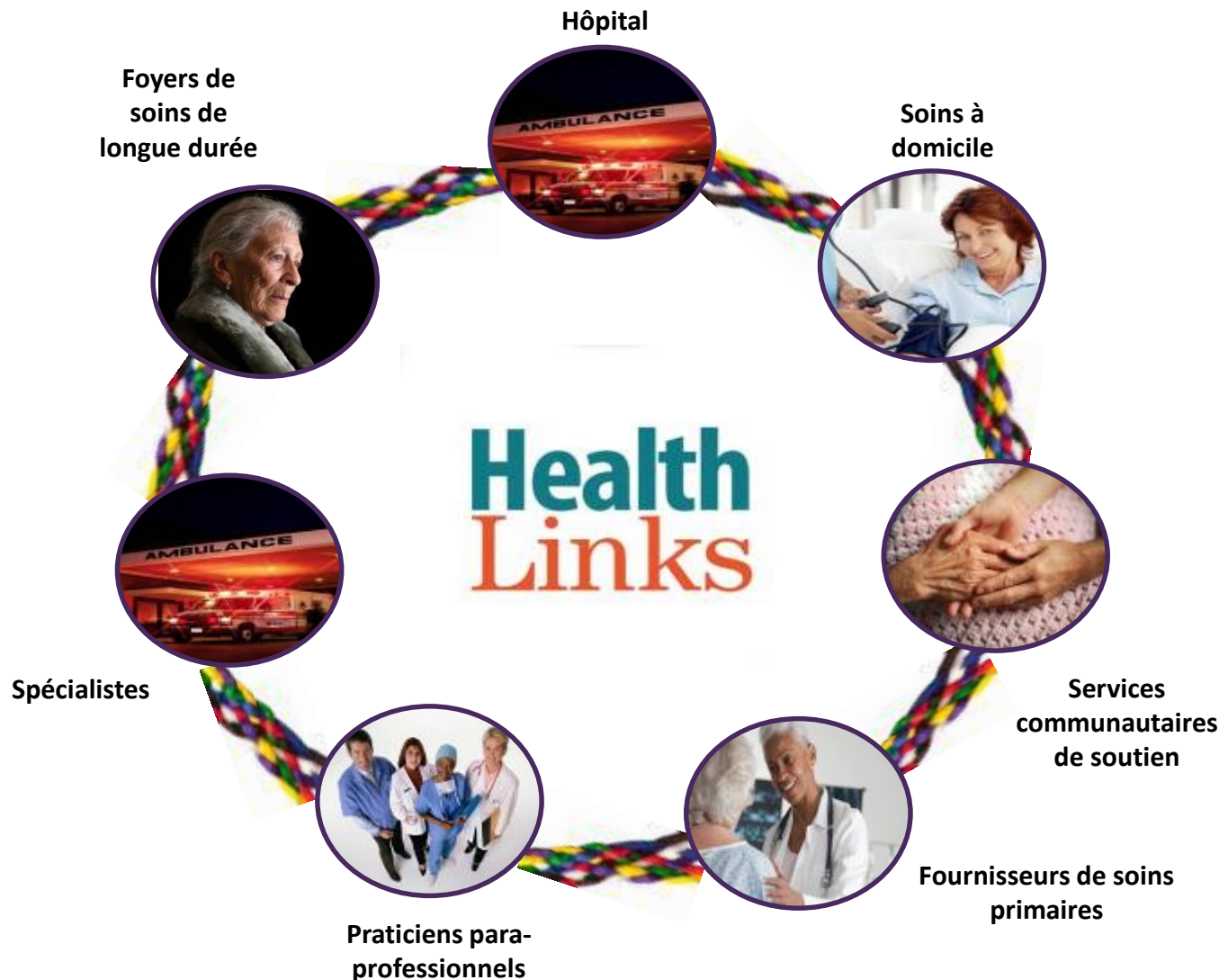
Sous-ministre adjointe

Responsabilisation et performance du système de santé

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

20 novembre 2014

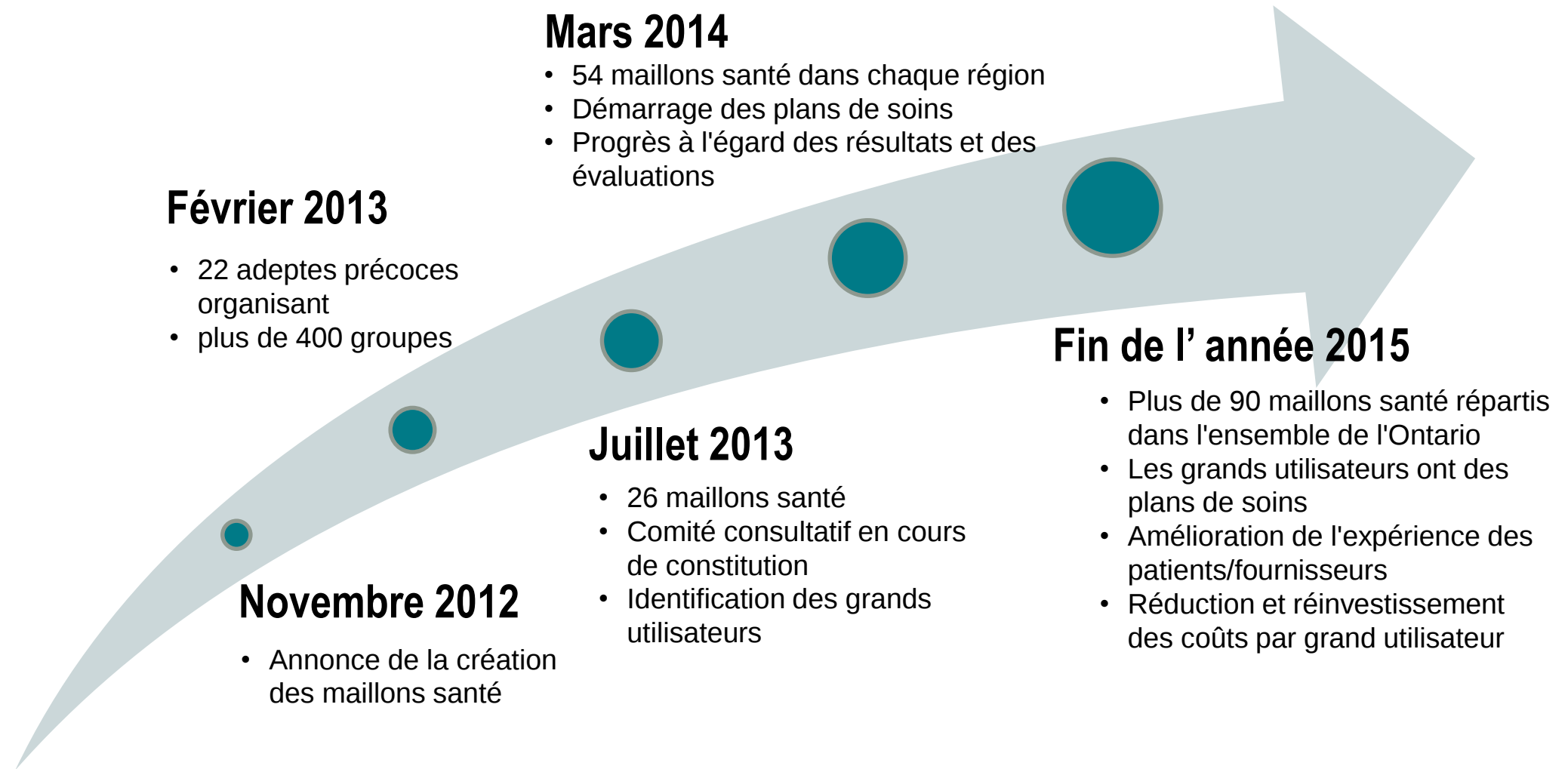
Meilleure intégration grâce aux maillons santé



Les soins coordonnés et intégrés sont au cœur des maillons santé.

- Maillons santé lancés en décembre 2012.
- Nouveau modèle visant à améliorer les soins pour les patients ayant des besoins élevés.
- Tous les fournisseurs travaillant à l'échelle locale doivent intégrer les soins cliniques et coordonner les plans au niveau du patient.
- Objectif initial axé sur les personnes ayant des problèmes de santé complexes.

Cheminement des maillons santé



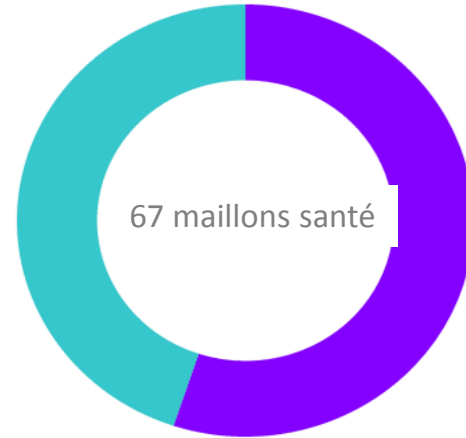
Évolution des maillons santé à ce jour

TOUS LES RLISS

font partie d'un forum provincial sur la confidentialité afin de faciliter les échanges de pratiques exemplaires en matière de confidentialité et de partage des données.

68 %

des 98 maillons santé projetés ont été approuvés à ce jour.



3 264



PLANS DE SOINS ÉLABORÉS

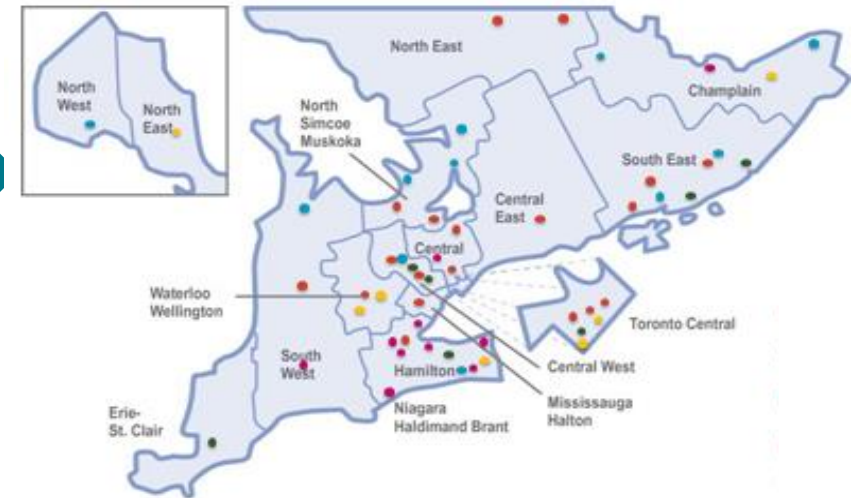
Les maillons santé ont dépassé leurs objectifs initiaux pour l'exercice 2013-2014.

8 197 PATIENTS INSCRITS

Les maillons santé ont utilisé Accès Soins et d'autres ressources pour trouver des patients non inscrits.



Plus de 1 000 partenaires



Les fournisseurs de services de santé et de services sociaux ont intégré leur maillon santé local et planifient mieux pour leur collectivité.

Introduction au cheminement des maillons santé vers la maturité

Cheminement des maillons santé vers la maturité : processus en cinq étapes fondé sur l'examen des pratiques de pointe.

L'incidence sur la population à grande échelle est démontrée par des processus clairement définis, mis en œuvre à grande échelle dans l'ensemble des maillons santé et gérés systématiquement grâce à l'amélioration continue.

À mesure qu'évoluent les maillons santé, ils traversent différentes phases de maturité pour chaque domaine.

**Niveau 1
Démarrage**

**Niveau 2
Évolution**

**Niveau 3
Excellence
fonctionnelle**

**Niveau 4
Excellence intégrée**

**Niveau 5
Incidence sur la population
à grande échelle**

Évolution du cheminement vers la maturité

Niveau 1 : Niveau de planification uniquement

Niveau 2 : Expérimentation et tests

Niveau 3 : Mise en œuvre, projets-pilotes et projets éprouvés

Niveau 4 : Intégration parmi l'ensemble des partenaires

Niveau 5 : Utilisés à grande échelle, dans l'ensemble des établissements

Leçons tirées – Évaluations rapides des cycles

Soutenir et accélérer le cheminement des maillons santé vers la maturité.

- Les maillons santé et les RLISS seront confrontés à de nouveaux défis en matière d'intégration et d'adoption dans l'ensemble des secteurs.
- Il sera nécessaire d'élaborer de nouvelles capacités à chaque niveau.
- Il faudra se concentrer sur le processus, les outils et la communication à chaque niveau.

Équilibrer la tension entre l'optimisation opérationnelle et l'innovation continue.

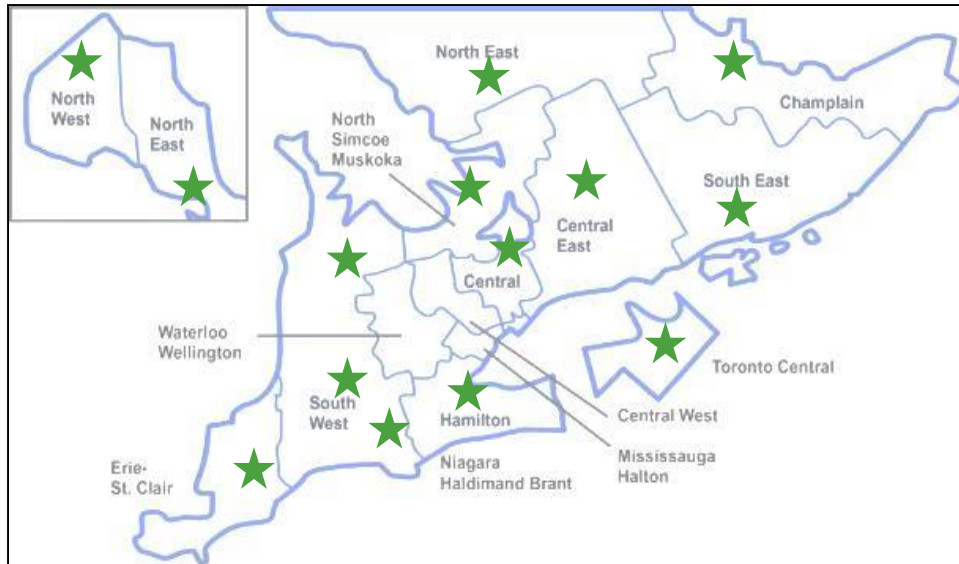
- L'excellence opérationnelle a tendance à récompenser les gains progressifs et l'optimisation des processus plutôt que les percées innovantes.
- Les dernières étapes nécessitent autant d'innovation que les premières de la part des maillons santé, des fournisseurs et des RLISS.
- Besoin de planifier et d'élaborer les structures et les paramètres afin de favoriser l'innovation continue pendant le cheminement des maillons santé.

Comprendre l'incidence des caractérisations de la trajectoire pendant le cheminement vers la maturité.

- Sélectionner la meilleure trajectoire d'évolution pour les maillons santé en fonction des caractérisations pourrait accélérer le progrès et profiter à la réalisation.
- Les structures à l'intérieur des maillons santé et entre ceux-ci, les relations et les processus peuvent être conçus pour optimiser le cheminement vers la maturité.

Perfectionner les maillons santé

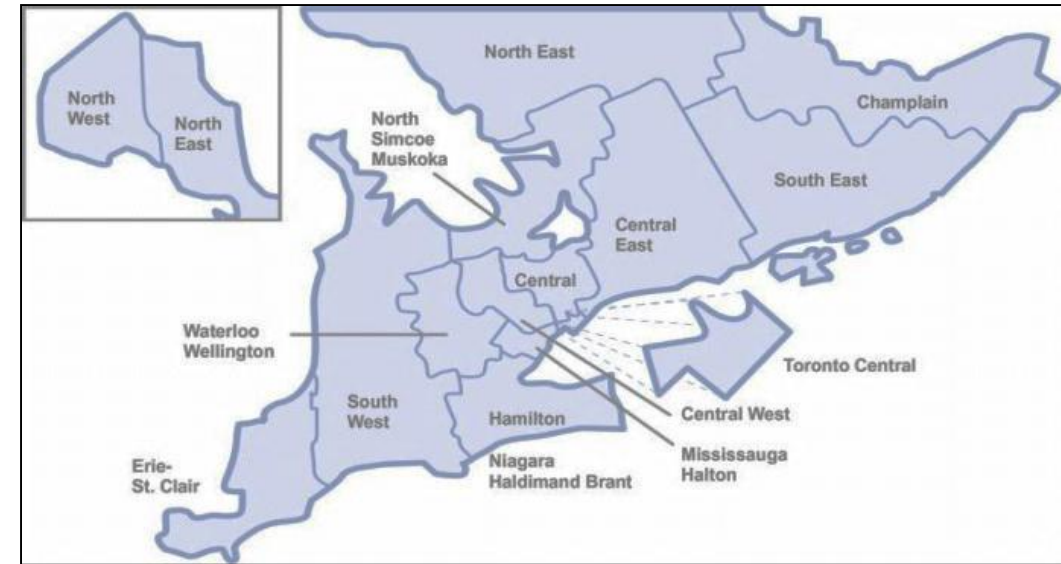
Îlots d'excellence parmi les adeptes précoces



Outils demandés par le secteur

- Outil de coordination des soins dans l'ensemble de la province
- Souplesse du financement afin de financer la maturité.
- Outils pour soutenir l'identification des patients ayant des besoins complexes.
- Échange et transfert de connaissances et de pratiques exemplaires
- Stimulation de la mobilisation des fournisseurs

Couverture complète de la province grâce aux maillons santé



Stratégie relative à la maturité

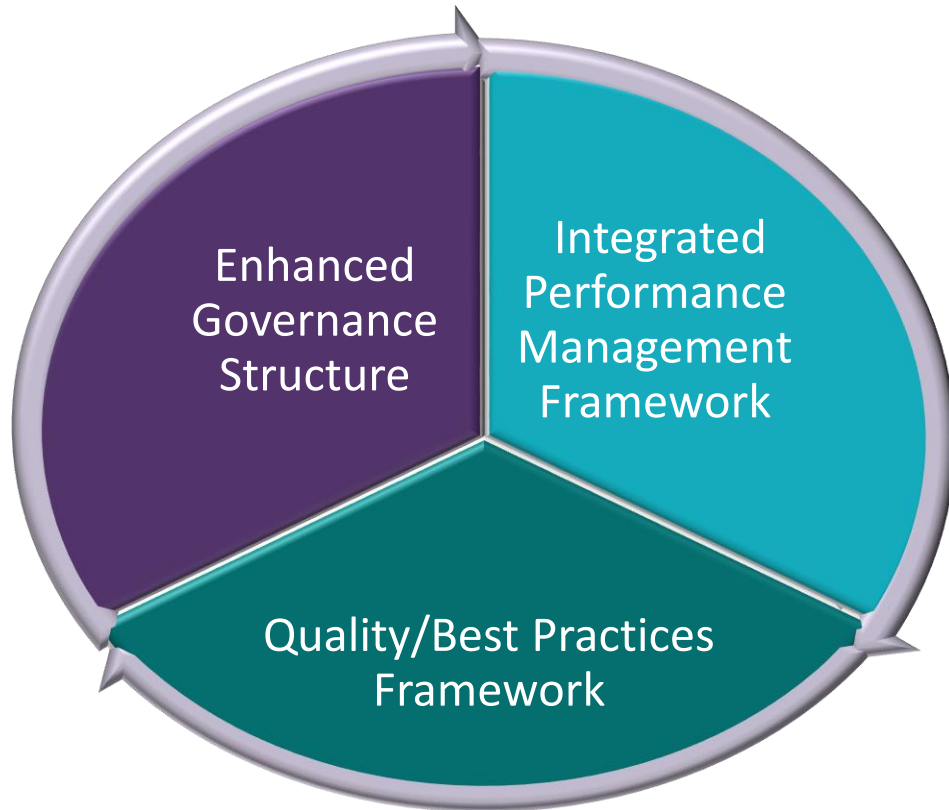
Modèle de maillon santé avancé

Réforme de la gouvernance : rôles et responsabilités

Gestion du rendement

Favoriser et diffuser les pratiques exemplaires.

Modèle de maillon santé avancé



HealthLinks

Un modèle de maillon santé avancé est proposé afin d'aller de la mise en œuvre rapide à un modèle provincial qui :

- permettra la coordination des soins à grande échelle dans plus de 90 maillons santé;
- fera la promotion des soins de qualité au sein du continuum et des secteurs, et d'une expérience améliorée pour le patient/fournisseur;
- assurera le partage de la responsabilité du rendement avec les RLIS;
- conduira à la durabilité des maillons santé et à des économies pour le système de santé;
- conduira à une plus grande intégration du système de santé.

Maillons santé : fondements de la transformation



Soins coordonnés à grande échelle axés sur le patient pour les patients ayant des besoins complexes.

Soutiennent l'identification en amont et précoce des patients.

Conduisent à des améliorations dans le domaine des besoins de services de santé et de services sociaux des populations vulnérables (p. ex., santé mentale et soins palliatifs).

Permettent la prestation intégrée de services de santé, de services sociaux et de services communautaires.

Soutiennent l'adoption de mécanismes de financement intégrés afin de faciliter l'intégration des soins.