

# Gestion des soins coordonnés

## Inviter et engager : utiliser des stratégies de communication axées sur la personne

Publié en juin 2016

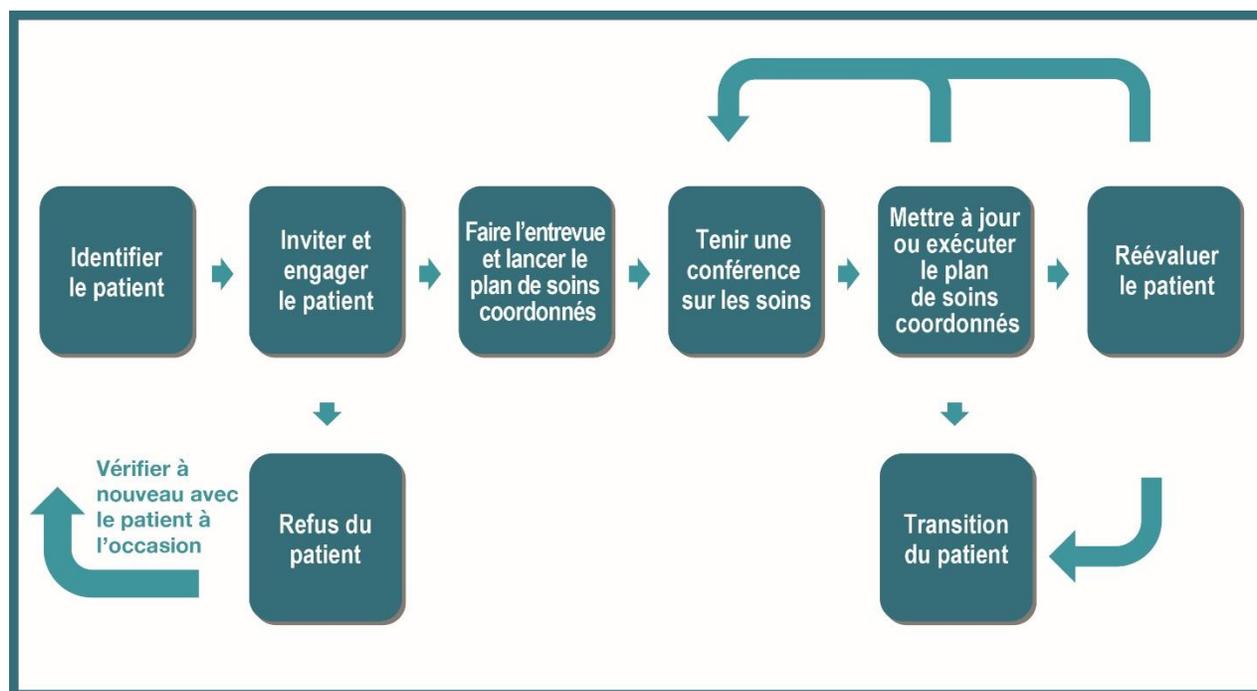


Figure 1 : Approche de la gestion des soins coordonnés

Bien que cette approche de la gestion des soins coordonnés soit généralement acceptée dans toute la province, il existe **une importante variation dans les cabinets à chaque étape du processus**. Bien que chaque cabinet, organisme, région ou maillon santé puisse avoir divers secteurs d'intervention privilégiés, l'ensemble des pratiques innovantes et des soutiens de mise en œuvre suivant est conçu pour **aider les équipes à améliorer les soins pour les patients au sein des maillons santé et pour favoriser une harmonisation et une progression continues des pratiques uniformes dans toute la province**. Pour en apprendre davantage au sujet de l'amélioration de la qualité, visitez le : [qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started](http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started).

Pratique innovante	Évaluation des pratiques innovantes <sup>1</sup>	Appui du groupe de référence clinique pour l'expansion
Utiliser des stratégies de communication centrées sur la personne afin d'inviter et d'engager le patient dans la coordination de ses soins avec l'équipe des maillons santé.	ÉMERGENTE	Propagation provinciale et réévaluation à l'aide du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes dans un an (juin 2017).

<sup>1</sup> Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les évaluations du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes, rendez-vous au lien suivant : <http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/qi/health-links/innovative-practices-evaluation-framework-overview-fr.pdf>

## Mise en œuvre

Étapes pour la mise en œuvre	Outils et ressources	Outils supplémentaires
<p><b>1. Établir qui est la personne la plus appropriée pour lancer l'invitation.</b> Lorsqu'un patient est identifié comme une personne pouvant bénéficier de la gestion des soins coordonnés, il est recommandé d'établir un <i>lien</i> avec le patient <i>avant</i> de lancer l'invitation :</p> <p><b>a) Option privilégiée :</b> la personne avec laquelle le patient entretient une relation <i>existante</i>.</p> <p><b>b) Autre option 1 :</b> la personne la plus susceptible de développer une relation continue peut établir un lien, puis lancer l'invitation.</p> <p><b>c) Autre option 2 :</b> si les options a et b ne sont pas envisageables, la personne qui invite le patient doit veiller à établir un certain lien avant de lancer l'invitation.</p> <p><b>Inefficace :</b> une personne sans relation qui n'établit aucun lien préalable lance l'invitation sans assurer de suivi.</p> <p><b>2. Lancer l'invitation.</b> L'invitation peut être lancée en personne ou par téléphone. Lorsque des processus appropriés existent, la méthode qui convient le mieux pour lancer l'invitation est la méthode de communication préférée du patient (en personne, par téléphone, par courriel, par message texte, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Outil d'aide à la décision pour l'invitation des patients</b> (veuillez consulter l'Annexe A)</li> <li>• « <b>Engagement du patient dans la coordination des soins et obtention du consentement à partager l'information avec l'équipe de soins des maillons santé</b> » (webinaire de Qualité des services de santé Ontario; 22 septembre 2015). Disponible au : <a href="http://www.hqontario.ca/portals/0/documents/qi/health-links/ccp-webinar-step-2-fr.pdf">http://www.hqontario.ca/portals/0/documents/qi/health-links/ccp-webinar-step-2-fr.pdf</a></li> <li>• <b>Trousse d'outils des maillons santé du Centre-Est; Planification des soins coordonnés (anglais)</b>. Disponible au : <a href="http://healthcareathome.ca/centraleast/en/who/Documents/Health_Links/toolkit/CEHealthLinks-Toolkit-V2.pdf">http://healthcareathome.ca/centraleast/en/who/Documents/Health_Links/toolkit/CEHealthLinks-Toolkit-V2.pdf</a></li> <li>• <b>Guide du patient pour la planification des soins (anglais)</b>. Maillon santé du nord-est de Toronto. Disponible au : <a href="http://sunnybrook.ca/uploads/1/welcome/about/net/150610_planning_your_care_patient_workbook.pdf">http://sunnybrook.ca/uploads/1/welcome/about/net/150610_planning_your_care_patient_workbook.pdf</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les décisions relatives à l'engagement des patients et au lancement de l'invitation doivent refléter l'approche régionale. Les partenaires des maillons santé sont invités à travailler en collaboration pour élaborer des processus standard de déroulement du travail.</li> </ul>

## Mesure

Les **mesures d'amélioration de la qualité** sont utilisées pour aider à surveiller les progrès de la mise en place d'un changement et pour établir si le changement a contribué à une amélioration. Tout comme un fournisseur de soins de santé peut surveiller le rythme cardiaque ou la pression artérielle afin de cerner la réaction d'un patient à un traitement, la collecte d'information relative aux processus pour la prestation améliorée des soins permet à l'équipe de savoir si elle se dirige vers l'obtention d'un environnement de soins hautement fiable. *Pour en apprendre davantage sur l'amélioration de la qualité et les mesures, visitez le [qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started](http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started).*

Les mesures suivantes ont été élaborées pour aider à établir : 1) si les pratiques innovantes relatives à la gestion des soins coordonnés sont **mises en œuvre**; et 2) les effets de ces pratiques sur les **processus** des maillons santé et les **résultats** des soins pour les patients, la population ou le système.

Les maillons santé, les organismes et les fournisseurs qui choisissent de mettre en œuvre une ou plusieurs pratiques innovantes de gestion des soins coordonnés sont **vivement encouragés à recueillir des données relatives aux mesures associées et à signaler celles-ci à Qualité des services de santé Ontario**. Cela permettra d'améliorer l'analyse lors du prochain examen (prévu en juin 2017), ce qui profitera à tous les maillons santé.

## Mesures suggérées

(veuillez consulter l'Annexe B pour des détails supplémentaires)

Mesure suggérée des résultats	Mesures suggérées des processus	Information supplémentaire
<p>% de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé suivant :</p> <p>« Je sens que l'invitation à participer aux maillons santé a été lancée de manière à me permettre de bien comprendre ce qui m'était offert. »</p>	<p>% de patients qui indiquent que l'invitation est lancée par une personne avec qui ils entretiennent déjà une relation ou avec qui ils pourraient développer possiblement une relation continue.</p> <p>% de patients qui indiquent que des ressources ou des messages cohérents sont utilisés pour inviter les patients à participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recommandation pour les maillons santé de récolter et de signaler les données pendant au moins 3 mois.</li><li>• Les modèles de la plateforme d'analyse des mesures d'amélioration de la qualité et de production de rapports (QI RAP) seront offerts si le maillon santé choisit de les utiliser.</li><li>• Tous les patients qui reçoivent des soins par l'intermédiaire d'un maillon santé sont inclus dans le groupe-échantillon.</li></ul>

## Références

- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Guide sur le modèle évolué de maillons santé [Internet]. Ontario : ministère de la Santé et des Soins de longue durée [cité en mai 2016]. Accessible à l'adresse : <http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/transformation/docs/Guide-to-the-Advanced-Health-Links-Model.pdf>

# Gestion des soins coordonnés

## Annexe A : Outil d'aide à la décision pour l'invitation des patients

Publié en juin 2016

### Comment l'outil d'aide à la décision est-il utilisé?

Cet outil a été créé pour aider les maillons santé et les fournisseurs des maillons santé à mettre en œuvre la pratique qui consiste à **lancer des invitations axées sur la personne** pour participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés. Cet outil est destiné à **appuyer (et non pas à remplacer) la prise de décision opérationnelle et clinique** dans les maillons santé et pour inviter les patients à participer à la gestion des soins coordonnés. Il doit être utilisé avec l'information contextuelle pertinente (comme les meilleures pratiques relatives aux transitions des patients, etc.).

### Qui devrait lancer l'invitation au patient?

Le processus suivant a été élaboré pour montrer à quoi **peut** ressembler le processus de décision quand vient le temps de décider qui devrait lancer l'invitation à participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés. Il ne sert qu'à des fins démonstratives et peut être adapté aux pratiques et aux processus régionaux.

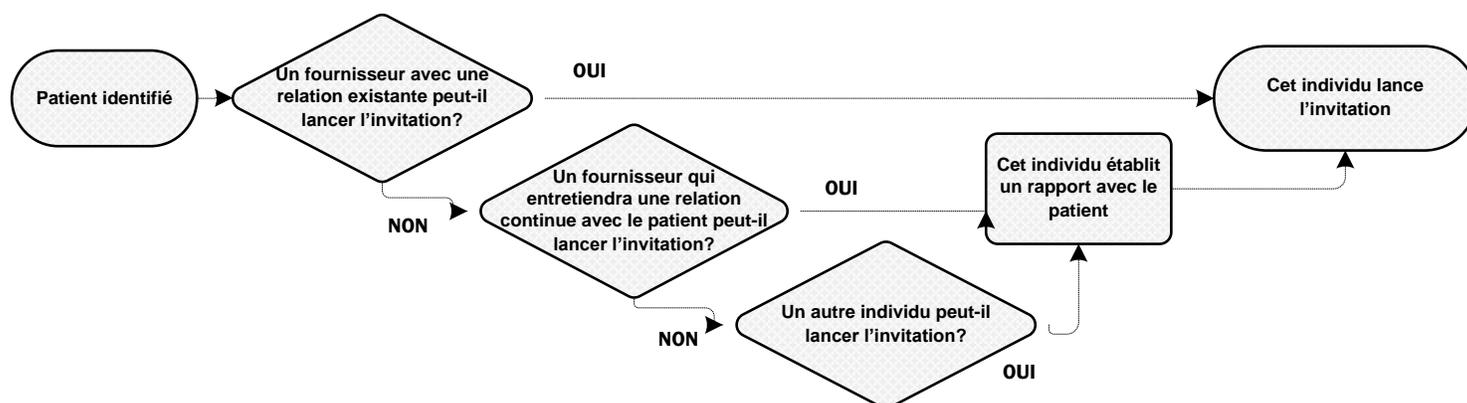


Figure 2 : Processus de prise de décision pour une invitation axée sur la personne

### Comment un fournisseur ou un aidant peut-il envisager de lancer l'invitation?

L'invitation peut être lancée **en personne ou par téléphone**. Lorsque des processus appropriés existent, la méthode qui convient le mieux pour lancer l'invitation est la **méthode de communication préférée du patient** (en personne, par téléphone, par courriel, par message texte, etc.). Le fournisseur ou l'organisme doit s'assurer que la méthode de communication choisie respecte **toutes les exigences associées (lois, réglementations, etc.)**.

Pour lancer l'invitation, il est recommandé d'utiliser une formulation normalisée et cohérente ou des ressources qui comprennent **l'information nécessaire** pour que le patient comprenne les maillons santé et la gestion des soins coordonnés, **sans toutefois noyer le patient sous un flot d'information**. Par exemple, certains maillons santé ont créé entre autres des messages clés, des textes et des dépliants destinés aux patients pour aider les individus à lancer l'invitation pour les maillons santé. Vous trouverez des exemples dans la trousse des maillons santé du Centre-Est; Planification des soins de santé (en anglais). Disponible au :

[http://healthcareathome.ca/centraleast/en/who/Documents/Health\\_Links/toolkit/CEHealthLinks-Toolkit-V2.pdf](http://healthcareathome.ca/centraleast/en/who/Documents/Health_Links/toolkit/CEHealthLinks-Toolkit-V2.pdf)

## Existe-t-il des exemples qui démontrent comment les maillons santé ont mis en place des stratégies de communication axées sur la personne pour inviter et engager le patient dans la coordination de ses soins avec l'équipe des maillons santé?

Qualité des services de santé Ontario a contribué à la présentation d'un webinaire intitulé « Engagement du patient dans la coordination des soins et obtention du consentement à partager l'information avec l'équipe de soins des maillons santé » le 22 septembre 2015. *Pour consulter un enregistrement de la présentation de ce webinaire, visitez le [www.hqontario.ca/portals/0/documents/qi/health-links/ccp-webinar-step-2-fr.pdf](http://www.hqontario.ca/portals/0/documents/qi/health-links/ccp-webinar-step-2-fr.pdf).* Un exemple de la mise en œuvre de cette pratique a été présenté par les maillons santé du RLISS du Centre-Est. Tous les maillons santé identifient les patients lorsque ceux-ci se présentent pour une consultation clinique avec un fournisseur existant ou un nouveau fournisseur. Le fournisseur qui identifie le patient s'assure aussi de son engagement, lance l'invitation et obtient son consentement éclairé pour participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés.

## Références

- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Guide sur le modèle évolué de maillons santé [Internet]. Ontario : ministère de la Santé et des Soins de longue durée [cité en mai 2016]. Accessible à l'adresse : <http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/transformation/docs/Guide-to-the-Advanced-Health-Links-Model.pdf>

# Gestion des soins coordonnés

## Annexe B :

### Paramètres des mesures pour des invitations axées sur la personne

Publié en juin 2016

**Pourcentage de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel l'invitation à participer aux maillons santé a été lancée de manière à leur permettre de bien comprendre ce qui leur était offert**

<b>Étape de la gestion des soins coordonnés</b>	<b>Inviter et engager</b>
<b>Pratique innovante</b>	Utiliser des stratégies de communication centrées sur la personne afin d'inviter et d'engager le patient dans la coordination de ses soins avec l'équipe des maillons santé.
<b>Mesure</b>	% de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé « Je sens que l'invitation à participer aux maillons santé a été lancée de manière à me permettre de bien comprendre ce qui m'était offert. »
<b>Type</b>	Mesure des résultats
<b>Définition/description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'invitation est lancée à l'aide de la méthode de communication préférée du patient (en personne, par téléphone, par courriel, par message texte, etc.).</li> <li>Une formulation normalisée et cohérente est utilisée et comprend l'information nécessaire pour que le patient comprenne les maillons santé et la gestion des soins, sans toutefois les inonder d'information.</li> </ul> <p>Dimensions : efficace, équitable, axé sur le patient, sécuritaire</p> <p>Direction de l'amélioration : ↑</p>
<b>Caractéristiques supplémentaires</b>	<p><u>Numérateur</u> : nombre de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé « Je sens que l'invitation à participer aux maillons santé a été lancée de manière à me permettre de bien comprendre ce qui m'était offert. »</p> <p><u>Dénominateur</u> : nombre de patients ayant passé l'entrevue.</p> <p><u>Critères d'exclusion</u> : les patients qui répondent aux critères, mais qui ne bénéficient pas d'un accès au maillon santé parce qu'ils ont déménagé l'extérieur de la zone desservie ou parce qu'ils sont décédés.</p>
<b>Période de déclaration</b>	Recommandation pour les maillons santé de récolter et de signaler les données pendant au moins 3 mois. Les modèles de la plateforme d'analyse des mesures d'amélioration de la qualité et de production de rapports (QI RAP) seront offerts si le maillon santé choisit de les utiliser.
<b>Source des données</b>	Sondage des patients; collecte manuelle des données par les fournisseurs de soins primaires, les fournisseurs dans les hôpitaux et les fournisseurs de soins communautaires au sein du maillon santé.
<b>Plan de sondage</b>	Tous les patients qui reçoivent des soins par l'intermédiaire d'un maillon santé sont inclus dans le groupe-échantillon.
<b>Remarques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les mesures de résultats sélectionnées permettront d'évaluer les effets des efforts visant à intégrer les pratiques innovantes dans la gestion des soins coordonnés.</li> </ul>

## Pourcentage de patients qui indiquent que l'invitation est lancée par une personne avec qui ils entretiennent déjà une relation ou avec qui ils pourraient développer possiblement une relation continue

<b>Étape de la gestion des soins coordonnés</b>	<b>Inviter et engager</b>
<b>Pratique innovante</b>	Utiliser des stratégies de communication centrées sur la personne afin d'inviter et d'engager le patient dans la coordination de ses soins avec l'équipe des maillons santé.
<b>Mesure (mesure personnalisée)</b>	% de patients qui indiquent que l'invitation est lancée par une personne avec qui ils entretiennent déjà une relation ou avec qui ils développement possiblement une relation continue.
<b>Type</b>	Processus
<b>Définition/description</b>	Dimensions : efficace, équitable, axé sur le patient, sécuritaire  Direction de l'amélioration : ↑
<b>Caractéristiques supplémentaires</b>	<u>Numérateur</u> : patients qui indiquent que l'invitation est lancée par une personne avec qui ils entretiennent déjà une relation ou avec qui ils pourraient développer possiblement une relation continue.  <u>Dénominateur</u> : nombre total de patients invités à participer aux maillons santé.  <u>Critères d'exclusion</u> : les patients qui répondent aux critères, mais qui ne bénéficient pas d'un accès au maillon santé parce qu'ils ont déménagé l'extérieur de la zone desservie ou parce qu'ils sont décédés.
<b>Période de déclaration</b>	Recommandation pour les maillons santé de récolter et de signaler les données pendant au moins 3 mois. Les modèles de la plateforme d'analyse des mesures d'amélioration de la qualité et de production de rapports (QI RAP) seront offerts si le maillon santé choisit de les utiliser.
<b>Source des données</b>	Collecte manuelle des données par les fournisseurs de soins primaires, les fournisseurs dans les hôpitaux et les fournisseurs de soins communautaires au sein du maillon santé.
<b>Plan de sondage</b>	Tous les patients qui reçoivent des soins par l'intermédiaire d'un maillon santé sont inclus dans le groupe-échantillon.
<b>Remarques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les mesures des processus sélectionnées visent à aider les maillons santé à mettre à contribution les secteurs de la science de l'amélioration et de la science de l'application pendant la mise en œuvre de ces pratiques.</li> <li>Les mesures des processus sont utilisées pour évaluer : <ol style="list-style-type: none"> <li>L'avancement des composants de la mise en œuvre comme la portée (la fréquence à laquelle la pratique a été utilisée);</li> <li>L'adhésion (fidélité) aux spécifications des étapes qui doivent être en place pour qu'un programme ou une pratique fonctionne; et</li> <li>La durabilité du processus conçu pour demeurer en place lorsque l'attention initiale se sera estompée.</li> </ol> </li> <li>Nous reconnaissons que les patients qui répondent à ces critères peuvent ne pas avoir besoin des maillons santé et que les patients qui ont besoin des maillons santé peuvent ne pas correspondre à ces critères. Cependant, par la suite, une combinaison d'évaluations cliniques et de méthodes de recherche de cas fondée sur des données probantes permettra d'optimiser la capacité des maillons santé à identifier le plus de patients possible pouvant bénéficier de la gestion des soins coordonnés.</li> </ul>

## Pourcentage de patients qui indiquent que des ressources ou des messages cohérents sont utilisés pour inviter les patients à participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés

<b>Étape de la gestion des soins coordonnés</b>	<b>Inviter et engager</b>
<b>Pratique innovante</b>	Utiliser des stratégies de communication centrées sur la personne afin d'inviter et d'engager le patient dans la coordination de ses soins avec l'équipe des maillons santé.
<b>Mesure (mesure personnalisée)</b>	% de patients qui indiquent que des ressources ou des messages cohérents sont utilisés pour inviter les patients à participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés.
<b>Type</b>	Mesures des processus
<b>Définition/description</b>	Dimensions : efficace, équitable, axé sur le patient  Direction de l'amélioration : ↑
<b>Caractéristiques supplémentaires</b>	<p><u>Numérateur n° 1</u> : nombre de patients qui ont accepté l'invitation à participer aux maillons santé.</p> <p><u>Dénominateur n° 1</u> : nombre total de patients invités à se joindre aux maillons santé par une personne avec qui ils entretiennent une relation existante (y compris ceux qui refusent).</p> <p><u>Numérateur n° 2</u> : nombre de patients qui ont accepté l'invitation à participer aux maillons santé.</p> <p><u>Dénominateur n° 2</u> : nombre total de patients invités à se joindre aux maillons santé par une personne avec qui ils n'entretiennent pas de relation existante (y compris ceux qui refusent).</p> <p><u>Critères d'exclusion</u> : les patients qui répondent aux critères, mais qui ne bénéficient pas d'un accès au maillon santé parce qu'ils ont déménagé l'extérieur de la zone desservie ou parce qu'ils sont décédés.</p>
<b>Période de déclaration</b>	Recommandation pour les maillons santé de récolter et de signaler les données pendant au moins 3 mois. Les modèles de la plateforme d'analyse des mesures d'amélioration de la qualité et de production de rapports (QI RAP) seront offerts si le maillon santé choisit de les utiliser.
<b>Source des données</b>	Collecte manuelle des données par les fournisseurs de soins primaires, les fournisseurs dans les hôpitaux et les fournisseurs de soins communautaires au sein du maillon santé.
<b>Plan de sondage</b>	Tous les patients qui reçoivent des soins par l'intermédiaire d'un maillon santé sont inclus dans le groupe-échantillon.
<b>Remarques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mesures des processus sélectionnées visent à aider les maillons santé à mettre à contribution les secteurs de la science de l'amélioration et de la science de l'application pendant la mise en œuvre de ces pratiques.</li> <li>• Les mesures des processus sont utilisées pour évaluer :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'avancement des composants de la mise en œuvre comme la portée (la fréquence à laquelle la pratique a été utilisée);</li> <li>2. L'adhésion (fidélité) aux spécifications des étapes qui doivent être en place pour qu'un programme ou une pratique fonctionne; et</li> <li>3. La durabilité du processus conçu pour demeurer en place lorsque l'attention initiale se sera estompée.</li> </ol> </li> </ul>