

# Gestion des soins coordonnés

## Inviter et engager : utilisation d'une méthode unique et complète pour l'obtention du consentement

Publié en juin 2016

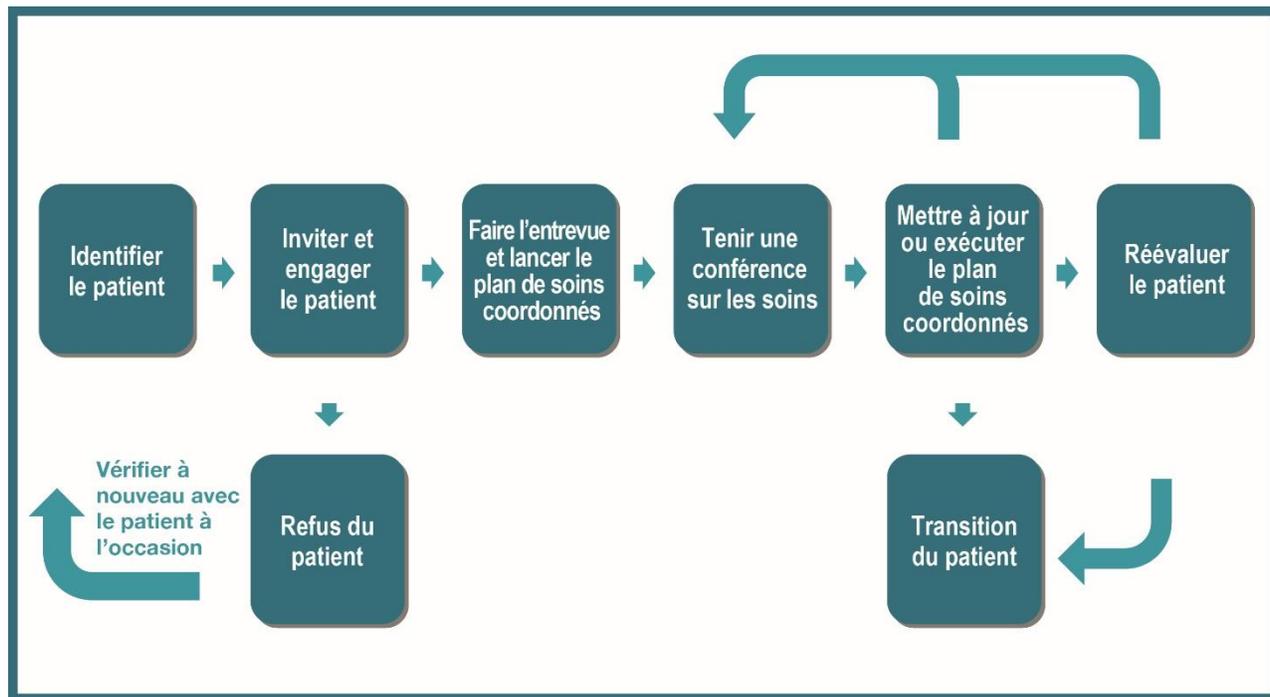


Figure 1 : Approche de la gestion des soins coordonnés

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 un processus complet ou un formulaire qui permet aux patients ou aux décideurs substitués de fournir leur consentement pour tous les éléments des soins coordonnés à la fois (peut être implicite ou explicite).	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>1. Élaborer un processus ou un formulaire de consentement standard et complet en collaboration avec les intervenants des maillons santé (notamment les patients et les décideurs substitués).</p> <p>2. Permettre aux intervenants de faire preuve de diligence raisonnable pour assurer la conformité aux règlements, aux lois, aux règles en matière de vie privée, etc.</p> <p>3. Une fois le processus ou le formulaire terminé, veiller à ce que tous les intervenants soient au courant et comprennent comment l'utiliser.</p> <p>4. Vérifier s'il est nécessaire de recueillir de l'information et de prendre contact avec des personnes et des partenaires pour obtenir les renseignements pertinents.</p> <p>5. Les maillons santé, les organismes et les fournisseurs suivent le processus de consentement éclairé et veillent à ce que le formulaire signé soit joint aux communications et au plan de soins coordonnés.</p> <p>6. Les maillons santé, les organismes et les fournisseurs s'assurent que la conservation du formulaire de consentement (original ou copie distribuée) respecte toutes les exigences prévues par la loi, les exigences légales et la réglementation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaborer un processus ou un formulaire de consentement complet</b> (<i>veuillez consulter l'Annexe A</i>)</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/document/s/qi/health-links/ccp-webinar-step-2-fr.pdf">http://www.hqontario.ca/portals/0/document/s/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.</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 de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</b> (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario; décembre 2004). Disponible au : <a href="https://www.ipc.on.ca/images/resources/hgui-de-f.pdf">https://www.ipc.on.ca/images/resources/hgui-de-f.pdf</a></li> <li>• <b>Trousse relative à la vie privée dans les hôpitaux</b> (Association des hôpitaux de l'Ontario; septembre 2004). Disponible au : <a href="http://www.oha.com/KnowledgeCentre/Library/Toolkits/PublishingImages/Hospital%20Privacy%20Toolkit.pdf">http://www.oha.com/KnowledgeCentre/Library/Toolkits/PublishingImages/Hospital%20Privacy%20Toolkit.pdf</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les maillons santé et les fournisseurs DOIVENT s'assurer que le processus ou le formulaire de consentement éclairé est créé selon une diligence raisonnable de manière à assurer sa conformité avec les organismes de réglementation professionnelle (pour les professionnels de la santé réglementés), les lois provinciales et les exigences prévues par la loi, entre autres, et qu'il soit examiné par tous les intervenants.</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 au 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**

*La documentation pour la gestion des soins coordonnés a été créée en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.*

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	Mesure suggérée des processus	Information supplémentaire
% de patients qui fournissent un seul consentement pour tous les éléments faisant partie de leur plan de soins coordonnés.	% de patients qui fournissent un seul consentement pour les soins coordonnés, obtenu par le maillon santé et qui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Satisfait les intervenants à 100 %;</li> <li>Est partagé avec tous les membres de l'équipe de soins; ET</li> <li>Comprend un mécanisme de révision et de retrait du consentement.</li> </ol>	<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 :

### Élaborer un processus ou un formulaire de consentement complet

Publié en juin 2016

#### Comment cette ressource est-elle utilisée?

Cette ressource a été conçue pour aider les maillons santé et les fournisseurs au sein des maillons santé à mettre en œuvre la pratique qui consiste à **fournir aux patients un point de contact unique pour tous les services inclus dans leur plan de soins coordonnés, qui soutiendra le patient tout au long du processus de planification des soins coordonnés et pendant l'élaboration et la mise en œuvre du plan de soins coordonnés.** Cette ressource est destinée à **appuyer (et non pas à remplacer) la prise de décision opérationnelle et clinique** dans les maillons santé et dans les processus ou les formulaires de consentement éclairé.

#### Qu'en est-il de la conformité aux règlements, aux lois, etc.?

Le processus de consentement éclairé, notamment la documentation et le partage des renseignements personnels sur la santé, est régi par un certain nombre d'organismes, de lois, de règlements et d'exigences de politiques. **Les maillons santé, les organismes et les fournisseurs doivent s'assurer que les pratiques mises en œuvre respectent toutes les exigences associées avant la mise en œuvre.**

#### Existe-t-il des exemples qui démontrent comment les maillons santé ont élaboré un processus ou un formulaire de consentement éclairé complet?

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 le maillon santé de Peterborough. *(Veuillez prendre note que cet exemple est destiné à des fins d'illustration seulement. Chaque maillon santé doit s'assurer que les processus élaborés respectent toutes les lois et les exigences réglementaires associées.)*

Le maillon santé de Peterborough a élaboré un formulaire de consentement multi-organisme qui utilise le processus suivant **avant la mise en œuvre** :



Figure 2 : Approche d'élaboration d'un processus de consentement multi-organisme (échantillon du RLISS du Centre-Est)

L'exécution de ce processus a mené à la création d'un processus et d'un formulaire de consentement éclairé normalisés utilisés pour obtenir le consentement du patient ou du décideur substitut relativement à la participation à l'approche des maillons santé et de 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 les processus et formulaires de consentement éclairé

Publié en juin 2016

#### Pourcentage de patients qui ont fourni un seul consentement pour tous les éléments faisant partie de leur plan de soins coordonnés.

<b>Étape de la gestion des soins coordonnés</b>	<b>Inviter et engager le patient</b>
<b>Pratique innovante</b>	Utiliser un processus ou un formulaire complet qui permet aux patients ou aux décideurs substitués de fournir leur consentement pour tous les éléments des soins coordonnés à la fois (peut être implicite ou explicite).
<b>Mesure (mesure personnalisée)</b>	% de patients qui fournissent un seul consentement pour tous les éléments faisant partie de leur plan de soins coordonnés.
<b>Type</b>	Mesure des résultats
<b>Définition/description</b>	<p>La création d'un processus de consentement qui satisfait les nombreux intervenants, plus particulièrement le patient ou le décideur substitut, et qui respecte les exigences prévues par la loi, constitue un élément essentiel du processus de planification des soins coordonnés. Cette approche implique l'utilisation d'un processus et d'un formulaire de consentement unique pour tous les contributeurs au plan de soins coordonnés qui répond aux exigences prévues par la loi et aux exigences réglementaires et qui est clairement communiqué et compris par le patient ou l'aidant substitut et tous les membres de l'équipe.</p> <p>Dimensions : efficient, efficace, axé sur le patient, sécuritaire</p> <p>Direction de l'amélioration : ↑</p>
<b>Caractéristiques supplémentaires</b>	<p><u>Numérateur</u> : nombre de patients qui fournissent un seul consentement pour tous les éléments faisant partie de leur plan de gestion des soins coordonnés.</p> <p><u>Dénominateur</u> : nombre total de plans de soins coordonnés créés</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>	Les mesures de résultats sélectionnées permettront d'évaluer les effets des efforts visant à intégrer les pratiques innovantes dans la gestion des soins coordonnés.

**Pourcentage de patients qui fournissent un seul consentement pour les soins coordonnés, qui est obtenu par le maillon santé, qui satisfait la totalité des intervenants, qui est partagé avec tous les membres de l'équipe de soins et qui comprend un mécanisme pour la révision et le retrait du consentement.**

<b>Étape de la gestion des soins coordonnés</b>	<b>Inviter et engager le patient</b>
<b>Pratique innovante</b>	Utiliser un processus complet ou un formulaire qui permet aux patients ou aux décideurs substitués de fournir leur consentement pour tous les éléments des soins coordonnés à la fois (peut être implicite ou explicite).
<b>Mesure (mesure personnalisée)</b>	% de patients qui fournissent un seul consentement pour les soins coordonnés, obtenu par le maillon santé et qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Satisfait les intervenants à 100 %;</li> <li>b. Est partagé avec tous les membres de l'équipe de soins; ET</li> <li>c. Comprend un mécanisme de révision et de retrait du consentement.</li> </ul>
<b>Type</b>	Mesure des processus
<b>Définition/description</b>	La création d'un processus de consentement qui satisfait les nombreux intervenants, mais plus particulièrement le patient ou le décideur substitut, et qui respecte les exigences prévues par la loi, constitue un élément essentiel du processus de planification des soins coordonnés. Cette approche implique l'utilisation d'un processus et d'un formulaire de consentement unique pour tous les contributeurs au plan de soins coordonnés qui répond aux exigences prévues par la loi et aux exigences réglementaires et qui est clairement communiqué et compris par le patient ou l'aidant substitut et tous les membres de l'équipe.  Dimensions : efficace, efficient, axé sur le patient, sécuritaire  Direction de l'amélioration : ↑
<b>Caractéristiques supplémentaires</b>	<u>Numérateur</u> : nombre de patients qui fournissent un seul consentement pour les soins coordonnés, qui est obtenu par le maillon santé, qui satisfait la totalité des intervenants, qui est partagé avec tous les membres de l'équipe de soins; ET comprend un mécanisme de révision et de retrait du consentement.  <u>Dénominateur</u> : nombre de patients qui commencent l'élaboration d'un plan de soins coordonnés par l'intermédiaire d'un maillon 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.

## Remarques

- 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.
- Les mesures des processus sont utilisées pour évaluer :
  1. L'avancement des composants de la mise en œuvre comme la portée (la fréquence à laquelle la pratique a été utilisée);
  2. L'adhésion (fidélité) aux spécifications des étapes qui doivent être en place pour qu'un programme ou une pratique fonctionne;
  3. La durabilité du processus conçu pour demeurer en place lorsque l'attention initiale se sera estompée.