

Gestion des soins coordonnés

Sommaire des pratiques innovantes

Publié en juin 2016

« Si tout le monde travaillait ensemble sur mes problèmes, les soins seraient meilleurs. Vous savez... en considérant *toute* la personne et *tous* les problèmes. Particulièrement lorsque je ne me sens pas assez bien pour tout gérer moi-même. »
— Diane, Patient

En 2012, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a créé les maillons santé, une initiative grâce à laquelle une équipe de soins (qui comprend le patient, sa famille, les fournisseurs de soins et de services communautaires et d'autres intervenants) coordonne, planifie et gère les soins afin de s'assurer que les patients et leur famille reçoivent les soins dont ils ont besoin. Cette approche des soins de santé axés sur la personne est appelée « gestion des soins coordonnés ».

À la fin 2015, Qualité des services de santé Ontario a réalisé un examen de la meilleure information disponible concernant les maillons santé, ainsi qu'une analyse des innovations relatives à la gestion des soins coordonnés. En général, l'approche d'une gestion efficace des soins coordonnés ressemblait à ceci :

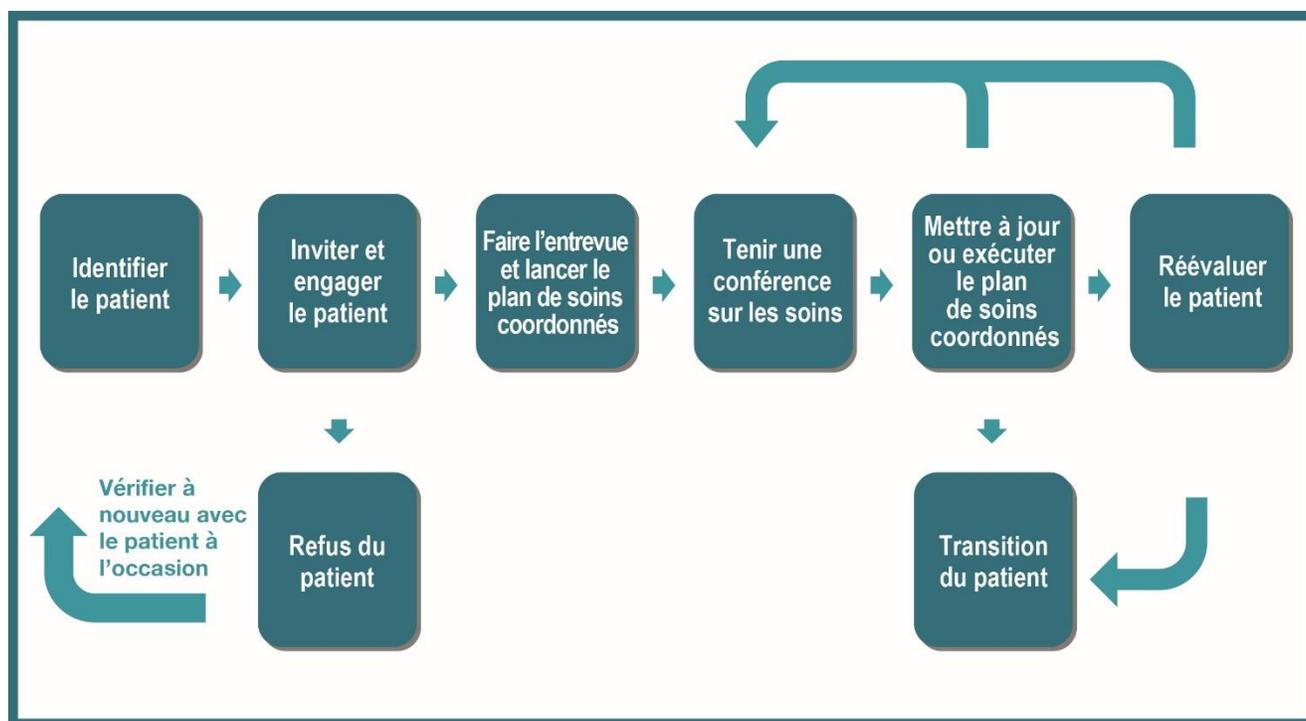


Figure 1 : Approche de la gestion des soins coordonnés

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 clinique, 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.

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

Amélioration de la qualité : Se lancer

L'amélioration de la qualité (AQ) offre une méthodologie éprouvée pour améliorer les soins prodigués aux patients, aux résidents et aux clients. Le terme AQ se rapporte à une équipe d'amélioration de la qualité **qui s'efforce de réaliser un objectif défini**, en recueillant et en examinant des mesures fréquentes et en mettant en œuvre des stratégies de changement à l'aide de l'outil d'amélioration rapide par cycle. La science de l'AQ fournit des **outils et des processus** pour évaluer et accélérer les efforts d'expérimentation, de mise en œuvre et de propagation des pratiques d'AQ. *Pour en apprendre davantage au sujet de l'amélioration de la qualité, visitez le : qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started ou écrivez à QI@hqontario.ca pour avoir accès aux modules d'apprentissage en ligne.*

Pratiques innovantes

Les **pratiques innovantes** sont fondées sur des données probantes et sur l'information disponible de la plus haute qualité. Elles ont été définies et évaluées par un comité de référence clinique¹. On suggère aux maillons santé d'utiliser ces pratiques innovantes afin de créer les fondations pour appuyer leurs processus de gestion des soins coordonnés et pour améliorer les soins prodigués aux patients dans leurs maillons santé.

Vous trouverez dans la liste ci-dessous certaines pratiques innovantes en lien avec la gestion des soins coordonnés. Ces pratiques ont été choisies à la suite d'une vaste analyse environnementale, évaluée à l'aide du **Cadre d'évaluation des pratiques innovantes** et examinées par le **comité de référence clinique des maillons santé** en mars 2016. *Pour en apprendre davantage au sujet de ce processus et des critères d'évaluation, visitez le <http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/bp/bp-inovative-practices-fr.pdf>.*

Étape de la gestion des soins coordonnés	Pratique innovante	Évaluation de la pratique innovante ²	Appui du groupe de référence clinique pour l'expansion
Identifier le patient	Identifier les patients ayant de multiples problèmes de santé et des besoins complexes grâce à des évaluations cliniques et à des méthodes de recherche de cas fondée sur des données probantes à tout moment du parcours thérapeutique du patient.	ÉMERGENTE	Propagation provinciale et réévaluation à l'aide du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes dans un an (juin 2017).
Inviter et engager	Fournir aux patients un seul point de contact pour tous les services inclus dans leur plan de soins coordonnés.	PROMETTEUSE	
	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	
	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).	ÉMERGENTE	
Faire une entrevue et lancer le plan de soins coordonnés	Mettre en œuvre l'approche des « patients partenaires » pour tous les patients des maillons santé.	ÉMERGENTE	

¹ Le comité de référence clinique est composé d'experts en la matière provenant des maillons santé, de chercheurs, de membres du milieu universitaire et d'intervenants de partout dans la province.

² 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>

Pour en apprendre davantage, consultez l'onglet des outils et ressources de la section des maillons santé du site Web de Qualité des services de santé Ontario au :

<http://www.hqontario.ca/Amélioration-de-la-qualité/Les-programmes-d'amélioration-de-la-qualité/Maillons-santé>.

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.

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.

Étape de la gestion des soins coordonnés	Pratique innovante	Mesures suggérées des résultats <i>Les changements ont-ils les effets escomptés?</i>	Mesures suggérées des processus <i>Les pratiques sont-elles mises en œuvre comme prévu?</i>
Identifier les patients	Identifier les patients ayant de multiples problèmes de santé et des besoins complexes grâce à des évaluations cliniques et à des méthodes de recherche de cas fondée sur des données probantes à tout moment du parcours thérapeutique du patient.	% des patients identifiés répondant aux critères des maillons santé qui se font offrir l'accès aux maillons santé.	<ul style="list-style-type: none"> % de maillons santé qui indiquent que dans au moins un cadre de soins (p. ex., hôpitaux, centre d'accès aux soins communautaires, soins primaires), les patients sont identifiés à l'aide d'une combinaison d'éléments comme l'évaluation des risques, la recherche de cas fondée sur des données probantes ou le jugement clinique.
Inviter et engager	Fournir aux patients un seul point de contact pour tous les services inclus dans leur plan de soins coordonnés.	% de patients qui indiquent avoir d'abord eu recours à leur point de contact unique pour répondre à leurs besoins en matière de gestion de soins coordonnés.	<ul style="list-style-type: none"> % de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé qui dit qu'ils savent avec qui communiquer relativement à leur plan de soins et comment prendre contact avec cette personne.
	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.	% de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé suivant : « Je sens que l'invitation à participer aux maillons »	<ul style="list-style-type: none"> % 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 une relation continue. % de patients qui indiquent que des ressources ou des messages cohérents sont utilisés pour inviter les patients à

Étape de la gestion des soins coordonnés	Pratique innovante	Mesures suggérées des résultats <i>Les changements ont-ils les effets escomptés?</i>	Mesures suggérées des processus <i>Les pratiques sont-elles mises en œuvre comme prévu?</i>
		<i>santé a été lancée de manière à me permettre de bien comprendre ce qui m'était offert. »</i>	participer aux maillons santé et à la gestion des soins coordonnés.
	Les patients ou les décideurs substitués utilisent une seule méthode pour fournir leur consentement à tous les éléments faisant partie de leurs soins coordonnés (peut être implicite ou explicite).	% de patients qui reçoivent un seul consentement pour tous les éléments faisant partie de leur plan de soins coordonnés.	<ul style="list-style-type: none"> • % de patients qui fournissent un seul consentement pour les soins coordonnés, obtenu par le maillon santé et qui : <ul style="list-style-type: none"> a) Satisfait les intervenants à 100 %; b) Est partagé avec tous les membres de l'équipe de soins; ET c) Comprend un mécanisme de révision et de retrait du consentement.
Faire une entrevue, recueillir de l'information et lancer le plan de soins coordonnés	<p>Mettre en œuvre l'approche des « patients partenaires » pour tous les patients des maillons santé.</p> <p>Cette approche inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réalisation d'une entrevue avec le patient à l'emplacement choisi par le patient; • L'obtention du témoignage, des aspirations et des objectifs du patient de son point de vue à l'aide d'une approche d'entrevue centrée sur la personne; ET • La collaboration avec le patient pour établir quels organismes ou quelles disciplines feront partie de son équipe de soins. 	<p>% de patients qui indiquent qu'ils sont d'accord ou fortement d'accord avec les énoncés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « <i>Mon entrevue a eu lieu à un emplacement que j'ai choisi. »</i> • « <i>J'ai participé à l'élaboration des objectifs de mon plan de soins et ceux-ci reflètent ce qui est important pour moi. »</i> • « <i>Je sens que la décision concernant le choix des membres de mon équipe de soins me revenait au final. »</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • % de patients qui ont reçu une copie de leur plan de soins coordonnés. • % de patients qui ont réalisé l'entrevue pour lancer un plan de soins, laquelle comporte des preuves documentées de : <ul style="list-style-type: none"> a) La réalisation d'une entrevue avec le patient à l'emplacement choisi par le patient; b) L'obtention du témoignage, des aspirations et des objectifs du patient de son point de vue à l'aide d'une approche d'entrevue centrée sur la personne; ET c) La collaboration avec le patient pour établir quels organismes ou quelles disciplines feront partie de son équipe de soins.