

# Gestion des soins coordonnés pour les patients présentant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances

## Sommaire des pratiques innovantes

Publié en avril 2017

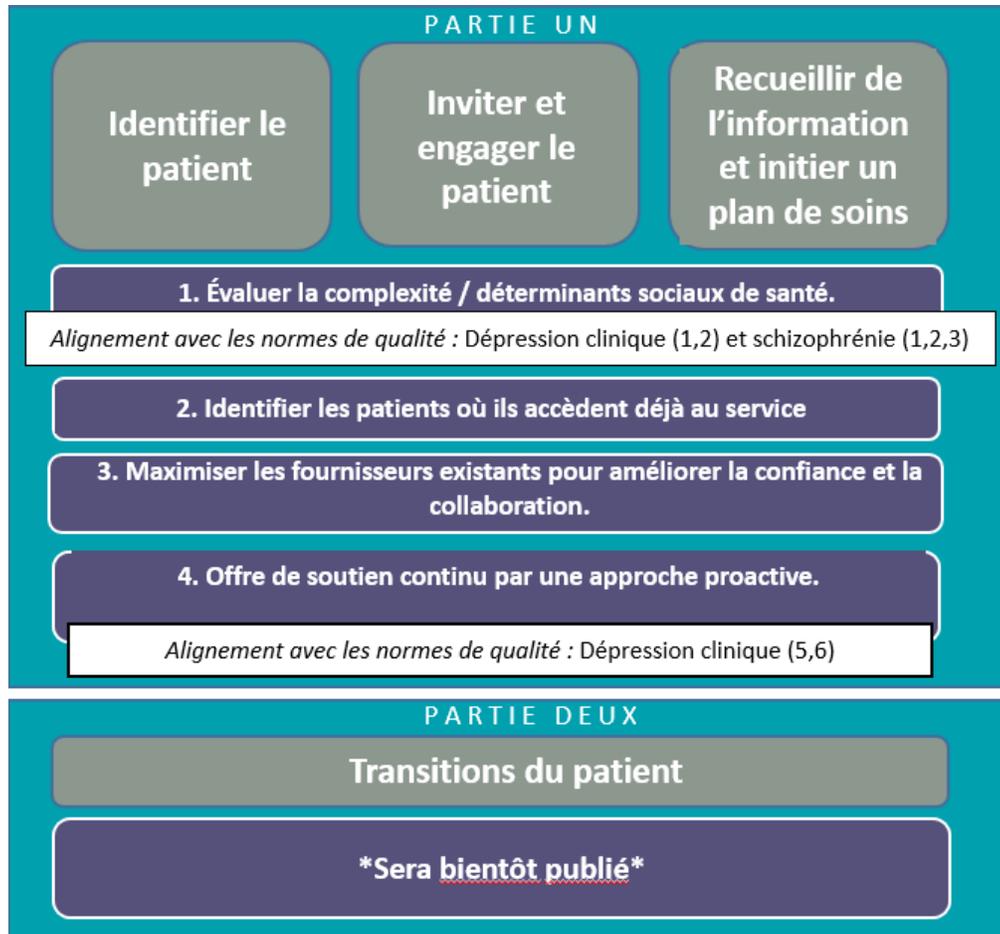
Il a été établi que la gestion des soins coordonnés est une approche efficace pour l'amélioration de la qualité des soins des patients ayant des besoins complexes en matière de santé et de bien-être. En 2016, Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec les maillons santé provinciaux pour créer une série de pratiques innovantes (selon les meilleures données probantes et données d'amélioration de la qualité offertes) pour améliorer la qualité de la gestion des soins coordonnés pour les Ontariens ayant des besoins complexes en matière de santé et de bien-être. Les patients, les familles, les fournisseurs de soins et les planificateurs de système ont établi des considérations spéciales pour la gestion des soins coordonnés pouvant être utilisées avec les individus présentant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances. Ces considérations s'appliquent plus précisément aux thèmes de a) l'équité en santé et des déterminants sociaux en santé, b) des partenariats uniques avec les services sociaux et communautaires et c) de la confiance et des relations.

En collaboration avec les maillons santé, Qualité des services de santé Ontario a effectué un balayage environnemental des pratiques innovantes actuelles mises à l'essai sur le terrain, un examen des meilleures données probantes et données d'amélioration de la qualité offertes, ainsi que l'identification d'une collection de pratiques innovantes visant à améliorer la qualité des soins liées à la gestion des soins coordonnés pour les patients présentant des besoins complexes, y compris les problèmes de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Les pratiques innovantes en découlant et les éléments d'appui connexes pour la mise en œuvre seront publiés en deux parties. La partie 1 mettra l'accent sur les pratiques innovantes liées aux étapes *Identifier le patient*, *Inviter et engager le patient* et *Rassembler l'information et lancer le plan de soins* du processus de gestion des soins coordonnés. La partie 2 mettra l'accent sur les pratiques liées à l'étape *Transition du patient*.

Les pratiques innovantes sont conçues pour compléter les normes de qualité fondées sur les meilleures données probantes, elles sont des ensembles concis d'énoncés faciles à comprendre qui expliquent ce que sont des soins de qualité. Les normes de qualité mettent l'accent sur les affections et les autres problèmes de santé où l'on constate des variations indésirables importantes dans la prestation des soins ou des écarts entre les soins offerts et les soins que les patients devraient recevoir (de plus amples renseignements sont offerts au [www.hqontario.ca/Améliorer-les-soins-grâce-aux-données-probantes/Normes-de-qualité](http://www.hqontario.ca/Améliorer-les-soins-grâce-aux-données-probantes/Normes-de-qualité)). Lorsqu'on constate un alignement entre une pratique innovante et un énoncé de qualité spécifique provenant d'une norme de qualité connexe, on recommande que la mise en œuvre de l'énoncé de qualité précède la mise en œuvre des pratiques innovantes.

**La Figure 1** est un résumé des pratiques innovantes conçues pour améliorer la gestion des soins coordonnés pour les patients ayant des problèmes de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Les énoncés de qualité connexes sont présentés dans ce document visuel.

Figure 1 : Pratiques pour améliorer la gestion des soins coordonnés pour les patients ayant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances



*Les nombres entre parenthèses indiquent les énoncés de qualité connexes dans la norme de qualité.*

Même si chaque pratique, organisation, région ou maillon santé peut présenter des secteurs d'intervention variables, la série suivante de pratiques innovantes et de ressources de mise en %uvre est conçue pour **aider les équipes à améliorer les soins pour les patients du maillon santé et appuyer l'harmonisation et la promotion continue de pratiques constantes à l'échelle provinciale.**

## L'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. L'amélioration de la qualité est une approche formelle pour mesurer la performance et les progrès lorsque les équipes **ciblent un objectif défini**, rassemblent et révisent les données pour orienter leurs progrès et mettent en %uvre des stratégies de changement à l'aide d'améliorations à cycle rapide. La science de l'amélioration de la qualité offre des **outils et des processus** pour évaluer et accélérer les efforts de test, de mise en %uvre et de propagation des pratiques d'AQ (telles que les pratiques de gestion des soins coordonnés).

*Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'amélioration de la qualité, veuillez visiter le [qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started](https://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started) ou envoyez un courriel à l'adresse [hlhelp@hqontario.ca](mailto:hlhelp@hqontario.ca) pour accéder aux modules d'apprentissage en ligne.*

*Le matériel pour les pratiques innovantes a été préparé en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.*

## Pratiques innovantes

Les **pratiques innovantes** sont basées sur les données probantes de la plus haute qualité et ont été définies et évaluées par un groupe de référence clinique.\* Tout porte à croire que les maillons santé font appel à cette collection de pratiques innovantes pour créer la fondation appuyant leurs processus de gestion des soins coordonnés et améliorant les soins pour les patients présentant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances.

**Vous trouverez plus bas les pratiques innovantes sélectionnées et liées à la gestion des soins coordonnés pour les patients souffrant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances.** Ces pratiques ont été sélectionnées à l'aide d'un balayage environnemental complet, évaluées à l'aide de l'**Outil d'évaluation des pratiques innovantes**, et révisées par le **groupe de référence clinique de maillon santé** en décembre 2016.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce processus et les critères d'évaluation, veuillez visiter le <http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/bp/bp-inovative-practices-fr.pdf>.

Pratique innovante	Évaluation de la pratique innovante	Recommandation du groupe de référence clinique pour l'expansion
<p><b>Utiliser des outils ou des approches pour effectuer le dépistage et/ou évaluer la complexité des déterminants sociaux pour la santé, notamment les revenus, le logement et la stabilité alimentaire.</b></p> <p><i>Cette pratique est conçue pour s'appuyer sur l'orientation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les pratiques innovantes de <a href="#">gestion des soins coordonnés</a> approuvées précédemment par le groupe de référence clinique, encourageant les maillons santé à « identifier les patients » pouvant bénéficier de la gestion des soins coordonnés à l'aide « d'approches de recherche de cas cliniques et fondées sur les données ». Cette pratique met l'accent sur l'utilisation d'outils normalisés et/ou de méthodes d'évaluation clinique pour le dépistage/l'évaluation en lien avec les déterminants sociaux en santé afin d'identifier les patients pouvant bénéficier de la gestion des soins coordonnés, lorsque requis. Elle peut également être utilisée pour effectuer une évaluation et une planification supplémentaire au cours de l'étape suivante du processus de gestion des soins coordonnés : faire l'entrevue, rassembler l'information, et lancer le plan de soins.</i></p>	ÉMERGENTE	Recommandation pour l'expansion provinciale avec une réévaluation à l'aide du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes dans un (1) an (avril 2018).
<p><b>Fournir la gestion des soins coordonnés aux patients aux endroits où ils accèdent déjà aux services de santé (ou autres).</b></p> <p><i>Cette pratique permet aux fournisseurs dans une multitude de milieux où les patients ont accès à des services et à des soins (système de santé ou autre) d'identifier les patients complexes et de les inclure dans le processus de gestion des soins coordonnés. Cette pratique utilise les</i></p>	PROMETTEUSE	

\* Le groupe de référence clinique est composé d'experts des maillons santé, de chercheurs, d'experts universitaires et d'intervenants provinciaux.

<p><i>données probantes démontrant que fournir les soins aux populations marginalisées contribue à rehausser l'accès et l'engagement en santé (comparativement aux approches nécessitant que les patients cherchent proactivement à obtenir leurs soins).</i></p>		
<p><b>Personnaliser l'approche pour la gestion des soins coordonnés en utilisant ou en créant des relations de confiance afin d'améliorer l'engagement.</b></p> <p><i>Cette pratique s'appuie sur l'ancienne pratique innovante approuvée par le groupe de référence clinique pour utiliser des stratégies de communication axées sur le patient (p. ex., « Inviter et engager le patient ») et offrir un point de contact unique pour la gestion des soins coordonnés, déterminant ainsi quel fournisseur est le mieux adapté pour remplir ce rôle. Établir et améliorer l'engagement des patients présentant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances, utiliser ou créer des partenariats entre les membres de l'équipe de soins afin de s'assurer que le processus de gestion des soins coordonnés peut être personnalisé pour répondre aux besoins du patient. Plus précisément, en plus d'avoir un point de contact unique (souvent le rôle d'un fournisseur de soins de santé qui peut rassembler, gérer et stocker les renseignements sur les soins de santé), l'équipe doit s'assurer qu'un membre de l'équipe de soins est un élément de soutien digne de confiance pour le patient ET/OU un fournisseur en cas de problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances. Ces rôles peuvent être remplis par un individu pouvant prendre tous ces rôles, ou plusieurs individus travaillant en étroite collaboration. Cette équipe cohésive (qui peut gérer les aspects logistiques et appuyer le patient) appuie un engagement amélioré des patients.</i></p>	<p>ÉMERGENTE</p>	
<p><b>Communiquer avec les patients de manière proactive afin de favoriser l'engagement envers la gestion des soins coordonnés, tout en continuant d'appuyer l'autoefficacité.</b></p> <p><i>Cette pratique a été mise de l'avant par plusieurs maillons santé au cours du balayage environnemental avec les réseaux locaux d'intégration des soins de santé (RLISS) et les maillons santé. Elle comprend le fait de communiquer proactivement avec le patient à intervalles réguliers pour appuyer l'engagement continu du patient et favoriser son bien-être et réduire les occurrences de crise (p. ex., problèmes médicaux menant à des visites évitables aux urgences). Cela s'appuie également sur certains des principes de la gestion des cas graves qui est généralement acceptée en tant qu'approche efficace pour appuyer les patients souffrant de problèmes de santé complexes et de problèmes liés à leur bien-être.</i></p>	<p>PROMETTEUSE</p>	

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter 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>.

*Le matériel pour les pratiques innovantes a été préparé en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.*

## Mesures

Des **mesures d'amélioration de la qualité** sont utilisées pour aider à surveiller le progrès de l'intégration d'un changement et déterminer si le changement mène à des améliorations. Tout comme un fournisseur de soins de santé qui surveille la fréquence cardiaque ou la tension artérielle pour vérifier la réaction d'un patient à un traitement, recueillir l'information liée aux processus pour l'amélioration de la prestation des soins permet à l'équipe de vérifier si elle maintient le cap vers un environnement de soins plus fiable.

Pour obtenir plus d'information sur l'amélioration et la mesure de la qualité, veuillez visiter le [qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started](http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started).

Les mesures suivantes ont été créées pour aider à déterminer si les pratiques innovantes liées à la gestion des soins coordonnés sont **mises en œuvre**; les répercussions de ces pratiques sur les **processus** des maillons santé et les **résultats** des soins pour le patient, la population ou les systèmes.

Les maillons santé, les organisations et les fournisseurs choisissant de mettre en place une ou plusieurs pratiques innovantes de gestion des soins coordonnés sont **fortement encouragés à recueillir les données sur les mesures connexes et à les transmettre à Qualité des services de santé Ontario**. Cela permettra d'améliorer l'analyse au prochain examen (avril 2018) et sera bénéfique pour tous les maillons santé.

Pratique innovante	Mesures du résultat <i>Les changements entraînent-ils les résultats désirés?</i>	Mesures des processus <i>Les pratiques sont-elles mises en œuvre conformément aux plans?</i>
<p><b>1. Utiliser des outils ou des approches pour effectuer le dépistage et/ou évaluer la complexité des déterminants sociaux pour la santé, notamment les revenus, le logement et la stabilité alimentaire.</b></p>	<p>Pourcentage des patients souffrant de problèmes complexes, notamment les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances et à qui on offre la gestion des soins coordonnés.</p>	<p>Pourcentage des maillons santé indiquant que des patients sont identifiés à l'aide d'information liée aux déterminants sociaux en santé, le cas échéant, dans au moins un environnement de soins (p. ex., hôpitaux, centres d'accès aux soins communautaires, soins primaires).</p>
<p><b>2. Fournir la gestion des soins coordonnés aux patients aux endroits où ils accèdent déjà aux services de santé (ou autres).</b></p>	<p>Nombre de patients souffrant de problèmes complexes, notamment les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances et à qui on offre la gestion des soins coordonnés dans un emplacement où ils accèdent déjà à un service.</p>	<p>Nombre d'organisations en santé où on identifie des patients souffrant de problèmes complexes de santé et de bien-être incluant les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances et à qui on offre la gestion des soins coordonnés.</p> <p>Nombre d'organisations non liées au secteur de la santé/autres où on identifie des patients souffrant de problèmes complexes de santé et de bien-être incluant les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances et à qui on offre la gestion des soins coordonnés.</p>

*Le matériel pour les pratiques innovantes a été préparé en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.*

<b>Pratique innovante</b>	<b>Mesures du résultat</b> <i>Les changements entraînent-ils les résultats désirés?</i>	<b>Mesures des processus</b> <i>Les pratiques sont-elles mises en œuvre conformément aux plans?</i>
<p><b>3. Personnaliser l'approche pour la gestion des soins coordonnés en utilisant ou en créant des relations de confiance afin d'améliorer l'engagement.</b></p>	<p>Pourcentage de patients souffrant de problèmes complexes, y compris les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances, qui a) refusent la gestion des soins coordonnés OU b) donnent leur consentement pour la gestion des soins coordonnés, puis retirent leur consentement.</p>	<p>Pourcentage de patients souffrant de problèmes complexes de santé et de bien-être, y compris les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances qui disent se sentir appuyés par la gestion des soins coordonnés <i>offerte par une personne en qui ils ont confiance.</i></p>
<p><b>4. Communiquer avec les patients de manière proactive afin de favoriser l'engagement envers la gestion des soins coordonnés, tout en continuant d'appuyer l'autoefficacité.</b></p>	<p>Pourcentage de patients souffrant de problèmes complexes, y compris un problème de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances qui disent être fortement d'accord ou d'accord avec l'énoncé suivant : « Je reçois du soutien personnalisé contribuant à mon bien-être par l'entremise du processus de gestion des soins coordonnés. »</p> <p>Pourcentage des patients souffrant de problèmes complexes, notamment les problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances qui consentent à la gestion des soins coordonnés, puis retirent leur consentement.</p>	<p>Nombre de patients faisant l'objet d'une surveillance proactive de la part de leur maillon santé avec un nombre de jours cible OU selon un intervalle cible.</p>

*Le matériel pour les pratiques innovantes a été préparé en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.*