

MAILLONS SANTÉ

Communauté de pratique : Série sur la planification des soins coordonnés

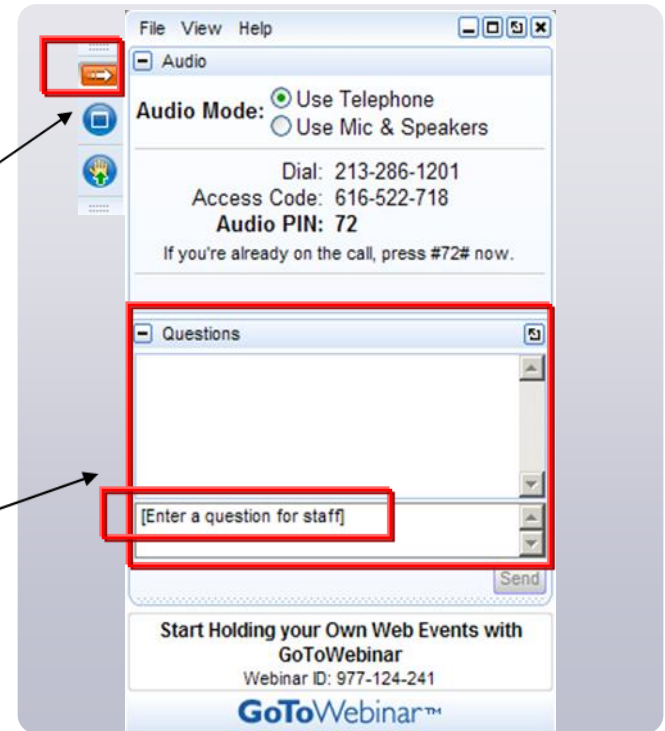
ÉTAPE 2 :

**Engagement du patient dans la coordination des soins et
obtention du consentement à partager l'information avec l'équipe
de soins des maillons santé**

22 septembre 2015

PARTICIPATION AU WEBINAIRE

- Ce webinaire est enregistré.
- TOUS les participants seront mis en sourdine (pour réduire le bruit de fond). Vous pouvez accéder aux options relatives au webinaire à l'aide du bouton qui porte une flèche orange.
- Une période de discussion aura lieu après la présentation, veuillez saisir vos questions pour le présentateur après chaque présentation.



GROUPE D'EXPERTS DU WEBINAIRE

QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO (QSSO)

- **Sandie Seaman**, *directrice, Amélioration de la qualité et diffusion*
- **Kamal Babrah**, *spécialiste en amélioration de la qualité, Amélioration de la qualité et diffusion*

PANÉLISTES INVITÉS

- **Craig Robinson**, *directeur principal, initiatives du RLISS au CASC du Centre-Est, RLISS du Centre-Est*
- **Shelley Kapitan**, *chargée de projet, Maillon santé de South Georgian Bay, RLISS de Simcoe Nord Muskoka*
- **Emily Rashotte**, *coordonnatrice des soins du maillon santé, Maillon santé rural de Hastings, RLISS du Sud-Est*

OBJECTIFS DU WEBINAIRE

Objet

Examiner le paysage provincial actuel pour les maillons santé relativement aux meilleures pratiques et aux innovations en matière de coordination des soins, et faciliter l'apprentissage et les discussions entre les maillons santé.

Spécifiquement, ce webinaire souhaite :

fournir l'occasion d'échanger et d'apprendre les uns des autres :

- **les processus des maillons santé pour faire participer le patient à la coordination des soins**
- **le processus d'obtenir le consentement permettant aux partenaires du maillon santé et au cercle de soins d'échanger des renseignements et des données**

Engagement du patient

Identify Patients

“Recognize that I may benefit from care coordination”

Engage the Patient

“Engage me to participate in care coordination”

Initial Interview

“Let me share what is important to me and what my goals are”

Care Conference

“Together, we develop my coordinated care plan”

Maintenance and Transitions

“I work with my team to meet my goals and my team stays connected”

- Engagement
- Obtention du consentement
- Présentation des étapes suivantes :
Organisation de la première entrevue

Engagement du patient

Facteurs :

1. Les patients sont plus susceptibles de participer à la planification des soins s'ils sont abordés par un fournisseur de soins de santé avec lequel ils ont une relation positive
2. S'il n'est pas possible de faire appel à une personne que le patient connaît, un transfert chaleureux peut augmenter la probabilité que le patient s'intéresse au processus
3. Utilisez un script ou un discours d'introduction afin de vous assurer que votre message est clair
4. Expliquez clairement le but des maillons santé
 - a) Élaborez une lettre ou une brochure qui cible les patients ou les familles
 - b) Fournissez des renseignements semblables aux partenaires en matière de santé et de soutien social

Pratique inefficace : sollicitation à froid d'un patient

5. Obtenez le consentement à partager les renseignements parmi le cercle de soins au début du processus, c.-à-d. lorsque le patient est invité à participer

HealthLink

Communauté de South Georgian Bay

Générons des changements positifs

Maillon santé de South Georgian Bay

Shelley Kapitan, *chargée de projet*

À propos du maillon santé de SGC

Sert Collingwood, Wasaga Beach, Clearview, Stayner dans le RLISS NSM

Adopteur précoce, en cours en septembre 2013

Stratégie :

- Se fonder sur la collaboration existante parmi les dirigeants communautaires locaux
- Développer en vue de l'évolutivité : approche multi-navigateur
- Trouver des façons de faire participer un grand nombre de fournisseurs locaux afin d'obtenir les solutions les plus créatrices
 - Participation intégrée au processus de collaboration

Approche :

- Travailler avec les utilisateurs intensifs au fur et à mesure qu'ils se présentent, et dans le cadre d'une identification par l'entremise de l'analyse des données en « vrac »
- Cycles initiaux PDSA avec un navigateur (parvenant du CASC de SNM) et les patients du médecin chef
- Première augmentation de l'échelle en janvier 2014 (recommandations de la part de médecins de famille et navigateurs du MS de GBF et du CASC de SNM)
 - Recommandations reçues et assignées et suivi assuré par le **coordonnateur du**

maillon santé

- www.HQO.on.ca Prochain niveau d'augmentation de l'échelle en cours (multiples navigateurs, multiples sources de recommandation)

Maillon santé de South Georgian Bay

L'invitation est actuellement faite par :

- 1) Les médecins de famille – en personne
- 2) Le CASC – en personne plus document à distribuer
- 3) SU de l'hôpital/patient hospitalisé – invitation imprimée de style brochure

Augmentation de l'échelle :

- 1) Autres fournisseurs de soins de santé et autres fournisseurs communautaires. p.ex., logement)
- 2) Auto-recommandations et autres maillons santé

Certaines leçons retenues jusqu'à maintenant :

- 1) Un certain nombre de discussions peut s'avérer nécessaire pour développer le niveau de confiance au point où le patient se sent à l'aise de poursuivre
- 2) Grande variation dans la manière dont le maillon santé est expliqué aux patients
 - Adoption d'un processus à deux stades : invitation à se renseigner davantage remise par la personne effectuant la recommandation, suivi de visites de la part du navigateur pour expliquer, développer la confiance et obtenir le consentement écrit

Disponibles bientôt :

- 1) Recommandations par les SMU

Maillon santé de South Georgian Bay

Un navigateur est assigné :

1. L'organisation de fournisseurs « la plus responsable » fournit le navigateur
2. Il y a actuellement des navigateurs provenant de : CASC; équipes de santé familiale; CHC; hospices et CSS
3. Le navigateur explique en détail le maillon santé lors de la première visite et obtient le consentement signé, après s'être assuré que le patient comprend bien le partage des renseignements avec les fournisseurs de soins de santé et les autres fournisseurs communautaires

Certaines leçons retenues jusqu'à maintenant :

1. L'initiative précoce de cadre de confidentialité avec un DSA exhaustif a permis aux navigateurs de se sentir à l'aise de partager les renseignements
2. Les patients n'ont pas hésité à consentir au partage des renseignements
3. Les patients ont tout de même refusé le maillon santé
 - Certains grands utilisateurs du SU préfèrent recourir au SU

Merci!

Personne-ressource du maillon santé de South Georgian Bay :

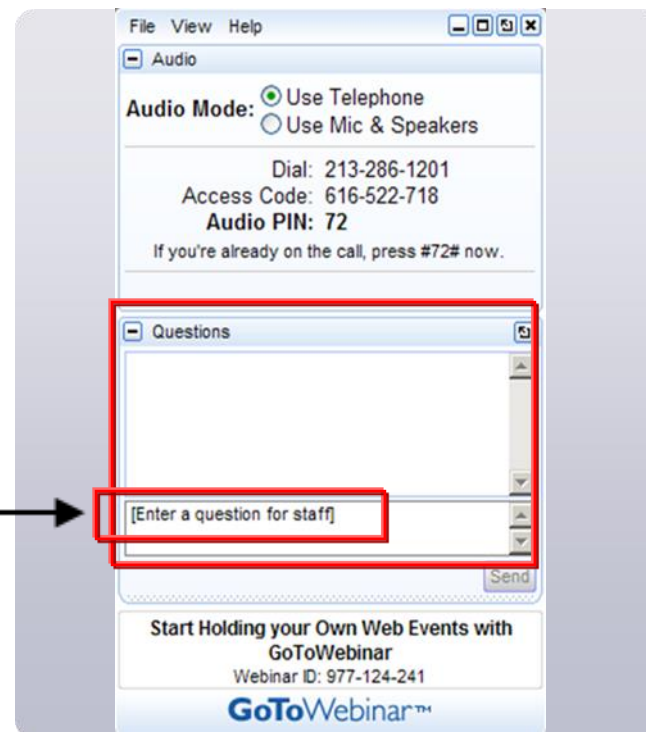
Shelley Kapitan

Chargée de projet du maillon santé
Équipe de santé familiale de South Georgian Bay

Courriel : kapitanshelley@gmail.com

Période de questions

- Si vous souhaitez commenter ou poser une question à n'importe quel moment, utilisez la case de clavardage.



HealthLink

Rural Hastings

Let's Make Healthy Change Happen

À propos du maillon santé rural de Hastings

Emily Rashotte, coordonnatrice des soins du MS

Principes du maillon santé rural de Hastings

- ✓ **Un point de contact pour l'équipe de soins du patient** – Le canal de communication entre les fournisseurs de soins primaires et les partenaires du secteur des soins de santé plus large qui participent au plan de soins du patient.
- ✓ **Obtenir le consentement et établir un plan de soins coordonnés** – Obtenir la voix du patient ou de sa famille relativement à l'établissement du plan de soins.
- ✓ **Développer des relations étroites avec les patients, leurs familles et aidants** – Principale personne-ressource pour les patients.
- ✓ **Surveiller le plan de soins coordonnés et échanger des renseignements avec l'équipe de soins** – Communication rapide avec le fournisseur de soins primaires concernant le statut du plan de soins coordonnés du patient et le plan de soins médicaux.

Navigateurs du système : Faire participer les patients à la coordination

Engagement du patient des soins

- ✓ Le navigateur du système rencontre le médecin afin de passer en revue les préoccupations et le plan de soins médicaux
- ✓ Faciliter une rencontre entre le patient et le navigateur du système.
- ✓ Obtenir le consentement du patient et élaborer un plan de soins coordonnés

Planification des soins :

- ✓ *Évaluation* : évaluation clinique par les infirmières, identification de l'équipe de soins existante, identification des obstacles socioéconomiques, sécurité des patients, engagement des médecins et du client dans l'établissement des objectifs pour le patient; associer les objectifs pour le patient avec le plan de soins médicaux, plaidoirie au nom du patient et de la famille, intégration du réseau de soutiens sociaux au patient dans le plan de soins
- ✓ *La voix du patient* : faire passer la conversation du fournisseur au patient, obtenir la voix du patient et de la famille lors de l'établissement du plan de soins, intégration des objectifs du patient dans les options relatives aux soins et au traitement, habilitation du patient à jouer un rôle actif dans son plan de soins et les résultats attendus, écoute des commentaires du patient et réponse à ceux-ci

Transitions des soins :

- ✓ Suivi avec tous les patients aux besoins complexes 7 jours après l'hospitalisation
- ✓ Le bon service au bon moment – inclure les personnes-ressources qui ont fait les recommandations de l'organisation dans la PSC et le DME
- ✓ Connectivité – agit en tant que liaison entre les points de soins transitionnels : famille, soins primaires et soutiens aux services
- ✓ Travailler à l'intérieur d'un cadre du système entre les organisations
- ✓ Un seul point de contact pour les soins primaires

COORDONNÉES

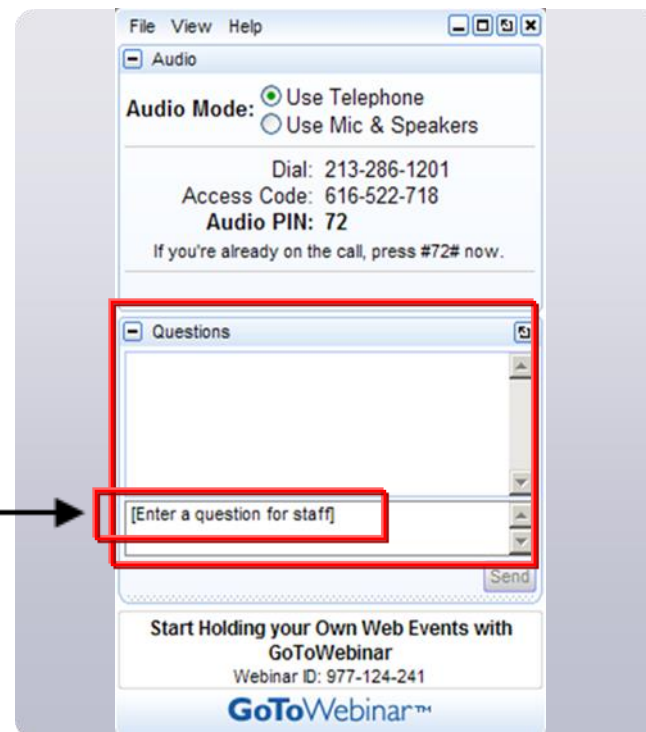
**Directeur général du GCHC et
chargé de projet du MS de RH**
LLINTON@GATEWAYCHC.ORG

Directeur général et soutien aux décisions du GCHC
JSWEDAK@GATEWAYCHC.ORG

Coordonnatrice de soins du MS de RH
ERASHOTTE@GATEWAYCHC.ORG

Période de questions

- Si vous souhaitez commenter ou poser une question à n'importe quel moment, utilisez la case de clavardage.



HealthLinks

Central East

Let's Make Healthy Change Happen

Maillons santé du RLISS du Centre-Est EST

Craig Robinson, directeur principal,
Initiatives du RLISS au CASC du Centre-Est

« Engagement du patient processus et pratiques du RLISS du CE

- 1) L'élaboration du formulaire de consentement
- 2) Rôles et responsabilités relatifs à l'engagement du patient dans les maillons santé du CE.
- 3) Ressources utilisées pour appuyer le processus

Facteurs qui ont mené à l'élaboration du formulaire de consentement

- Initialement, le processus de consentement était dirigé par la nécessité de recueillir et d'échanger les histoires des patients à des fins de planification des activités. A évolué pour devenir le processus de consentement au plan de soins coordonnés.
- Adaptation du formulaire de consentement élaboré pour un de nos partenaires pour le consentement des clients qui concernait plusieurs fournisseurs de soins de santé.
- Il fallait répondre aux besoins de multiples organisations, en respectant leurs processus d'affaires et en obtenant l'approbation de multiples agents de protection de la vie privée.

Étapes de l'élaboration

Étapes de haut niveau de l'élaboration d'un formulaire de consentement qui répond aux besoins de tous les intervenants



PHL Consent and Information Sheet

Peterborough Health Link – Coordinated Care Plan Information Sheet

What is Peterborough Health Link?

The Province of Ontario has created Health Links to improve co-ordination of care for seniors and people with complex conditions. Health Links are part of the government's Action Plan for Health Care, which is based on providing the right care, at the right time, in the right place.

The Peterborough Health Link is one of 19 across the province to be initially rolled out. This new Health Link will encourage greater collaboration and co-ordination between a patient's different health care providers as well as the development of personalized care plans. This will help improve patient transitions within the system and help ensure patients receive the care that addresses their specific needs with the support of a tightly knit team of providers.

The Peterborough Health Link is an initiative of the Central East Local Health Network (Central East LHN) and is being coordinated by the Central East Community Access Centre. It also includes representatives from a number of health care community agencies (Canadian Mental Health Association – Haliburton Kawartha Branch, Central East Community Care Access Centre, FourCAST, Peterborough Social Services, Peterborough Network of Family Health Teams, Peterborough Centre, Victorian Order of Nurses, 960 Degree Nurse Practitioner Led Clinic, and Nurses Peterborough, Victoria & Haliburton, St. John's Centre Retirement Home).

The goal of Peterborough Health Link is to measure results and develop plans to improve access to family care, reduce avoidable Emergency Room visits and re-admission, reduce referral time to specialists, and improve the patient's overall experience with the health care system.

Peterborough Health Link – Coordinated Care Plan

With a goal of improved care the Peterborough Health Link partners will develop Integrated Individualized Care Plans. These care plans support outcomes by allowing patients, with assistance and/or recommendations from providers, to set goals that identify and address your health care needs.

You have been identified by one of your current care providers as meeting the criteria for the Integrated Individualized Care Plan and share your health information with the Peterborough Health Link.

Your participation is entirely voluntary and you may choose to withdraw your participation at any time. Your participation will not impact in any way upon the care and treatment you receive from your health care providers.

Developing an Integrated Individualized Care Plan

You are being asked to consent to the collection, use and disclosure of your personal health information as follows:

Peterborough Health Link Coordinated Care Plan Initiative Multi-Agency Consent for the Collection, Use and Disclosure of Personal Health Information

I, _____ (print full name of patient or substitute decision maker),
 of _____ (address) hereby authorize _____ (name of agency) to
 Release to and/or Request the personal health information of _____ (name of patient and date of birth), from the following Peterborough Health Link agencies:

Agency	Consent Given (initial each agency for which consent is given)
Canadian Mental Health Association – HRKP	
Central East Community Care Access Centre	
Four Counties Addiction Services Team	
Peterborough Network of Family Health Teams	
Peterborough Regional Health Centre	
VON Job Nurse Practitioner Led Team	
Peterborough County-City Social Services	
Community Care Peterborough	

The personal health information exchanged will be limited to only what is required for the community agency to provide care and services:

- Physical health treatment (the patient have received)
- Diagnosis and/or assessment of medical conditions
- Psychiatric and/or psychological diagnosis/assessment
- Mental health assessment and treatment (the patient have received)
- Substance Abuse assessment and treatment (the patient have received)
- My/the patient's history of using the health care system as documented by the providers authorized above

I understand that the identified health service providers noted above will use my/the patient's health information to develop an integrated individualized care plan. I understand that the patient will be consulted during the development of this plan.

If the identified service providers will share information about me/the patient, necessary for them to plan, provide and evaluate the services that I/the patient requested and/or received.

That this consent is valid as long as I/the patient am participating with Health Link, and use of my/the patient's personal health information beyond this consent will require my additional consent. By signing this form I do not waive any other rights.

My personal health information collected as part of the Peterborough Health Link Coordinated Care Plan initiative will be held in confidence and maintained in accordance with the Personal Health Protection Act (PHIPA) by the participating agencies for the CECCAC project office.

My/the patient's personal health information will only be shared for the purpose of my/the patient's care and improving the health care system, and all information will be de-identified for the purposes of evaluating services.

If I refuse to provide my consent or that I can withdraw my consent at any time, I understand also that there will be no impact on the patient's personal health information for research purposes without their consent.

Substitute Decision Maker* _____ Date _____

Witness _____ Date _____

*A substitute decision maker is a person authorized under PHIPA to consent, on behalf of the patient, to the collection, use or disclosure of personal health information.

Rôles et responsabilités Engagement du patient

- Modèle de soins partagés (de multiples fournisseurs au sein de multiples organisations/programmes dirigeront le patient au travers du processus COMPLET de PSC (avec quelques exceptions seulement)
- Le fournisseur qui identifie le patient l'engage et obtient et conserve son formulaire de consentement
- L'avantage pour le patient et la continuité avec le fournisseur

Défis et facteurs

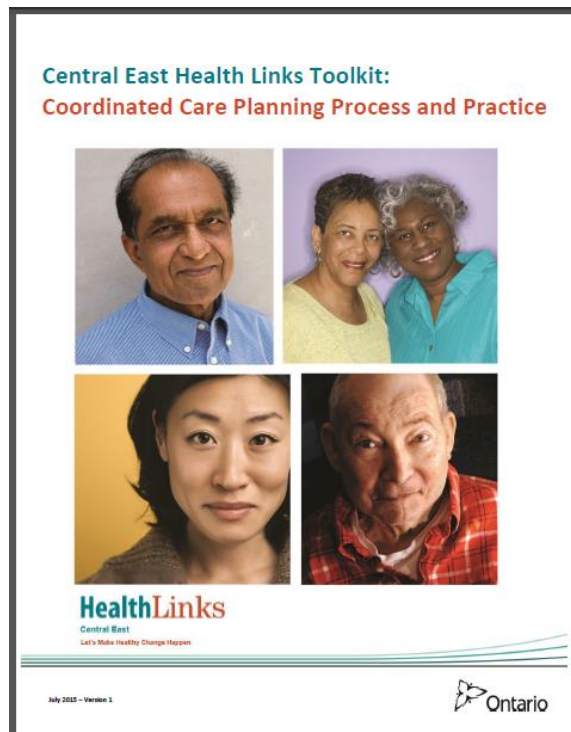
- La longueur du formulaire peut présenter des problèmes pour les patients aux besoins complexes vus par l'entremise des maillons santé
- Niveau d'alphabétisation; difficile de satisfaire les exigences acceptées en matière de niveau de lecture, tout en répondant aux besoins des lois et des politiques de confidentialité
- La communication avec tous les intervenants pour indiquer que le consentement a été obtenu et que les renseignements peuvent être partagés nécessite des processus
- Le stockage du formulaire de consentement doit être déterminé et accepté par de multiples organisations et fournisseurs
- Dépositaires de renseignements sur la santé et non-dépositaires de renseignements sur la santé

Leçons retenues

- Faire participer des experts en confidentialité dès le début du processus, pas après coup
- Définir clairement et comprendre les interprétations de la confidentialité et du consentement; il peut y avoir des attentes, des exigences, des politiques, etc., différentes
- Veiller à ce qu'il existe des connaissances de base relatives à la LPRPS, le cercle de soins, le consentement explicite par rapport à écrit par rapport à implicite, les règlements/obligations professionnels, etc.
- Les processus relatifs à l'obtention et au stockage du consentement doivent être communiqués clairement à tous les fournisseurs dans les organisations partenaires.

La communication, l'éducation et la formation sont essentielles à la réussite...

Ressources pour aider Engagement/Consentement Processus



2.0 Coordinated Care Planning Process and Practice

2.1 Introduction	8
2.2 Coordinated Care Plan	8
Components of the Coordinated Care Plan	8
2.3 Defining the Stages of the Coordinated Care Plan	9
2.4 Coordinated Care Planning Framework	10
2.5 Roles and Responsibilities	11

3.0 Identify and Invite

3.1 Identifying the Patient	13
3.2 Educating the Patient/Caregiver	13
3.3 Determining Care Team Participants	13
3.4 Obtaining Consent	14

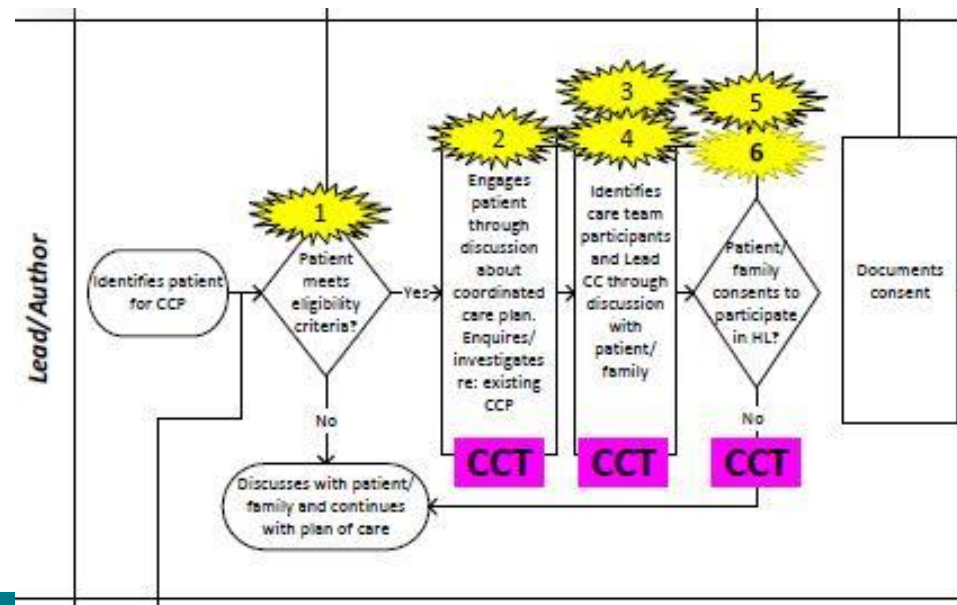
Ressources pour aider Engagement/Consen tement Processus

HealthLinks

Central East

Let's Make Healthy Change Happen

- Élaborer des cartes claires des processus
- Créer des « règles d'affaires » qui peuvent être consultées et fournir des conseils



Coordonn ées



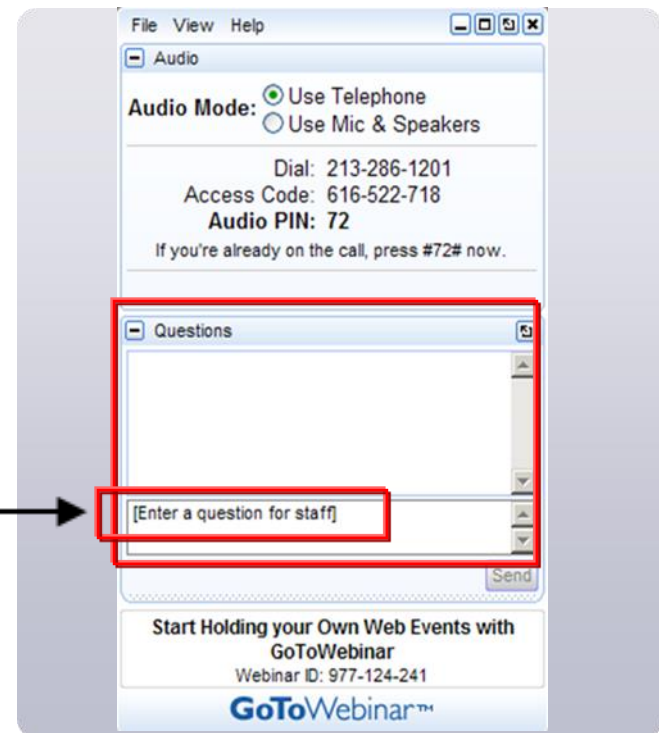
Craig Robinson,
*directeur principal, initiatives du RLISS
au CASC du Centre-Est*

905 430-3308, ext.5879

Craig.Robinson@ce.ccac-ont.ca

Période de questions

- Si vous souhaitez commenter ou poser une question à n'importe quel moment, utilisez la case de clavardage.



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE DES MAILLONS

SANTÉ :

SÉRIE DE WEBINAIRES

Sujet	Date
Webinaire 1: PSC – Identification du patient	Mercredi 9 septembre 2015
Webinaire 2: PSC – Engagement du patient	Mardi 22 septembre 2015
Webinaire 3 : PSC – Première entrevue	Mercredi 7 octobre 2015
Webinaire 4 : PSC – Conférence sur les soins	Mercredi 21 octobre 2015
Webinaire 5 – Maintenance et transitions	Mardi 10 novembre 2015

ET AUSSI...

Transformation Qualité de la santé, séance abstraite de déjeuner-causerie pour les maillons santé	Mercredi 14 octobre 2015
--	--------------------------



14 octobre 2015

Metro Toronto Convention Centre- South Building

L'INSCRIPTION EST MAINTENANT OUVERTE

www.hqontario.ca

Déjeuner-causerie :

« Amélioration des soins prodigués aux patients atteints de »

ÉQUIPES RÉGIONALES EN AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Region/LHINs	QI Specialists	Email address	Telephone number
Southern Ontario			
LHINs: ESC, SW, WW, HNHB	<u>Gina DeSouza</u>	Gina.DeSouza@hqontario.ca	289-218-8216
	Linda Hebel	Linda.Hebel@hqontario.ca	519-318-6578
	Julie Nicholls	Julie.Nicholls@hqontario.ca	519-502-5164
Central Ontario			
LHINs: MH, CW, TC, Central	Kamal Babrah	Kamal.Babrah@hqontario.ca	416-571-7668
	Laurie Hurley	Laurie.Hurley@hqontario.ca	416-722-0735
	<i>vacancy</i>		
Eastern Ontario			
LHINs: CE, SE, Champlain	<u>Monique LeBrun</u>	Monique.LeBrun@hqontario.ca	613-293-6843
	Dana Summers	Dana.Summers@hqontario.ca	613-327-1427
	Jennifer Wraight	Jennifer.Wraight@hqontario.ca	647-237-0098
Northern Ontario			
LHINs: NSM, NE, NW	<u>Tracy Howson</u>	Tracy.Howson@hqontario.ca	705-927-3165
	Sue Jones	Sue.Jones@hqontario.ca	647-523-7510
	<i>vacancy</i>		

Central & Eastern Ontario

Manager: Sandie Seaman
Sandie.Seaman@hqontario.ca
 416-508-3115

Team Lead: Kim Kinder
Kim.Kinder@hqontario.ca
 647-521-5109

Northern & Southern Ontario

Manager: Shannon Brett
Shannon.Brett@hqontario.ca
 1-866-623-6868 x299

Team Lead: Stacey Bar-Ziv
Stacey.Bar-Ziv@hqontario.ca
 416-938-1182



www.HQOntario.ca

HLHelp@HQOntario