

# MAILLONS SANTÉ

*Communauté de pratique* : Série sur la planification des soins coordonnés

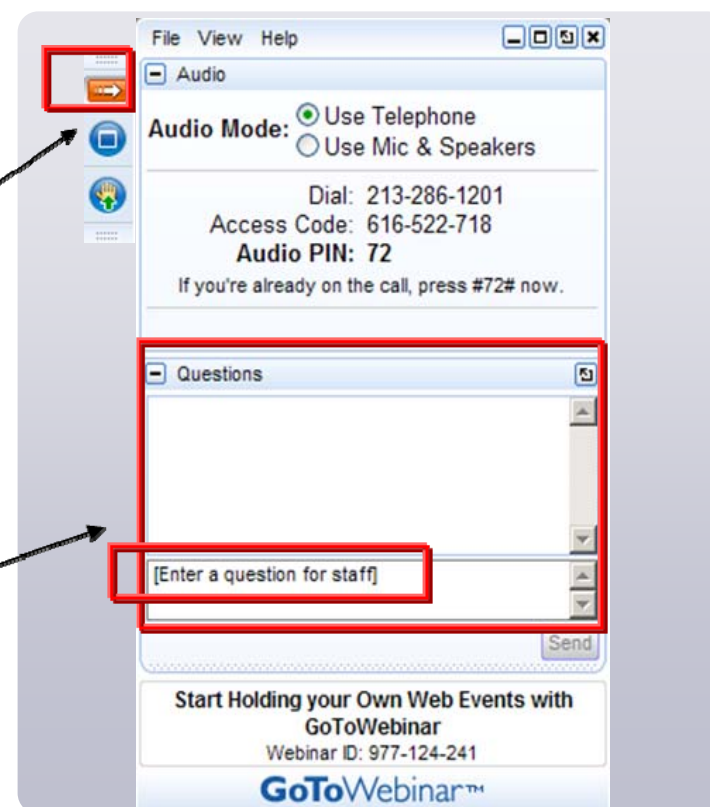
ÉTAPE 3 :

## Entrevue du patient

7 octobre 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*
- **Jennifer Wraight**, *spécialiste en amélioration de la qualité, Amélioration de la qualité et diffusion*

## PANÉLISTES INVITÉS

- **Chris Archer**, *chargée de projet, Maillon santé de Simcoe Nord*
- **Tracy Koval**, *infirmière autorisée, navigatrice du système clinique, Maillon santé de Simcoe Nord*
- **Dwayne O'Connor**, *directeur clinique, Équipe de santé familiale de Barrie et de la communauté*
- **Aasif Khakoo**, **directeur, Maillon santé de l'est de Toronto**
- **Nina Mugo**, *gestionnaire des cas en transition et coordonnatrice des soins, Maillon santé de l'est de Toronto*
- **Jennifer McLeod**, *directrice générale, Équipe de santé familiale de Timmins*

# 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 et les pratiques des maillons santé relatifs aux entrevues des patients.**
- **Leçons retenues jusqu'à maintenant sur le terrain.**

# ENTREVUE DU PATIENT



- Effectuer l'entrevue
- Identifier la vision, les objectifs, les points forts, etc.
- Identifier l'équipe de soins du maillon santé
- Entreprendre la planification de la conférence sur les soins

# ENTREVUE DU PATIENT

## Thèmes des « leçons retenues » jusqu'à maintenant :

- 1) Aborder l'entrevue d'une manière qui permet de bien appréhender la ***perspective du patient***.
- 2) Tirer parti de ***théories ou de techniques***, afin de créer un travail standard ou de mettre généralement l'accent sur les ***compétences cliniques ou le développement de capacités***.
- 3) Soutenir ***l'habilitation axée sur les besoins du client***.
- 4) ***L'emplacement est un facteur primordial***. Chercher à atteindre un équilibre entre l'efficacité et les préférences du patient.

**Pratique inefficace** : aborder l'entrevue comme s'il s'agissait d'un exercice visant à remplir un formulaire.

# HealthLink

## North Simcoe Community

**Chris Archer,**

*Chargée de projet, Maillon santé de Simcoe Nord*

**Tracy Koval,**

*Infirmière autorisée, navigatrice du système clinique, Maillon santé de Simcoe Nord*



**Carte interactive sur Internet...**  
**Processus d'admission**



## Processus de rencontre initiale

- Cela consiste notamment à expliquer aux clients que bien que l'on pense généralement que la santé est l'absence de maladie et de problèmes de santé physique, nous considérons que le bien-être global ne se limite pas à cela. Nous comprenons que le bien-être n'est pas réalisé seulement avec l'absence de maladie, mais nous reconnaissons également que de nombreuses autres choses influencent la santé. Par exemple (en utilisant la carte comme aide visuelle), tous ces facteurs peuvent affecter votre santé et votre bien-être.

## Axé sur les besoins du patient

- Exemples 1. Sans moyen de transport, vous ne pouvez pas assister à vos rendez-vous ou même vous rendre à l'épicerie pour acheter la nourriture dont vous avez besoin pour survivre 2. Nourriture – sans une bonne nutrition, vous n'aurez pas la force nécessaire pour fonctionner ou les nutriments requis essentiels pour une bonne santé 3. Sans éducation et littératie, il peut être difficile de lire les étiquettes d'aliments et de comprendre l'effet des choix en matière de nourriture sur la santé

## Déterminants sociaux de la santé

- Au maillon santé, nous gérons la santé physique et mentale, mais nous faisons également attention à de nombreux autres domaines qui influencent votre santé et nous vous aidons à travailler sur ces domaines, afin que vous vous sentiez mieux et ayez un meilleur sentiment de bien-être général.

## Carte interactive

- J'aimerais que vous regardiez la carte et que vous pensiez à votre situation actuelle. Questions posées au bout de quelques minutes :
  - Quels domaines sur la carte identifiez-vous comme étant les plus importants pour vous et sur lesquels vous voulez que nous travaillions ensemble?
  - Lorsque vous pensez au domaine que vous avez identifié, qu'est-ce que vous souhaitez réaliser?
- Remarque : même si les clients n'identifient qu'un seul domaine à la fois sur lequel travailler, nous encourageons le client à apporter la copie de la carte à la maison pour réfléchir à d'autres domaines sur lesquels nous pourrions travailler.

## Sondage sur le bien-être

- Lors du premier rendez-vous, les clients reçoivent également le sondage sur le bien-être qu'ils peuvent remplir à la maison, et ils sont informés que nous l'examinerons ensemble la semaine suivante. Le sondage est utilisé pour guider les clients lors de la création d'objectifs. Par exemple, si les clients indiquent qu'ils n'ont pas les moyens de se payer de la nourriture, nous leur demandons s'ils aimeraient aborder d'autres ressources dans la communauté afin de ne plus ressentir une telle pression

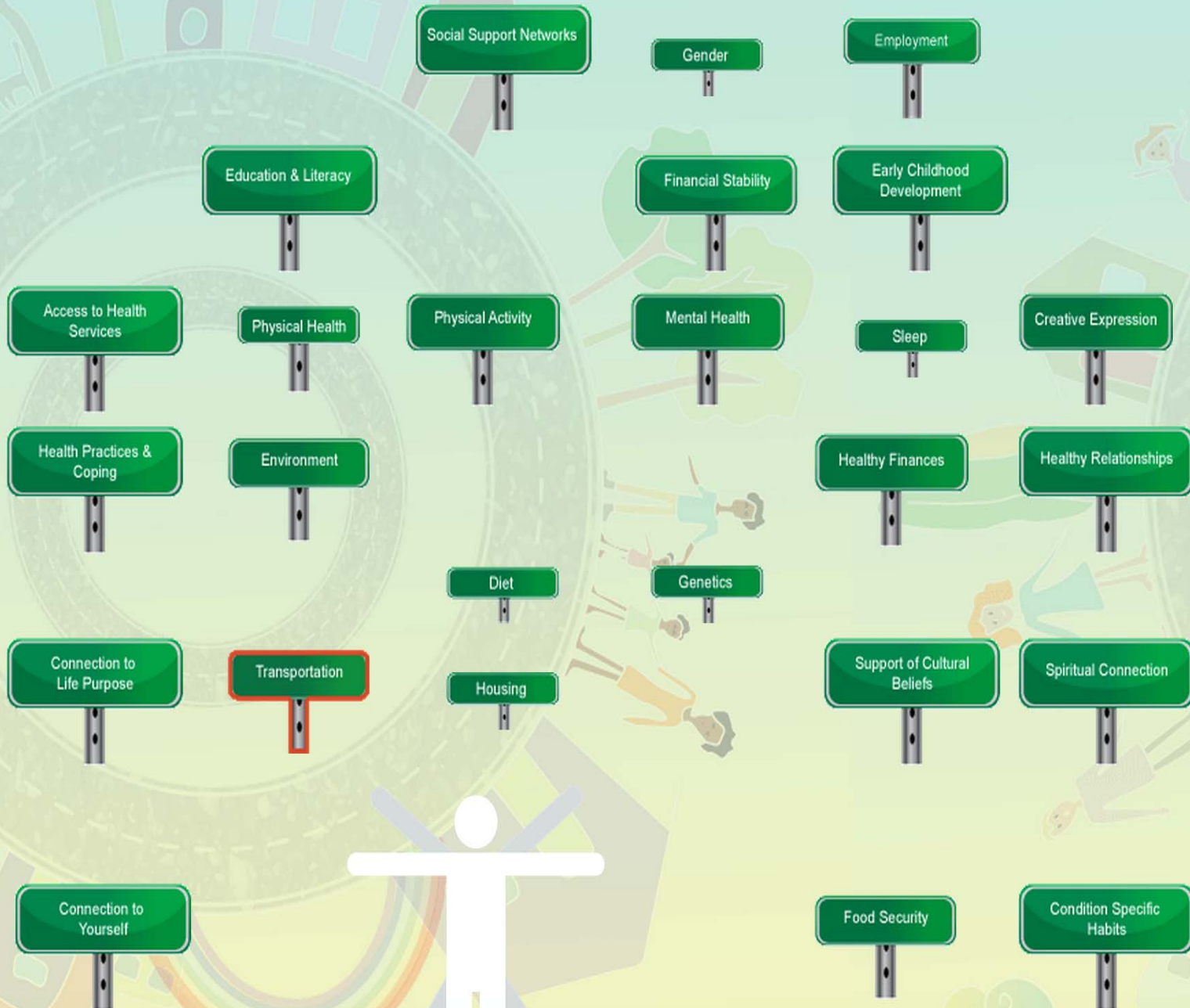
## Suivi

- En utilisant la carte et le sondage sur le bien-être, nous travaillons alors avec le client lors du deuxième rendez-vous pour remplir le plan de soins du client qui est complètement axé sur ses objectifs.

# Determinants of Health

[Website Instructions](#)

[Mobile Instructions](#)



## Transportation Resources in North Simcoe, Midland, Penetanguishene

North Simcoe is a rural community with minimal public transit. As such there are challenges for the elderly, persons with disabilities, those living out of town trying to gain access to employment, community resources, medical appointments, etc.

The social impact of restricted access to transportation can have a negative impact on physical and mental health.

(NOTE: Each link will open in a new window, just close the browser window by clicking the "X" in the top right corner to get back to the Health Link web page)

[Canadian Cancer Society](#)

Provides transportation for local patients to travel for cancer treatment in-town and out-of-town.

[Royal Canadian Legion Penetang-Homeless Veterans Assistance](#)

Emergency Transportation for Veterans

[Community Reach](#)

Transportation Linking Communities (TLC) provides non-emergency transportation by volunteers.

[Town of Midland](#)

The Town of Midland provides a wheelchair accessible transit service managed by Community Reach North Simcoe.

[Metis Nation of Ontario-Community Support Services](#)

Escorted transportation services.

[Huronia Seniors Volunteer Care Team - Wheels 4 Wheels](#)

A volunteer run wheelchair accessible transportation service available to those in the community who travel via wheelchair and are unable to use traditional modes of transportation.

### Contact North Simcoe Health Link

**North Simcoe Community Health Link  
Chigamik Community Health Center**

845 King Street, Unit 10  
Midland ON L4R 0B7

**General Inquiry**

Phone: 705-527-4154 ext. 255

**Registered Nurse/Clinical System Navigator**

Phone: 705-527-4154 ext. 205

Fax: (705) 526-2870



Ontario  
Trillium  
Foundation



Fondation  
Trillium  
de l'Ontario

An agency of the Government of Ontario.  
Relève du gouvernement de l'Ontario.



## “Be Well” A Survey of Your Wellbeing

This survey covers many important aspects that affect your health and wellbeing. The information you provide will help your health organization develop a better understanding of what is keeping you well and what will help support the best health and wellbeing for everyone in Ontario. This survey will allow us to better connect people and communities with the programs, services and opportunities that can strengthen their health and wellbeing.

**This survey will take approximately 16 - 20 minutes of your time.**

**Your Participation is Voluntary:** Your participation is completely voluntary. You may stop participating, or refuse to answer any question. Your decision on whether or not to participate will not affect the nature of the services you receive at this organization.

**Your Responses are Confidential:** All information you provide will be kept completely confidential. Your name will not appear in any report or publication resulting from this survey. This is not a research activity. Your experiences will contribute to improving the quality and effectiveness of the services, programs and initiatives in your community health organization.

**If you have any questions, or concerns** please ask the receptionist or a staff member or contact The Association of Ontario Health Centres, Wendy Banh, Be Well Survey Coordinator, Tel: 416 236-2539 ext. 246 email: wendy@aohc.org

**Thank you for your participation.**

When completing the survey, please mark your selections by filling out the bubbles completely like this:

● (Correct)

Please do NOT fill the bubbles like this:

⊙ ⊘ ⊗ (Incorrect)

When completing the survey, in the sections for written responses, please write inside the box like this:

(Please specify):

Please DO NOT write outside of the box like this:

(Please specify):

Please write inside the box like this:

Please do NOT write outside of the box like this:

# Coordonnées au MSSN

Tracy Koval

(navigatrice clinique)

[tracy.koval@chigamik.ca](mailto:tracy.koval@chigamik.ca)

Téléphone : 705 267-4154, poste 205

Chris Archer

Chargée de projet

[chris.archer@chigamik.ca](mailto:chris.archer@chigamik.ca)

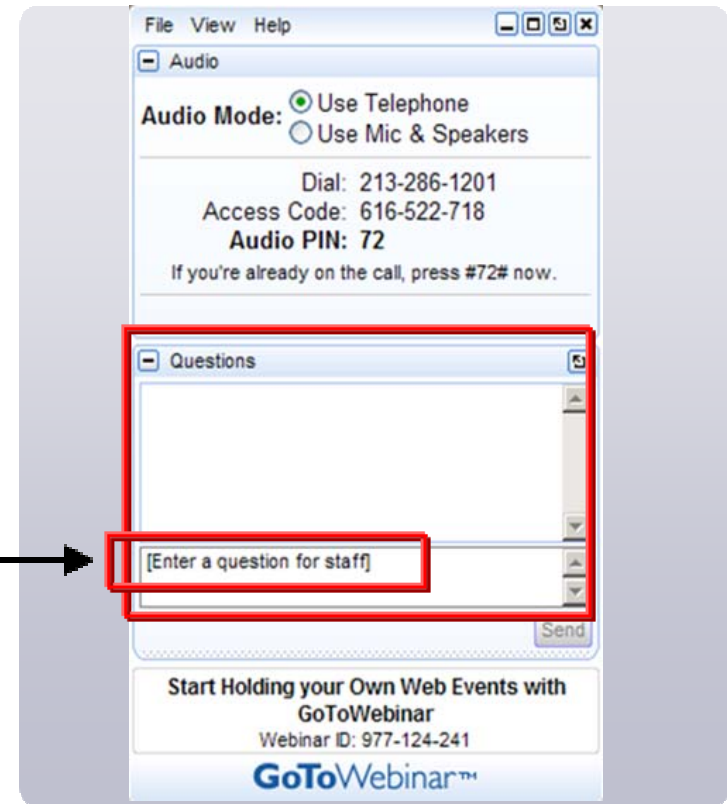
Téléphone : 705 715-2075

SITE WEB

**[www.nschl.ca](http://www.nschl.ca)**

# Période de questions

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





# Barrie Community HealthLink

**Dwayne O'Connor,**  
*Directeur clinique, Équipe de santé familiale de Barrie et de la  
communauté*





## À PROPOS DU CHAMP D'EXERCICE

- Entrevue axée sur le patient
- Nos entrevues sont effectuées au cas par cas
- En plus de notre outil standard, nous utilisons :
  - Un outil de dépistage des services paramédicaux
  - Une évaluation des services paramédicaux pour l'ergothérapie et les services sociaux

# À PROPOS DU CHAMP D'EXI



Barrie Community  
HealthLink

*Nos patients sont vus au cas par cas.*

*Cela inclut :*

- *Un appel téléphonique de sélection visant à recueillir des renseignements de base et à qualifier le patient en se fondant sur l'aiguillage initial*
- *Une admission en personne avec les professionnels de la santé en pratique privée travaillant ensemble, dans la même pièce que le patient, afin d'obtenir les besoins de celui-ci*
- *Les outils d'entrevue sont alors utilisés*



## PRATIQUE (SUITE)

1. Nous évaluons et examinons les raisons de l'aiguillage avec le patient pour obtenir des détails supplémentaires
2. Nous demandons des renseignements supplémentaires concernant les problèmes vécus par le patient relativement à ses soins
3. Nous documentons ces préoccupations et nous identifions différents professionnels de la santé en pratique privée dans la clinique qui pourraient fournir leur aide
4. Nous effectuons d'autres entrevues pour identifier d'autres services dans notre communauté utilisés par le patient, et nous transmettons à ces partenaires communautaires l'état actuel de la situation du patient



Barrie Community  
**HealthLink**

## LEÇONS RETENUES

- Comprendre les déterminants sociaux de la santé
- Être conscient de tous les volets des besoins du patient
- Être conscient du fait que l'entrevue avec le patient durera souvent plus d'une heure



Barrie Community  
**HealthLink**

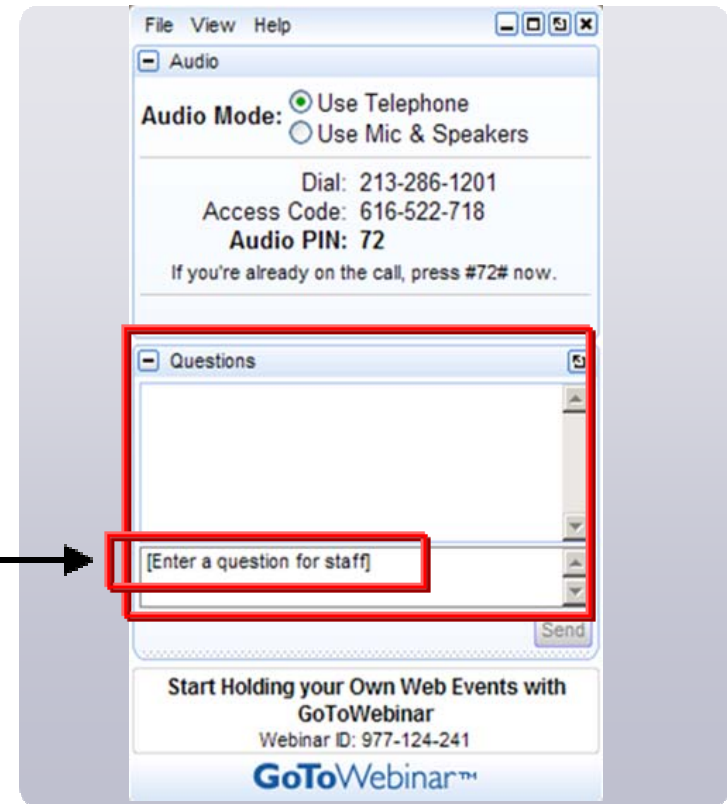
# COORDONNÉES

*Notre numéro de téléphone est le 705 792-2151*

*Notre numéro de télécopieur est le 705 792-2153*

# Période de questions

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



# Approche systématique à la coordination des soins

Processus et techniques relatifs à l'entrevue du patient

Aasif Khakoo, directeur, Maillon santé de l'est de Toronto

Nina Mugo, gestionnaire des cas en transition Cota et  
coordonnatrice des soins ETHEL

# Voie d'aiguillage vers les programmes ETHEL

Identification du point de soins

Hôpital (patient hospitalisé et service d'urgence)  
Soins primaires  
Réadaptation  
Communauté (CASC/CSS, CSM)  
Soins de longue durée  
Services paramédicaux

**Documentation** dans le registre des patients complexes du programme ETHEL

Patients inscrits dans une base de données ETHEL (renseignements personnels sur la santé dépersonnalisés)

**Aiguillage vers** ETHEL et les programmes partenaires

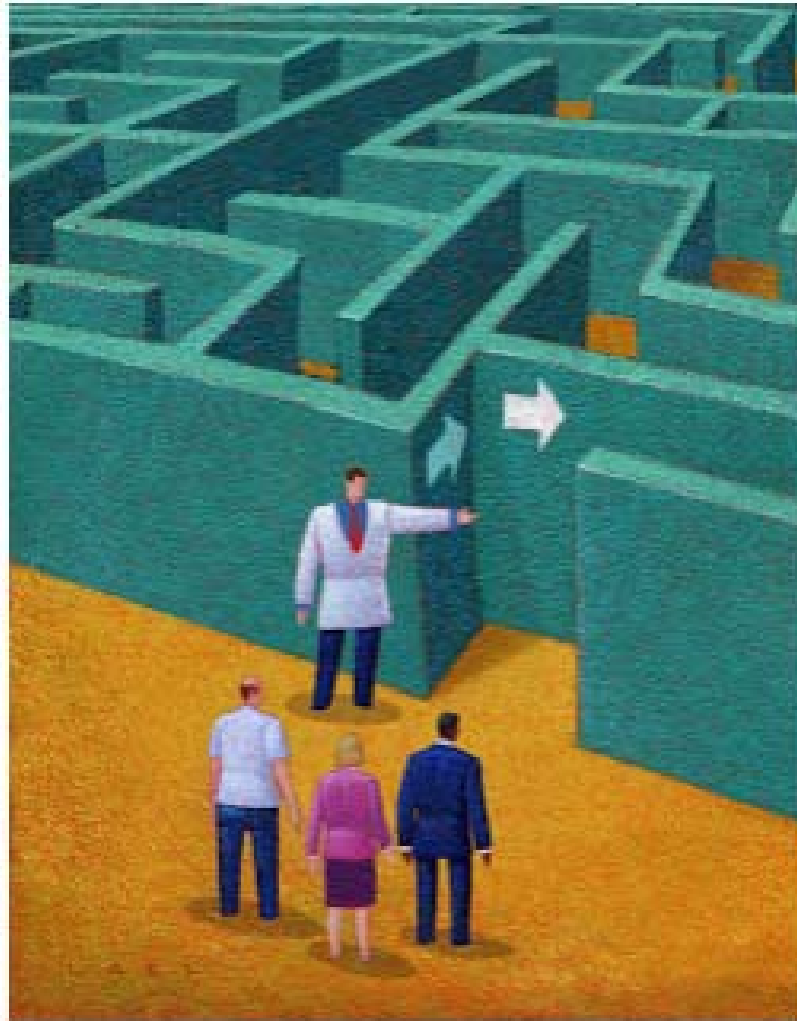
TIP-RN OU équipe qui traverse tout le continuum  
Salle commune virtuelle (TEGH & SETFHT)  
Visites à domicile  
CASC

Élaboration d'un **plan de soins coordonnés** et suivi

Le patient a été interviewé, l'intervention a été organisée, le plan de soins coordonnés a été élaboré pour chaque patient identifié qui accepte la coordination des soins



# Vous essayez de trouver de l'aide pour vos patients aux besoins complexes



# Thèmes clés pour faire participer le patient

## 1. Assumer la responsabilité

- a. Identifiez les partenaires clés et créez des relations génératives
- b. Infrastructure en place pour boucler la boucle, faire le suivi des aiguillages

## 2. Soutenir le patient

- a. Aidez les patients à identifier des sources de services (particulièrement les ressources communautaires)
- b. Aider les patients à accéder à leurs rendez-vous.
- c. Assurer le transfert de renseignements

## 3. Développer la

## connectivité

- a. Renseignements normalisés et communication interactive
- b. Développez des façons de faire des aiguillages électroniques, d'accéder à des consultations en temps opportun

Dr Ed Wagner, directeur, Amélioration des soins des maladies chroniques

# Préparation pour l'entrevue du patient

## Driver 2a: Understand the Individual

---

- What Matters Most to the Individual?
- Why is this Important?
- Do you ask this question or one like it?
- Who knows the story?
- Does your team understand the Individual's story?
- Does the Community based provider know this?
- What about the family caregiver views and understanding?



# Processus d'exécution de l'entrevue du patient

- Aiguillage fait à EThEL (p. ex., TEGH ED, Salle commune virtuelle, agences de soutien communautaire, CASC)
- Contact avec le patient dans les 48 heures
- Intervention planifiée dans les 7 jours avec commentaires aux patients et aux aidants, aux soins primaires et aux autres sources d'aiguillage
- Intervention mise à jour (c.-à-d. conférence sur le cas avec l'équipe de soins existante et la **nouvelle** équipe de soins **en présence du** patient et de l'aidant

# Entrevue du patient n° 1 – Évaluation à domicile

- Afficher le consentement du patient et l'aiguillage, le coordonnateur des soins EThel/le gestionnaire de cas en transition Cota TCM effectue une évaluation à domicile
- Outils d'entrevue du patient
  - **Autoévaluation du consommateur OCAN** (soins autoadministrés, nourriture, logement, santé physique/mentale, sécurité, etc.)
  - **Plan de soins coordonnés** (ce qui est le plus important pour vous, y a-t-il un SDM, médicaments actuels, etc.)
  - **HARMS 8** (outil de dépistage du risque d'hospitalisation pour les fournisseurs de soins de santé primaires et les équipes)

# Entrevue du patient n° 1 – Évaluation à domicile

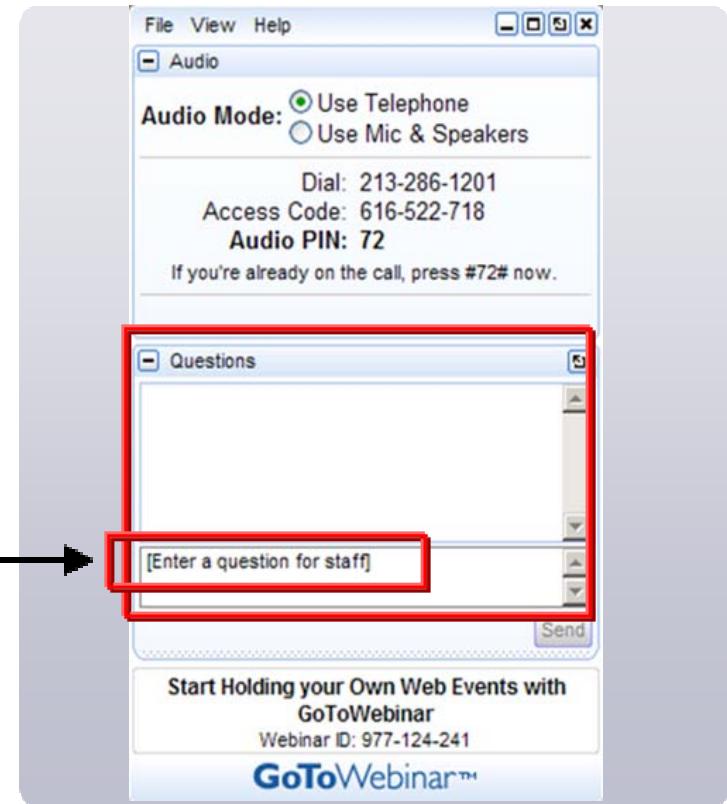
- Aidant du patient (SDM)
  - Relation avec le patient
  - Ce qui est important pour le patient de son point de vue
- Emplacement physique
  - Conditions de vie (sécurité, fouillis, etc.)

# Entrevue du patient n°2 – Conférence sur le cas avec l'équipe qui traverse tout le continuum

- Le patient et son aidant sont mis à l'aise
- Le patient exprime ses préoccupations, ses objectifs, etc.
- L'équipe de soins pose des questions au patient et à l'aidant et discute avec eux
- Les prochaines étapes clés sont identifiées
- Le responsable de l'équipe de soins est identifié, ainsi que les objectifs spécifiques
- Les étapes suivantes relatives au transfert du patient sont également identifiées
- Le processus selon lequel un rapport sera fait au coordonnateur des soins ETHEL/Cota fait l'objet d'une discussion

# Période de questions

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





# HealthLink

**Maillon santé de Timmins**

**Jennifer McLeod,**  
*Directrice générale, Équipe de santé familiale de Timmins*

## Coordination des soins du patient recourant à une approche des soins primaires

- Population de patients – identifiée par l’entremise des rapports faits par les hôpitaux
  - 15 visites ou plus au SU au cours des derniers 12 mois
  - 4 hospitalisations ou plus au cours des derniers 12 mois
- Entrevue préalable auprès du patient effectuée à domicile par une infirmière autorisée en soins primaires
- Les résultats de l’entrevue font l’objet d’une discussion avec le FSP du patient et les fournisseurs de services de santé qui se trouvent dans le cercle de soins du patient
- Un plan de soins coordonnés est élaboré qui incorpore une approche intégrée des soins satisfaisant aux besoins du patient identifiés par celui-ci
- Suivi effectué par l’équipe de soins primaires du patient

# MAILLON SANTÉ DE TIMMINS : L'ENTREVUE PRÉALABLE AUPRÈS DU PATIENT

TABLEAU DE VÉRIFICATION



CRÉATION DE RÉSUMÉS

Grandes lignes de l'expérience du patient avec une maladie ou un événement spécifique



EFFECTUER L'ENTREVUE

Visite à domicile, techniques d'entrevue motivationnelle, accent mis sur l'expérience du patient



IDENTIFICATION DES  
RÉSULTATS

Réussites, obstacles, lacunes,  
points de contact émotionnels



ÉLABORATION  
DU PLAN DE  
SOINS

Conférences sur  
le cas, cercle de  
soins, CCT



ÉTABLISSEMENT  
D'OBJECTIFS

Préparation, objectifs  
SMART, responsabilités



# Entrevue préalable auprès du patient : exemple de résumé

(Name of Disease Process/Event lived) "COPD"	
Outline of experience	Patient's Perspective
<i>Thinking something was wrong</i>	"I started to have trouble breathing at night"
<i>Seeing the Primary Care Provider</i>	
<i>Having test to figure out what was wrong</i>	
<i>Being told what was wrong</i>	
<i>Receiving treatment</i>	
<i>Living with your condition</i>	
<i>Getting follow up</i>	
<b>Successes:</b> Supportive family	
<b>Challenges/Barriers:</b> Difficulty affording medications on a consistent basis	
<b>Gaps:</b> No primary care provider	
<b>Emotional Touchpoints:</b> (Emotions experienced with associated triggers) Emotion: Confused Trigger: When being discharged home, no one explained my list of medications	

# Entrevue préalable auprès du patient (suite)

**Autres renseignements révélés pendant l'entrevue préalable auprès du patient :**

Qu'est-ce qui est le plus important pour le patient à l'heure actuelle?

## Mesures à prendre

Trois principaux objectifs SMART	Préparation (rouge, jaune, vert)	Mesures requises	Personne responsable	Date de suivi

## LEÇONS RETENUES

- Avantages pour le patient
  - Plans de soins personnalisés conçus conjointement avec le patient et orientés par les besoins du patient
  - Le patient se sent entendu et son expérience est améliorée
  - Les résultats sont améliorés et les gains sont mesurables
- Les cabinets de soins primaires éprouvent des difficultés à trouver le temps nécessaire pour les visites à domicile et les entrevues préalables auprès du patient
- Formation et développement de capacités requis pour le personnel infirmier en soins primaires
- Le processus est efficace, mais un suivi continu est nécessaire pour en assurer la viabilité

## COORDONNÉES

Jennifer McLeod inf. aut, B.Sc.inf., M.Ed.

Directrice générale

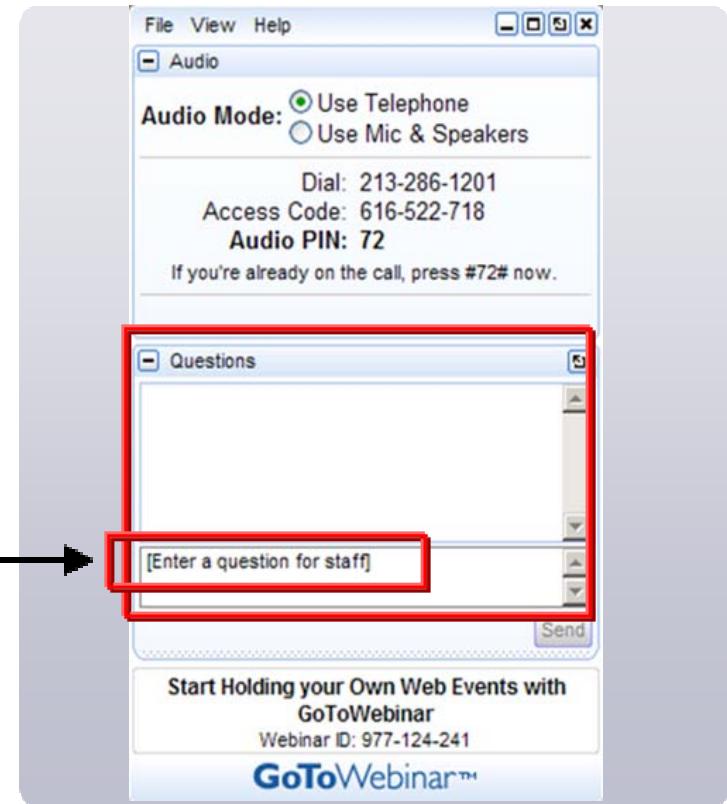
Équipe de santé familiale de Timmins

[jmcleod@timminsfht.ca](mailto:jmcleod@timminsfht.ca)

Téléphone :705 267-1993, poste 205

# 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
<b>Webinaire 4 : PSC – Conférence sur les soins</b>	<b>CHANGEMENT DE DATE : Mardi 20 octobre 2015</b>  <b>DURÉE : *1,5 heure*</b>
<b>Webinaire 5 – Maintenance et transitions</b>	<b>Mardi 10 novembre 2015</b>



**14 octobre 2015**

*Metro Toronto Convention Centre- South Building*

# ÉQUIPES RÉGIONALES EN AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Region/LHINs	QI Specialists	Email address	Telephone number
<b>Southern Ontario</b>			
LHINs: ESC, SW, WW, HNHB	Gina <u>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
<b>Central Ontario</b>			
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>		
<b>Eastern Ontario</b>			
LHINs: CE, SE, Champlain	Monique <u>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
<b>Northern Ontario</b>			
LHINs: NSM, NE, NW	Tracy <u>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](mailto:Sandie.Seaman@hqontario.ca)  
 416-508-3115

Team Lead: Kim Kinder  
[Kim.Kinder@hqontario.ca](mailto:Kim.Kinder@hqontario.ca)  
 647-521-5109

## Northern & Southern Ontario

Manager: Shannon Brett  
[Shannon.Brett@hqontario.ca](mailto:Shannon.Brett@hqontario.ca)  
 1-866-623-6868 x299

Team Lead: Stacey Bar-Ziv  
[Stacey.Bar-Ziv@hqontario.ca](mailto:Stacey.Bar-Ziv@hqontario.ca)  
 416-938-1182



[www.HQOntario.ca](http://www.HQOntario.ca)

[HLHelp@HQOntario](mailto:HLHelp@HQOntario)