

# Maillons santé : Extraits du rapport du T4 2018/19

JUIN 2019

**Maillon santé**

**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*

## **Maillons santé :**

Améliorer les soins intégrés pour les patients souffrant d'affections chroniques multiples et ayant des besoins complexes



En tant que professionnel de la santé, je crois que nous entrons parfois dans la vie des gens avec une liste prédéterminée des interventions que nous croyons nécessaires selon leurs antécédents médicaux. Le plan de soins coordonnés nous force à abandonner nos présuppositions et à réellement faire participer activement la personne à la conversation en lui demandant ce qui est important pour *elle*. Un exemple de la façon dont le processus de PSC a mené à des soins personnalisés est le cas d'une jeune femme ayant un diagnostic de maladie respiratoire terminale et de nombreuses comorbidités, notamment la polyarthrite rhumatoïde grave et invalidante. Lorsque je lui ai demandé ce qui était important pour elle, elle n'a pas parlé du soulagement de sa douleur et de ses symptômes, comme je m'y attendais; elle a plutôt dit qu'elle avait toujours voulu apprendre à tricoter. Grâce à cette information, nous avons pu la mettre en contact avec une bénévole d'un centre de soins palliatifs qui la visitait chez elle et lui apprenait à tricoter malgré des difformités graves à ses jointures. La femme a dit que ces visites faisaient partie des seuls moments où elle se sentait comme une personne plutôt que comme une maladie : deux mères qui discutaient de leurs enfants tout en buvant du thé et en tricotant des foulards. »

— *Fournisseur de soins, RLISS du Centre-Est*

# Le Rapport trimestriel sur les maillons santé

- Fournit un sommaire des données des rapports soumis par les maillons santé lors de chaque trimestre
- Fournit un sommaire des données pour six indicateurs mesurant la diffusion, le déploiement et l'intégration de l'approche de soins des maillons santé.
- Permet de mieux comprendre la maturité des maillons santé dans la province et les progrès de la transition à ce jour vers l'harmonisation avec les sous-régions.
- Révisé par les chefs des maillons santé des 14 RLISS et les spécialistes régionaux en amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario
- Transmis aux équipes des maillons santé, aux RLISS, à Qualité des services de santé Ontario et au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Utilisé pour partager les observations, identifier les secteurs d'intervention et orienter les conversations et la planification

# Points saillants de l'exercice 2018 – 2019

- **18 563** patients ont reçu un nouveau plan de soins coordonnés (PSC), pour un total provincial de **79 673** (24 812 en 2017-2018).
- **2 057** patients sont désormais liés à un fournisseur de soins primaires (FSP), soit **65 %** des 3 158 patients non liés déclarés pendant le présent exercice.
- **82 %** des personnes sondées ont indiqué avoir eu accès rapidement à un FSP.
- **69 %** des patients nouvellement repérés ont attendu sept jours ou moins avant le début de leur PSC.
- **1 151** organismes de la province ont repéré des patients susceptibles de profiter de l'approche de soins des maillons santé.
- **27 %** des patients ont un PSC et un degré de confiance inscrit au dossier.

# Effets des soins coordonnés

Sarah et Mark\*, un couple sans-abri, se sont présentés au centre de santé communautaire local et présentent des antécédents d'abus de drogues. Ils ont été aiguillés vers l'approche de soins des maillons santé, et un travailleur social leur a été assigné pour les soutenir et les aider à naviguer dans le système. Leur coordonnateur de soins les a aidés à trouver un fournisseur de soins primaires.

Sarah et Mark se sont inscrits au programme de traitement de la dépendance aux opioïdes et ont par la suite reçu un diagnostic d'hépatite C. Des conférences de cas ont été organisées au centre régional et le traitement a commencé. Le transport, les services du POSPH et l'hébergement ont été organisés pour Mark et Sarah pendant que le couple continuait son traitement.

Un an plus tard, Mark et Sarah ne présentaient plus de trace d'hépatite C. Comme leur état de santé était en voie de se stabiliser, leurs PSC ont été mis à jour. Ils ont exprimé le désir de fonder une famille et de déménager à l'ouest. Ils ont été aiguillés vers un programme d'abandon du tabac, un conseiller en planification des naissances et un diététiste.

Au fil du temps, l'immeuble où vivaient Sarah et Mark a fermé, les laissant sans-abri à nouveau. Avec l'aide d'une table d'intervention intégrant le service de police local, le conseil d'administration de district des services sociaux, le canton, les services de santé d'urgence et l'unité de santé, un hébergement temporaire leur a été fourni.

Une fois que Sarah et Mark ont commencé à atteindre leurs objectifs de soins, ils n'avaient plus besoin de soutien continu. Plus tôt cette année, un transport a été organisé pour leur permettre de déménager à l'ouest.

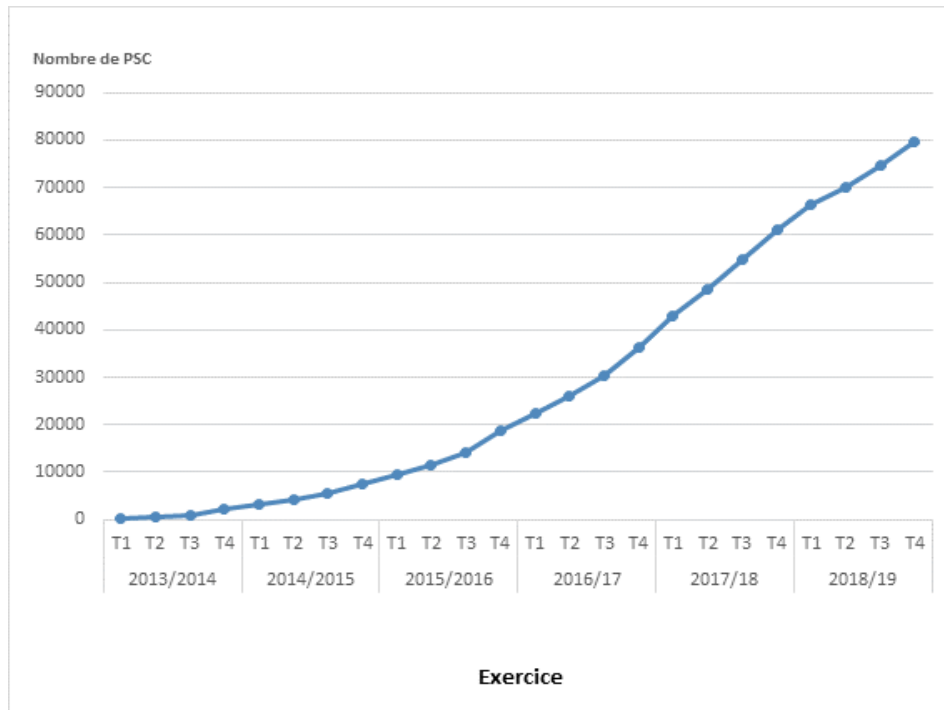
\* Noms fictifs

# Points saillants du trimestre

- **79 673** PSC ont été créés à ce jour, et **5 083** patients ont reçu un nouveau PSC au T4 (4 530 au T3)
- **65 %** (2 057) des 3 158 patients non liés à un FSP au T4 ont été nouvellement liés à un FSP (68 % des patients, soit 1 836 sur 2 715, au T3)
- **78 %** des personnes sondées au T4 ont indiqué avoir eu accès rapidement à un FSP (75 % au T3)
- **68 %** des patients bénéficiant de l'approche de soins des maillons santé nouvellement repérés au T4 ont attendu sept jours ou moins avant le début de leur PSC (52 % au T3)
- **603** organismes de la province ont repéré des patients susceptibles de profiter de l'approche de soins des maillons santé au cours des six derniers mois (538 au T2)
- **28 %** des patients ont un PSC et un degré de confiance inscrit au dossier (25 % au T2)

# Répercussions des maillons santé – Mise à jour du T4

Figure 2 : Nombre cumulé de PSC à ce jour



Au total, 5 083 personnes ont bénéficié de la création d'un premier PSC ce trimestre, soit une augmentation de 553 (12 %) par rapport au T3. Le total cumulé de personnes avec un PSC au T4 était donc de 79 673, comparativement à 74 590 au T3. Dans la population cible totale (patients avec quatre affections ou plus), 11,9 % (79 763 sur 668 635) bénéficient maintenant d'un PSC qui facilite leurs soins.

Source de données : Plateforme de rapports et d'analyse d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario - présentée par les maillons santé.



# Effets des soins coordonnés

John\* a des antécédents de diabète, de troubles de santé mentale, souffre de complications causées par des chirurgies liées à un cancer du côlon et présente un diagnostic de cancer du poumon. Il est isolé, a un arriéré d'impôts et un arriéré de gaz propane pour la maison. Il a besoin de soutien sur les plans médical et social.

Depuis que John a été aiguillé vers l'approche de soins des maillons santé, son coordonnateur de soins s'assure qu'il fasse bien les prises de sang requises et qu'il soit prêt à recevoir sa chimiothérapie avant de se rendre au centre régional pour le traitement (il a été renvoyé plusieurs fois par le passé parce qu'il ne respectait pas les conditions requises pour recevoir le traitement). Le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) lui donne des prestations pour les médicaments, et il reçoit un dédommagement pour ses déplacements dans le cadre du traitement. Le coordonnateur a mis en place, avec l'aide de la pharmacie locale, un rappel pour les renouvellements de médicaments. John rencontre régulièrement un travailleur social pour des services de counseling et il rencontre son coordonnateur de soins chaque semaine. Le Bureau du directeur général de l'administration du canton continue de lui offrir un allègement fiscal.

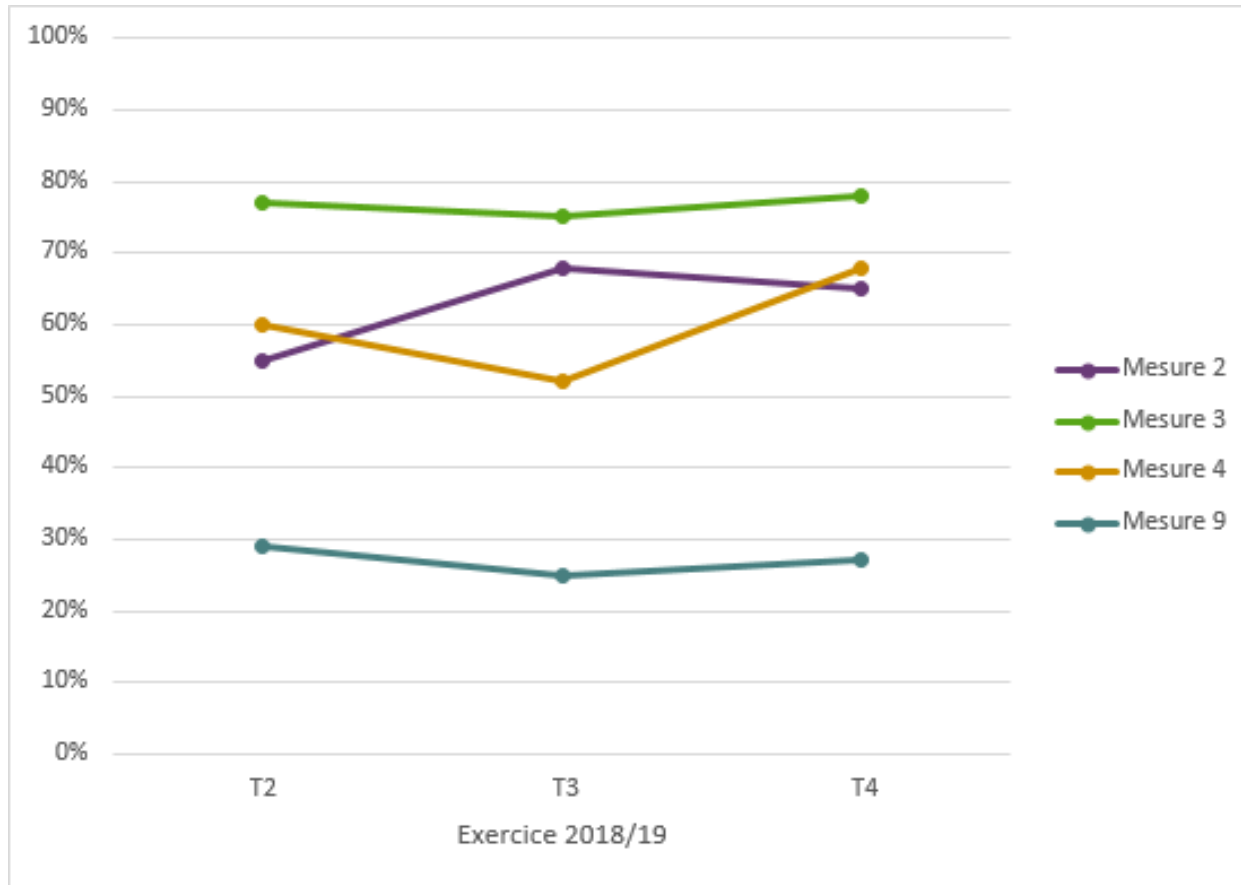
John a mentionné que d'avoir quelqu'un vers qui se tourner pour obtenir de l'aide avec la planification avait grandement diminué son stress dans la routine quotidienne.

— De : Schreiber/Terrace Bay

\* Noms fictifs

# Répercussions des maillons santé – Mise à jour du T4

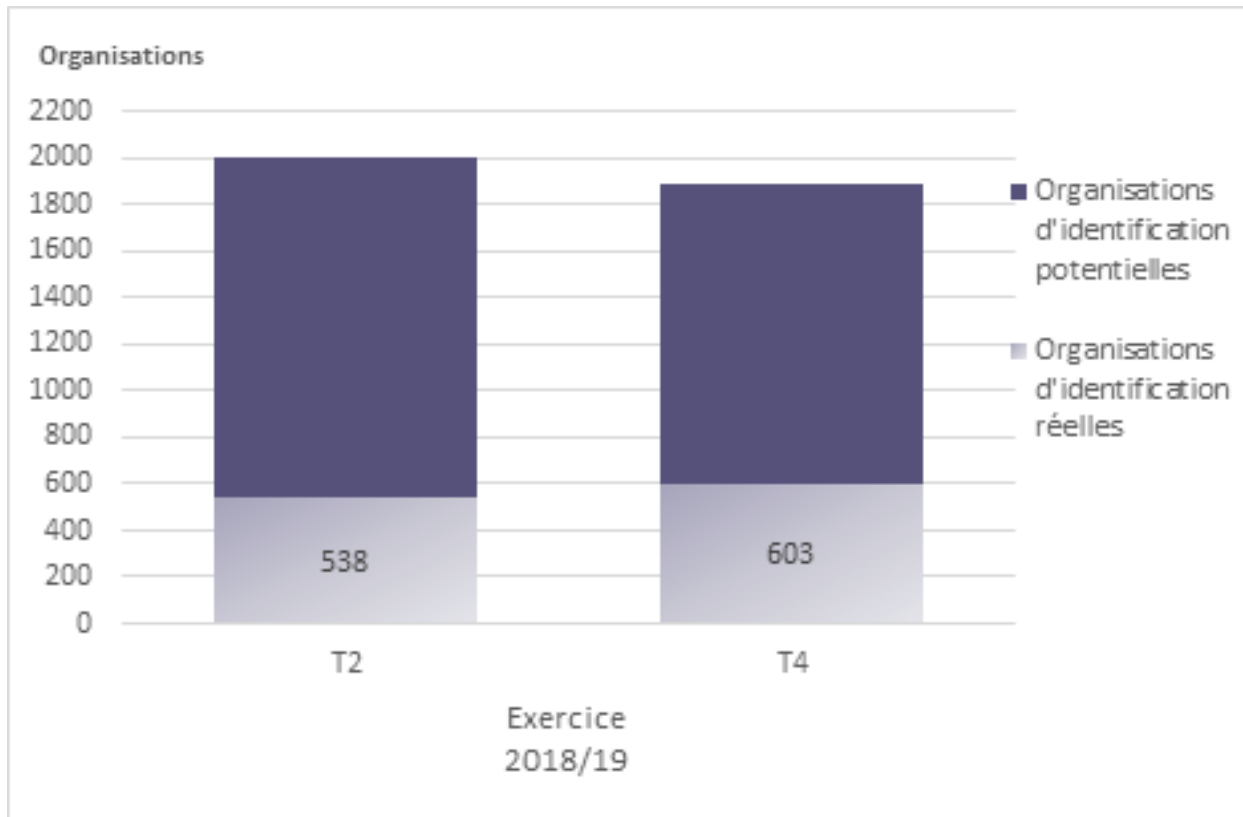
Figure 2 : Comparaison entre le T2, le T3 et le T4 pour les mesures 2, 3, 4 et 9 : lien avec un FSP, accès à un FSP, temps d'attente et degré de confiance



Source de données : Plateforme de rapports et d'analyse d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario - présentée par les maillons santé.

# Répercussions des maillons santé – Mise à jour du T4

Figure 3 : Proportion des organismes dans toute la province qui participent au repérage des patients des maillons santé



Source de données : Plateforme de rapports et d'analyse d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario - présentée par les maillons santé.

# Effets des soins coordonnés

Nous avons une patiente qui présente de véritables problèmes de santé et qui est très anxieuse, ce qui fait en sorte qu'elle consulte plusieurs professionnels de la santé de l'équipe de santé familiale, du service d'urgence de l'hôpital et du cabinet de médecins de manière répétée. Un travailleur en santé mentale fait aussi des visites à domicile chez elle. Elle a des problèmes de mémoire et une perception de sa santé passablement plus négative que la réalité.

Après une conférence de cas avec son médecin, son diététiste, son pharmacien, son ergothérapeute et son infirmier praticien, nous avons mis en place des visites hebdomadaires planifiées avec ces professionnels pendant quatre mois pour que tous soient au courant de ses soins et pour qu'elle se sente soutenue.

Nous avons rassemblé dans un cartable des informations sur ses problèmes de santé, notamment des renseignements sur ses affections et les moyens qu'elle peut mettre en place pour résoudre par elle-même différents problèmes avant de prendre rendez-vous avec un professionnel ou de se rendre aux urgences. Ce cartable contient aussi des rappels sur ses rendez-vous hebdomadaires.

Nous avons aussi fait un MoCA (Montreal Cognitive assessment – Démence) et nous l'aiguillerons probablement vers la clinique de la mémoire.

Nous essayons d'anticiper ses besoins dans l'espoir de diminuer son anxiété, ce qui réduirait son besoin de communiquer avec autant de fournisseurs de soins de santé et réduirait par le fait même la pression involontaire exercée sur le système de santé.

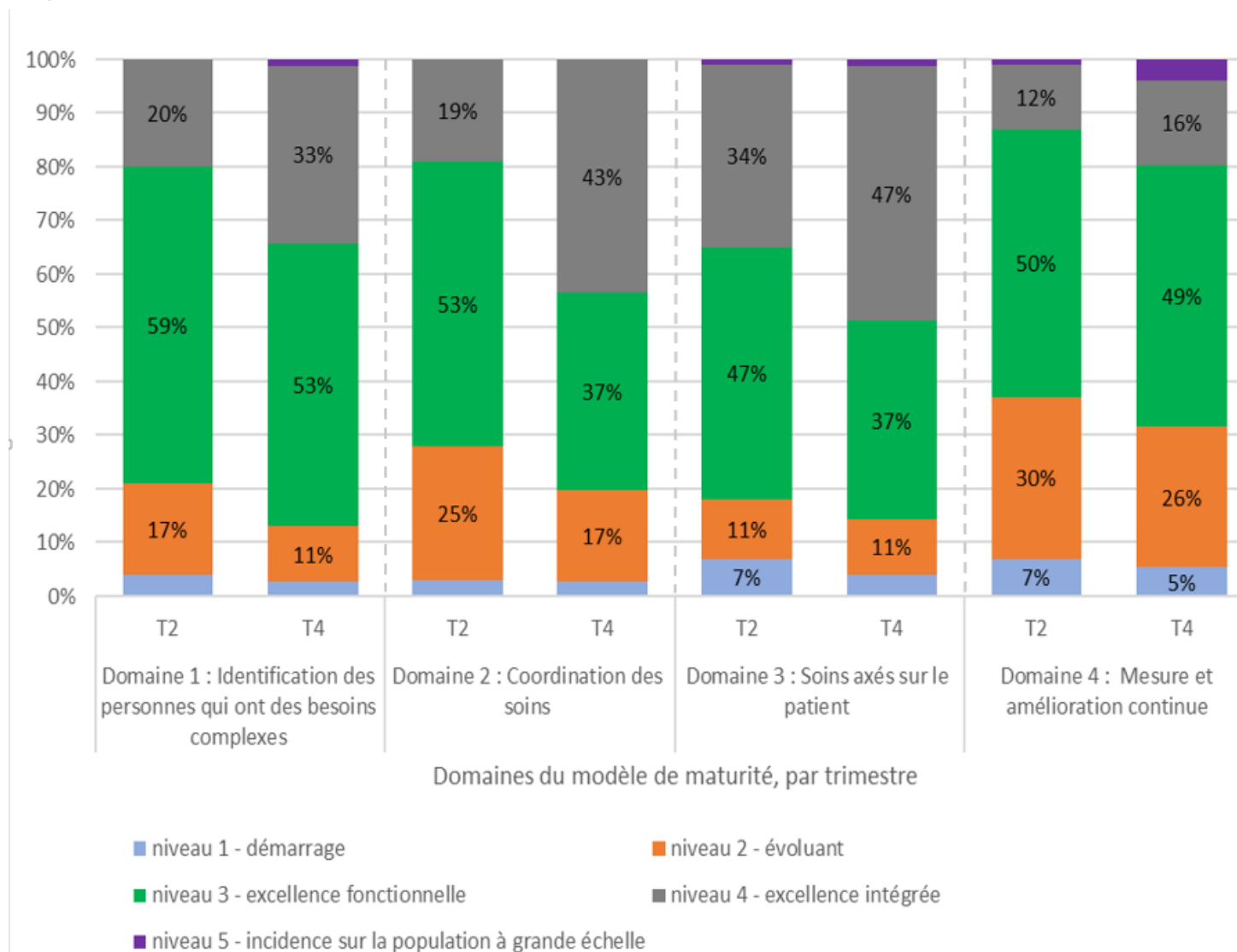
Ce processus n'aurait pas été possible sans les priorités de l'approche de soins des maillons santé et les outils offerts.

# Évaluation du modèle de maturité et sondage sur la transition

- En mars 2019, les responsables des maillons santé des RLISS ont reçu un sondage leur demandant d'évaluer l'état de la transition vers les sous-régions et le niveau de maturité de l'approche de soins des maillons santé dans chaque zone géographique (figures 4 et 5).
- Une transition réussie permettra de veiller à ce que la coordination des soins concorde avec la planification de la santé et l'évaluation des besoins de la population, entraînant des **soins améliorés** pour les patients aux besoins complexes.
- La progression du niveau de maturité améliorera la fluidité des processus, l'accès aux soins, le repérage des nouveaux patients aux besoins complexes et le respect des **volontés, valeurs et objectifs des patients** en priorité.
- Les différentes régions de la province sont de plus en plus constantes dans leur évaluation du niveau de maturité et de la transition.
- La maturité et l'état de transition ont reçu un score (pourcentage de maturité et d'harmonisation atteint), qui a été comparé avec le pourcentage de la population cible rejointe, par RLISS, afin d'évaluer le lien entre la maturité, l'état de transition et le nombre de PSC créés (figure 6)

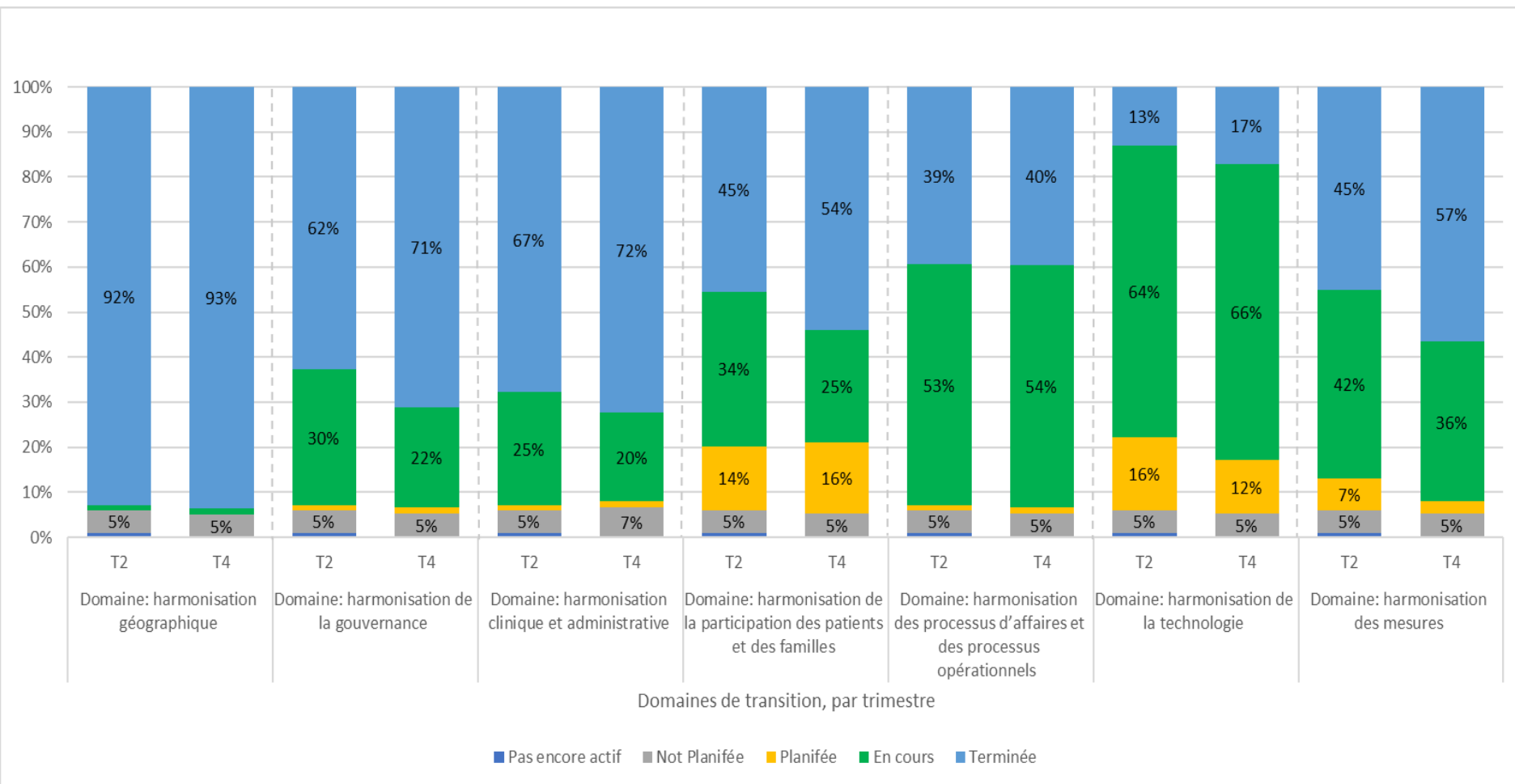
# Résultats de l'évaluation de la maturité

Figure 4 : Maturité – comparaison entre le T2 et le T4 dans quatre domaines (n=76)



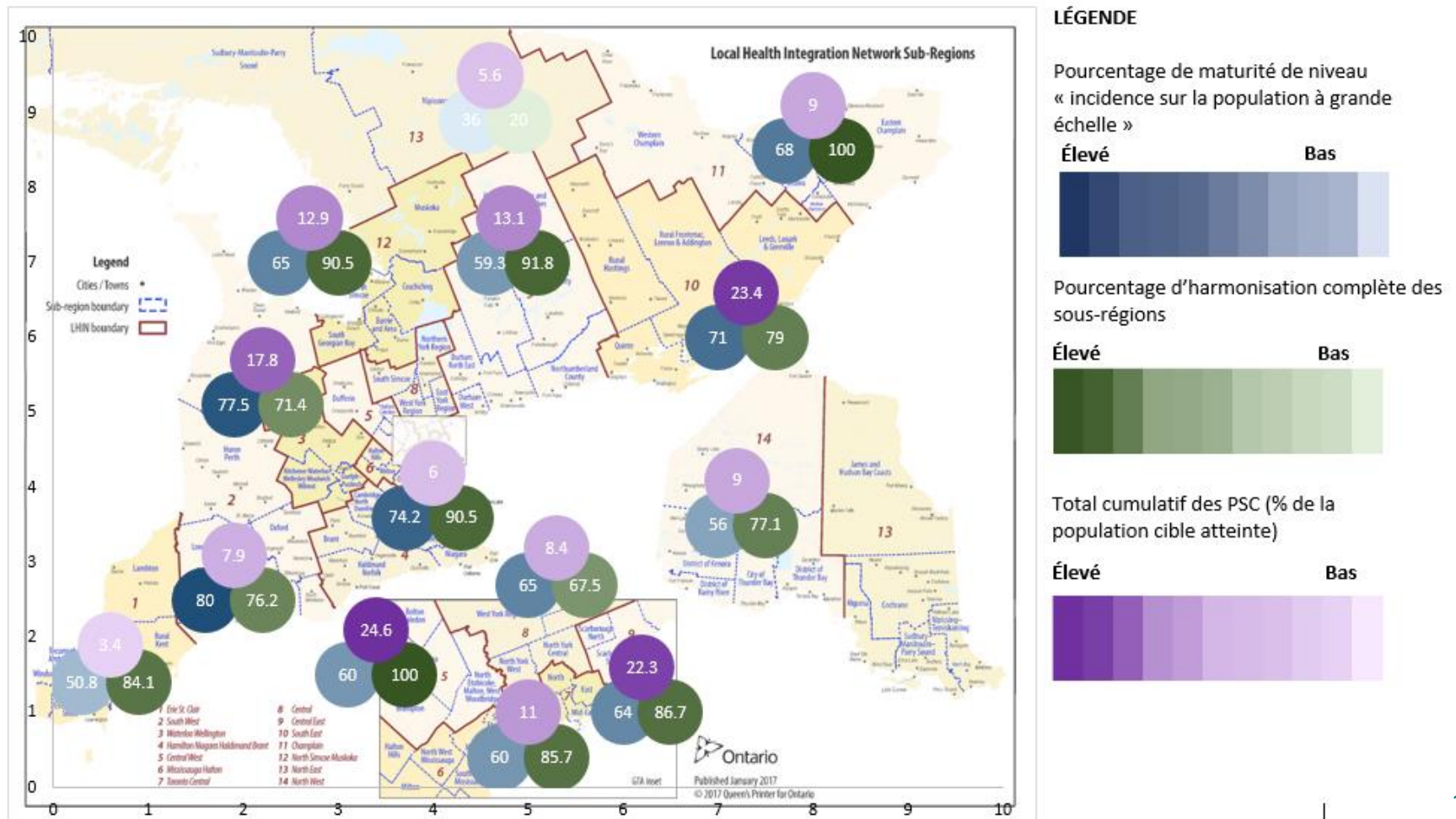
# Transition vers les sous-régions : résultats du sondage

Figure 5 : État de la transition – comparaison entre le T2 et le T4 dans sept domaines de transition (n = 76)



# Tout rassembler : mesures améliorées, maturité et état de la transition

Figure 6 : Comparaison entre le score de transition vers les sous-régions, le score de maturité et le total de nouveaux PSC (% de la population cible atteinte), par région des RLIS





# Merci.

POURSUIVONS LA CONVERSATION.



[hqontario.ca](http://hqontario.ca)



[@HQOntario](https://twitter.com/HQOntario)



[HealthQualityOntario](https://www.youtube.com/HealthQualityOntario)



[@HQOntario](https://www.facebook.com/HQOntario)



[Health Quality Ontario](https://www.linkedin.com/company/HealthQualityOntario)

**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*