

# Gestion des soins coordonnés pour les patients présentant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances – partie 2

## Sommaire des pratiques innovantes

Publié en juillet 2017

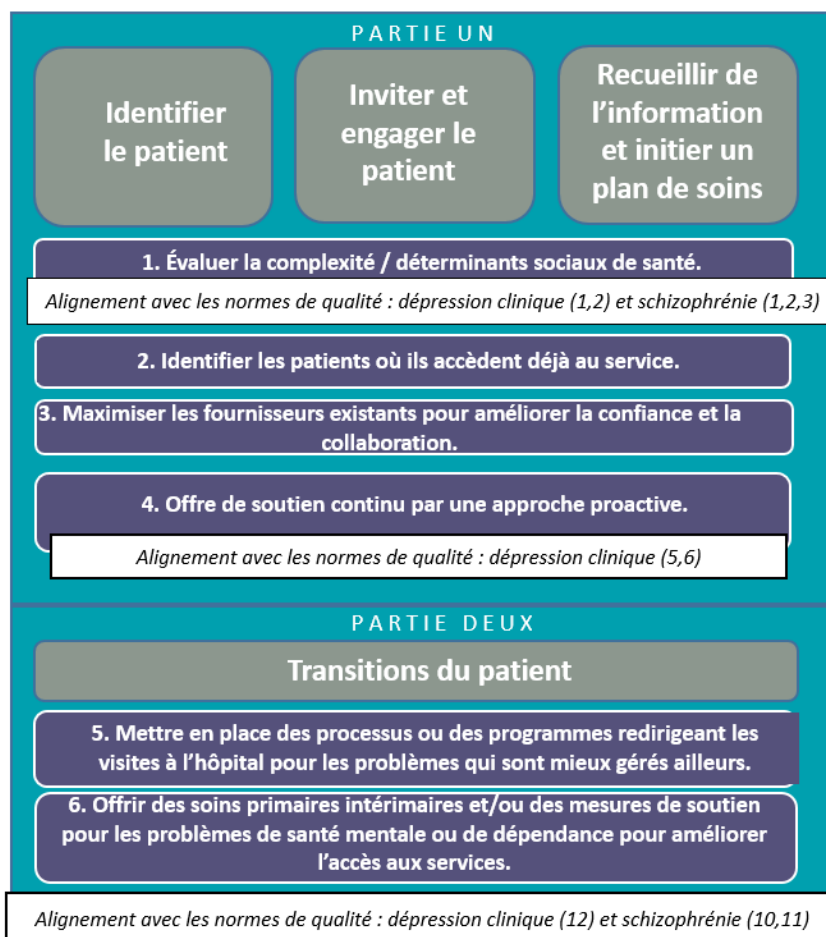
Il a été établi que la gestion des soins coordonnés est une approche efficace pour l'amélioration de la qualité des soins des patients ayant des besoins complexes en matière de santé et de bien-être. En 2016, Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec les maillons santé provinciaux pour créer 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 liée 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 sont présentés 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. Selon les meilleures données probantes, 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)). Lorsque l'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 parties 1 et 2 sont incluses et 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 œuvre est conçue pour aider les équipes à améliorer les soins pour les patients du maillon santé et appuyer l'harmonisation et la promotion continues 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 œuvre 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 œuvre et de propagation des pratiques d'AQ (telles que les pratiques de gestion des soins coordonnés).

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'amélioration de la qualité, veuillez visiter le site [qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started](http://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.

## Pratiques innovantes

**Les pratiques innovantes** sont fondées sur les données probantes et l'information disponible de la plus haute qualité, et ont été définies et évaluées par un groupe de référence clinique.<sup>1,2</sup> Tout porte à croire que les maillons santé font appel à cette série 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.

Les pratiques innovantes liées à la gestion des soins coordonnés pour les patients souffrant des problèmes de santé mentale et/ou de lutte contre les dépendances sont énumérées ci-dessous. 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 juin 2017.

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

Pratique innovante	Évaluation de la pratique innovante	Recommandation du groupe de réf. clinique pour l'expansion
5. Mettre en place des processus et des programmes afin de minimiser les interruptions/ les accès retardés aux services, améliorer les transitions et réacheminer les visites évitables à l'hôpital.	PROMETTEUSE	Expansion provinciale avec une réévaluation à l'aide du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes <sup>1</sup> dans un (1) an (juillet 2018).
6. Contribue à rehausser l'accès, l'intégration ou les transitions vers les fournisseurs de soins primaires dans la communauté.	ÉMERGENTE	

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter l'onglet des outils et ressources à 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>.

## 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 ledit 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

<sup>1</sup>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les évaluations du Cadre d'évaluation des pratiques innovantes, veuillez visiter : <http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/qi/health-links/innovative-practices-evaluation-framework-overview-fr.pdf>

<sup>2</sup>Le groupe de référence clinique est composé d'experts des maillons santé, de chercheurs, d'experts universitaires et d'intervenants provinciaux.

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

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 [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 pour les patients présentant des problèmes complexes de santé mentale et de lutte contre les dépendances; 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 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 (juillet 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>
5. Mettre en place des processus et des programmes afin de minimiser les interruptions/ les accès retardés aux services, améliorer les transitions et réacheminer les visites évitables à l'hôpital.	Pourcentage de patients ou de clients qui ont visité le service des urgences pour des conditions « mieux prises en charge ailleurs. »*	Pourcentage de patients ayant des conditions complexes qui incluent un problème de santé mentale ou de lutte contre les dépendances, admissibles à des services de réacheminement fournis avec de l'information sur un programme de réacheminement approprié (incluant quand et comment accéder au service).
6. Contribue à rehausser l'accès, l'intégration ou les transitions vers les fournisseurs de soins primaires dans la communauté.	Taux de réadmission à l'hôpital pour un problème de maladie mentale ou de lutte contre les dépendances.	<p>Nombre de patients de maillons santé avec un plan de soins coordonnés créés par les maillons santé lors du trimestre précédent.**</p> <p>Nombre de patients de maillon santé ayant soit un fournisseur de soins primaires en dossier avec les hôpitaux ou les centres d'accès aux soins communautaires (CASC); qui ont accès à des soins primaires sous forme de rendez-vous, de cliniques en soirée, de visites à domicile, etc. ou qui ont un accès régulier et approprié à un fournisseur de soins primaires.**</p> <p>Pourcentage de patients ayant consulté un médecin de famille ou un psychiatre dans les sept jours suivant leur congé de l'hôpital, pour</p>

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

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>
		un problème de maladie mentale ou de lutte contre les dépendances.

*\*Cette mesure suggérée est étroitement liée à l'indicateur des plans d'amélioration de la qualité (QIP).*

*\*\*Cette mesure suggérée est la même que les mesures actuellement requises et rapportées chaque trimestre sur la plateforme QI RAP par les maillons santé.*