



Le soin de s'informer

Un bulletin pour les équipes de Santé familiale de l'Ontario

Printemps 2011

Dans ce numéro:

- Le printemps est là!
- Contribuer aux priorités en soins de santé
- Stratégies d'inscription des patients dans les équipes de santé familiale
- Plein feu sur les équipes de santé familiale administrées par la collectivité
- Dernières nouvelles de ProfessionsSantéOntario
- Questions et commentaires concernant notre bulletin



Le printemps est là!

Nous tenons à remercier les ESF qui nous ont fait parvenir des commentaires et des questions concernant le premier numéro du bulletin *Le soin de s'informer*. Nous sommes toujours heureux de vous écouter et vos commentaires nous aident à améliorer la manière dont le ministère communique et partage des renseignements.

Dans ce deuxième numéro de *Le soin de s'informer*, nous nous sommes inspirés du thème saisonnier de la croissance et du renouveau afin de montrer comment les équipes de santé familiale ont une répercussion sur les collectivités qu'elles desservent et comment vous pouvez vous servir des progrès déjà réalisés. Des sujets clés comme la manière de détourner les patients du service des urgences, l'inscription des patients et le recrutement pour les professions de la santé sont abordés dans le présent numéro. Nous avons de plus fait une place particulière aux équipes de santé familiale communautaires afin d'illustrer le travail important qu'elles font.

Je désire féliciter les nouvelles équipes de santé familiale de la 4^e vague qui ont commencé leurs activités depuis notre numéro d'hiver et j'offre mes encouragements aux nouvelles ESF de la 5^e vague qui devraient commencer leurs activités cet été — allez, vous y êtes presque! Nous espérons vous présenter certaines des nouvelles ESF de la province dans notre numéro d'été.

Rappelez-vous que nous voulons savoir ce que vous pensez de *Le soin de s'informer*. Faites-nous parvenir un courriel à cet effet à l'adresse suivante FHT.Inquiries.moh@ontario.ca. Merci de votre engagement à prodiguer des soins exhaustifs et interdisciplinaires et passez un printemps formidable.

Mary Fleming
Directrice, Soins primaires

Contribuer aux priorités en soins de santé – détourner les patients du service des urgences

Des efforts sont actuellement faits sur un certain nombre de fronts afin de garantir à la population ontarienne un accès en temps opportun à des soins d'urgence. Réduire les temps d'attente dans les services des

urgences est une priorité dans plusieurs collectivités de l'Ontario. Les soins primaires sont le premier point d'accès au système de santé pour plusieurs Ontariennes et Ontariens, ce qui accorde aux ESF un rôle à jouer lorsqu'on veut régler la question des temps d'attente dans les services des urgences. Grâce à la mise en œuvre de programmes et en travaillant en collaboration avec leurs partenaires au sein de la collectivité, les ESF sont bien placées pour faire partie de la solution.

Voici certains exemples du travail accompli chaque jour pour réduire le nombre de visites non urgentes au service des urgences.

L'ESF de la région de Dryden travaille en partenariat avec les Patricia Region Senior Services (PRSS) qui aident à intégrer les services grâce à un guide des services communautaires (GSC). Le GSC participe à la réunion interdisciplinaire matinale de l'hôpital afin de discuter des soins aux patients dans l'établissement et visite les patients qui peuvent tirer avantage des programmes de l'ESF et des PRSS. Le GSC se rend au service des urgences et ramasse les demandes d'aiguillage de la journée qui sont alors transmises à l'ESF et triées selon les médecins et les programmes. Le GSC reçoit toutes les demandes d'aiguillage pour l'ESF et communique par téléphone avec les patients pour leur indiquer, grâce à une lettre de suivi, l'aiguillage vers le programme et leur rendez-vous. De plus, le GSC travaille avec les personnes âgées dans la collectivité afin de satisfaire à leurs besoins hors du cadre du service des urgences.

Si des rendez-vous sont annulés ou qu'il y a des places de libres auprès de l'**ESF de Greenstone**, le personnel collabore avec le service des urgences local afin de voir si des patients ayant besoin de soins non urgents ne peuvent pas être aiguillés vers l'ESF. Le service des urgences communiquera également avec l'ESF si des patients ayant besoin de soins non urgents attendent d'être soignés. La communication constante entre les deux organismes garantit que les patients sont détournés du service des urgences au besoin.

L'ESF de Guelph travaille avec l'Hôpital général de Guelph pour faire le suivi de l'utilisation du service des urgences par les patients de l'ESF et rencontre des groupes choisis de patients afin de déterminer pourquoi ils vont se faire traiter au service des urgences plutôt que dans un établissement de soins primaires. Sachant que les patients plus âgés sont des usagers fréquents du service des urgences, le personnel de l'ESF visite les patients chez eux et fait un suivi en personne et par téléphone. Le personnel de l'ESF aide les patients et leurs soignants à prendre en charge des situations médicales et sociales complexes et les réfère aux services communautaires, ce qui prévient les visites stressantes et non nécessaires au service des urgences. Le personnel communique aussi avec les patients qui vivent seuls afin de réaliser une évaluation du risque de chute et identifier des stratégies pour réduire ce risque.

Avant la mise sur pied du programme en matière d'asthme de l'**ESF de Marathon**, un nombre important de patients visitait le service des urgences pour des exacerbations d'asthme. L'année suivant le lancement du programme, le nombre de visites avait baissé de plus de la moitié. Le programme d'asthme a aidé les patients à améliorer leur contrôle de l'asthme et a réduit le besoin de visiter le service des urgences.

Mises à jour et rappels

Processus budgétaire 2011/2012 :

Le ministère examine actuellement les présentations de plan de fonctionnement annuel. Nous sommes en voie de rassembler des recommandations budgétaires afin qu'elles soient approuvées par le ministère pour les ESF admissibles d'ici la fin de juin. Votre personne-ressource au ministère vous communiquera des questions et des commentaires en fonctions de la présentation de cette année.

Nouvelle entente de financement pour les ESF :

Le ministère a récemment distribué une nouvelle entente de financement de cinq ans pour les ESF. Toutes les ESF sont encouragées à examiner et à signer l'entente rapidement afin qu'elle puisse être mise en application. Des problèmes ont été circonscrits et sont en voie d'être réglés par votre personne-ressource au ministère.

Échéanciers des rapports :

30 avril : rapport du quatrième trimestre

30 juin : état des recettes et des dépenses vérifié

Mise à jour du SPRW :

L'accès au Système de production de rapports sur le Web (SPRW) prendra fin en juillet 2011 pour le personnel des ESF et du ministère puisqu'il sera remplacé par l'Initiative de production de rapports par l'organisme (IPRO).

L'IPRO utilisera les mêmes caractéristiques de téléchargement vers l'aval et vers l'amont que le SPRW, mais pourra produire des rapports plus efficaces et gérer un nombre plus grand d'utilisateurs.

Une formation sur l'IPRO sera disponible lorsque le système sera prêt à être implanté dans les ESF. Le ministère donnera plus de renseignements lorsqu'ils seront disponibles.

L'ESF Centre for Family Medicine (CFFM) a conçu une clinique de la mémoire unique en son genre pour les personnes atteintes de démence d'autres déficiences cognitives, ainsi qu'une clinique de la mobilité pour les personnes qui atteintes de troubles physiques sévères. Ces cliniques interprofessionnelles incorporent des stratégies connues pour réduire les visites au service des urgences comme un bilan comparatif des médicaments, l'éducation des patients et des familles, l'amélioration du soutien à domicile après les heures normales de travail et le lien avec les ressources communautaires.

Ce ne sont là que quelques exemples de la manière dont les ESF aident les collectivités à réduire la tension sur les services des urgences. Il en existe plusieurs autres. Pourquoi ne pas nous faire part de vos pratiques exemplaires afin d'aider d'autres ESF à tirer profit de vos réussites?

Stratégies pour améliorer l'inscription des patients

Réduire le nombre de patients sans médecin désigné, notamment l'inscription de patients complexes et vulnérables, est une priorité pour les équipes de santé familiale.

Les équipes de santé familiale font partie d'une stratégie gouvernementale plus vaste visant à accroître l'accès aux soins primaires. Grâce aux ESF et à d'autres stratégies, l'objectif d'inscription d'un million de patients a récemment été atteint. Cependant, beaucoup de travail reste à faire afin de garantir que la population ontarienne peut continuer à accéder à des soins primaires lorsqu'elle en a besoin. Voici certaines stratégies pouvant être utilisées pour aider à atteindre les objectifs des ESF en matière d'inscription et d'accès :

Accès Soins

Accès Soins est un programme provincial conçu pour aider les patients qui n'ont pas de fournisseur de soins de santé familiale à en trouver un. Tirant profit de l'infrastructure existante dans les centres d'accès aux soins communautaires (CASC), Accès Soins sert de point d'intersection entre le fournisseur de soins primaires et le patient.

Apprenez à connaître vos personnes-ressources pour les soins

Les personnes-ressources pour les soins sont des infirmières basées dans les CASC qui agissent comme agents d'aiguillage entre les patients et les médecins. Chaque RLISS compte au moins deux personnes-ressources pour les soins.

Apprenez à connaître le programme Accès Soins

Les personnes-ressources pour les soins sont disponibles pour rencontrer l'administration ou les médecins dirigeants de votre ESF afin d'examiner les avantages du programme et s'assurer que vous avez les bons renseignements sur la manière dont l'ESF peut vous aider.

Accès Soins par les chiffres....

- Nombre de patients inscrits au programme qui ont été aiguillés : 66 576 (60 %)
- Pourcentage des patients avec des besoins en santé complexes qui ont été aiguillés : 75 %
- Pourcentage des patients aiguillés vers un fournisseur de soins de santé familiale dans les 10 km de leur domicile : 73 %

personnes-ressources....

Toutes les ESF ont reçu une liste des coordonnées des personnes-ressources pour les soins par RLISS.

Vous pouvez également composer le 310 CCAC partout en Ontario et demander à parler à une personne-ressource pour les soins.

Le saviez-vous?

La profession d'ergothérapeute a été approuvée pour faire partie de l'équipe interdisciplinaire des ESF.

Les ergothérapeutes sont des professionnels de la santé qui traitent les effets physiques d'une déficience, d'une blessure ou d'une maladie, mais qui s'intéressent aussi aux facteurs psychosociaux, communautaires et environnementaux qui influencent la fonction.

Pour des renseignements supplémentaires concernant l'inclusion d'ergothérapeutes au sein de votre équipe interdisciplinaire, communiquez avec :

L'Ontario Society of Occupational Therapists au osot@osot.on.ca; 416-322-3011/1-877-676-6768
Personne-ressource : Anne Murphy-Turliuk

ou visitez leur site Web :

<http://www.osot.on.ca/eng/otinont/familyHealthTeams.asp>

Planification d'un processus d'aiguillage avec vos personnes-ressources pour les soins

Les personnes-ressources pour les soins dialogueront avec chaque médecin, groupe de médecins ou ESF, afin de mettre sur pied un processus de travail conjoint pour l'acceptation de patients aiguillés qui correspond le mieux à votre ESF.

Faites savoir à vos personnes-ressources pour les soins ce que vous recherchez

Comme ESF, vous êtes équipés pour traiter différents types de patients. Le ministère reconnaît que vous cherchez aussi à aligner votre ESF avec les objectifs et les buts du programme. Informez vos personnes-ressources pour les soins si votre ESF se concentre sur un groupe de patients particulier. Les personnes-ressources pour les soins feront de leur mieux pour aiguiller des patients qui satisfont à vos exigences.

Apprenez à connaître les exigences d'Accès Soins en matière de facturation

Accès Soins est un programme unique qui comporte des exigences uniques en matière de facturation pouvant profiter aux fournisseurs et aux patients lorsqu'elles sont utilisées correctement. C'est le bon temps de vous inscrire au programme Accès Soins. Un nouveau bulletin d'INFO vient juste d'être publié pour les médecins, avec quelques nouvelles améliorations tarifaires. Si vous avez des questions ou des incertitudes concernant le processus de facturation, communiquez avec votre bureau local du ministère.

Partenariats locaux

Plusieurs organismes communautaires seraient heureux d'avoir des renseignements [dépliants, affiches] ou des présentations de votre ESF informant que vous acceptez des patients. Il pourrait s'agir notamment de garderies ou de centres pour personnes âgées, de groupes d'immigrants ou de réfugiés, de coopératives d'habitation, de centres communautaires, etc.

Vous pouvez aussi vous entendre avec les planificateurs des congés de votre hôpital local pour accepter des patients venant de recevoir leur congé. Les relations comme celle-ci pourront aussi contribuer à des activités de soutien comme le détournement des patients du service des urgences.

Optimisation du travail de l'équipe interdisciplinaire

Les ESF sont un modèle unique en ce que les fournisseurs de soins de santé interdisciplinaires peuvent travailler en association avec les médecins afin de permettre à l'ESF, considérée comme un tout, de voir plus de patients. Cependant, le simple fait de compter des fournisseurs de soins de santé interdisciplinaires au sein de l'ESF n'est pas suffisant en soi pour accroître l'accès des patients.

L'utilisation du dossier médical électronique (DME) peut aider non seulement à faciliter des transitions sans heurt tout au long des soins, mais aussi à analyser le déroulement du travail afin de s'assurer de la meilleure utilisation des ressources. Même si un équilibre est toujours

Mise à jour concernant ProfessionsSantéOntario

Service Médecins Ontario

Accroître la réserve de talents pour les ESF – un résident à la fois

Le service Médecins Ontario est un service unique et gratuit de planification de carrière qui fait le lien entre la prochaine génération de médecins de l'Ontario et les opportunités d'exercice partout dans la province.

Les conseillers du service Médecins Ontario offrent de l'orientation professionnelle personnalisée aux résidents en médecin de toutes les écoles de médecine de l'Ontario. Grâce à cette consultation personnalisée, chaque futur médecin apprend comment :

- trouver des emplois en Ontario qui correspondent à leurs intérêts personnels et professionnels;
- aider leur conjoint à trouver un emploi;
- se préparer à une transition en douceur vers l'exercice de la profession en ce qui concerne l'autorisation d'exercer, la facturation et la gestion;
- trouver des possibilités d'exercice d'option dans le milieu communautaire;
- visiter des collectivités présentant un intérêt;
- trouver un contrat adapté de services communautaires à rendre;
- préparer un CV efficace;
- consulter les offres d'emploi comme suppléant des Programmes ontariens de suppléance pour les médecins.

Renseignez-vous sur le service Médecins Ontario et l'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario en envoyant un courriel à l'adresse suivante : practiceontario@healthforceontario.ca. Après tout, le prochain membre de votre équipe de santé familiale pourrait bien être une recrue du service Médecins Ontario!

Si vous désirez de l'aide pour recruter un médecin pour votre équipe de santé familiale, envoyez un courriel à l'adresse suivante : communitypartnership@healthforceontario.ca.

nécessaire entre la quantité et la qualité des soins, des outils comme le DME peuvent aider à trouver cet équilibre et à s'assurer que les compétences de l'équipe sont maximisées afin d'offrir aux patients un accès aux services de soins primaires.

L'intégration de l'équipe a aussi un rôle à jouer dans l'accroissement de l'accès des patients. La clarté des rôles et responsabilités des membres de l'équipe, des protocoles documentés, des procédures d'exploitation normalisées et d'autres pratiques exemplaires peuvent contribuer à améliorer le fonctionnement de l'équipe. Une équipe qui fonctionne bien peut soigner davantage de patients.

Plein feu : Équipes de santé familiale communautaires

Toutes les équipes de santé familiale offrent des programmes et des services afin de répondre aux besoins de leurs propres collectivités. Ces programmes varient de programmes destinés aux personnes âgées à des services axés sur les personnes atteintes du diabète. L'Orientation communautaire est l'un des nombreux avantages qu'offre aux collectivités de partout en Ontario le modèle de soins des ESF.

Dans cette édition, nous présentons un modèle unique d'équipe de santé familiale : les équipes de santé familiale communautaires ou ESFc. Les ESFc sont uniques en ce qu'elles incluent l'intégration communautaire dans leur structure de gouvernance. Il y a 22 ESFc qui desservent des patients partout dans la province. Voici quelques exemples de la manière dont les ESFc travaillent avec leurs collectivités pour améliorer les services de soins primaires.

L'ESF de l'Est du comté d'Elgin est une ESFc qui dessert environ 10 000 patients dans le sud-ouest de l'Ontario, notamment les membres de collectivités mennonites et amish. Même si cette ESF est ouverte depuis trois ans, le conseil d'administration travaille à mettre en place ce modèle depuis plus de 10 ans. Le conseil d'administration est constitué de représentants compétents de la collectivité engagés dans le service communautaire et dans des partenariats avec d'autres organismes sociaux et de santé.

Avec une population importante de patients des collectivités mennonites et amish, l'ESF de l'Est du comté d'Elgin a fait de sa priorité le fait de garantir que les services satisfont à leurs besoins. Un membre du conseil d'administration est un représentant de la collectivité mennonite qui sert de directeur général des services communautaires mennonites (SCM). Cela a aidé à créer un partenariat solide, permettant de transmettre des renseignements pour les patients d'être diffusés à la radio en bas-allemand et d'élaborer un livre médical dont les termes clés sont traduits en bas-allemand. De plus, l'ESF a réussi à recruter un nouveau médecin parlant l'allemand, ce qui permet à l'ESF de communiquer plus efficacement avec la population de patients mennonites qui ne parle pas l'anglais. L'ESF a également fait des aménagements particuliers pour permettre l'accès au transport à cheval et par chariot.

Questions et commentaires concernant notre bulletin

Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler sur le bulletin, ou encore des suggestions à soumettre quant à de futurs articles, veuillez faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : FHT.Inquiries.moh@ontario.ca

Voici certains des commentaires que nous avons reçus concernant notre premier numéro de *Le soin de s'informer* :

... Je trouve que les renseignements étaient bien présentés et j'ai même tiré profit de certains qui étaient pertinents pour moi. J'espère voir plus de ressources comme celle-ci être distribuées par le MSSLD à tous les groupes de médecins.

... J'aimerais bien lire un article préparé par le MSSLD à propos de la gouvernance... Des renseignements sur les données particulières à la reddition de comptes des ESF et du MSSLD en ce qui concerne de telles activités seraient par exemple très utiles. Encore mieux, le bulletin pourrait contenir des lignes directrices particulières...

... Le bulletin mentionnait que le 30 avril était la date de présentation du « budget », date qui tombait un samedi en 2011... (Merci d'avoir remarqué cela; cette information a été corrigée depuis)

... Ce bulletin était à la fois instructif et utile. C'est un document utile pour améliorer la communication avec les ESF...

L'ESF communautaire Community and Primary Health Care (CPHC)

qui œuvre dans le sud-est de l'Ontario est un autre exemple illustrant comment les ESF (et les ESF en général) peuvent tenir compte des besoins de la collectivité dans leur structure de gouvernance, leur composition et leurs activités. Le conseil d'administration de l'ESF CPHC compte un enseignant et un avocat, deux infirmières autorisées, un administrateur de maison de retraite et deux chefs d'entreprise de la région.

En plus de sa gouvernance de base, l'ESF a aussi un comité consultatif communautaire. Le comité consultatif compte des représentants du bureau de santé publique local, de l'hôpital, d'organismes en santé mentale et de lutte contre les dépendances et d'autres organismes communautaires locaux.

La collaboration intégrée dans la gouvernance de l'ESF a contribué à certains de ses succès récents. L'ESF a reçu une subvention du ministère de la Promotion de la santé et du Sport afin de créer un programme pour lutter contre l'obésité chez les enfants. Le programme inclut notamment la participation du bureau de santé local, de l'Ontario Farmers' Association, de l'Upper Canada District School Board et du RLISS. L'ESF travaille également avec un organisme de bienfaisance affilié pour intégrer les services de soins primaires avec les services communautaires de soutien, comme la popote roulante, des programmes d'exercices pour les personnes âgées et des visites amicales aux patients. Les médecins et les membres du personnel infirmier praticien de l'ESF aiguillent les patients vers ces services, afin d'offrir un « guichet unique », en particulier pour la population importante de personnes âgées que dessert l'ESF.