



Le soin de s'informer

Un bulletin put les équipes de santé familiale de l'Ontario

Hiver 2013

Message de la directrice – Une période très occupée

In This Edition

Director's Message
FHTs and Quality Improvement
Health Links
Release of NPAR
FHT Achievements
2012 Quality and Innovation Awards
Q & As
Upcoming Notices and Reminders
Feedback about our newsletter

Les équipes de santé familiale de l'Ontario connaissent une période de l'année très occupée et passionnante. En plus de l'excellent travail réalisé par vos équipes afin de fournir des soins aux patients, vous vous occupez également de la mise en œuvre des plans opérationnels annuels, des plans d'amélioration de la qualité, des plans d'activités, des maillons santé et d'autres tâches importantes. Même si ce travail peut sembler parfois difficile, il s'agit d'étapes clés visant à placer les équipes de santé familiale (ESF), et les patients qu'elles servent, à l'avant-garde des activités d'amélioration des soins de santé.

Le travail accompli par les équipes de santé familiale afin de soumettre leur plan opérationnel annuel est essentiel pour démontrer comment chacune de vos équipes donne suite aux priorités des soins primaires concernant l'accès, l'intégration, la qualité et la reddition de comptes. Les résultats obtenus par les équipes de santé familiale dans ces domaines permettent de démontrer au public la valeur que vous apportez aux collectivités de la province, tant sur le plan des soins aux patients qu'à titre de bénéficiaires de fonds publics. L'équipe du ministère effectue une analyse détaillée des plans opérationnels annuels et il est conscient du travail qui a été fait pour élaborer ces plans. Le ministère vous communiquera ses commentaires au sujet de votre plan au cours des semaines et des mois à venir.

A ce moment, votre équipe Santé familiale sera en train de terminer un plan d'amélioration de la qualité pour soumettre à Qualité des services de santé Ontario par le 1er avril, 2013. C'est un autre exemple qui démontre que les équipes de santé familiale sont à l'avant-garde des activités d'amélioration. Même s'il s'agit d'une nouvelle exigence, le présent numéro du bulletin Le soin de s'informer montre que de nombreuses équipes sont engagées dans un processus d'amélioration de la qualité depuis un certain temps. Le fait que toutes les équipes de santé familiale disposeront désormais d'un plan d'amélioration de la qualité, avec des priorités d'amélioration clairement définies, contribuera non seulement à améliorer la façon dont les Ontariennes et Ontariens considèrent le modèle de soins des équipes de santé familiale, mais, surtout, se traduira par des améliorations réelles aux expériences vécues par les Ontariennes et Ontariens avec leurs fournisseurs de soins primaires et dans le cadre du système de soins de santé en général. Félicitations à tous pour avoir fait preuve de leadership dans ce domaine important.

Ce numéro du bulletin Le soin de s'informer présente également les maillons santé - un modèle novateur de partenariat visant à améliorer les soins aux patients qui ont besoin

de soins complexes. Les équipes de santé familiale sont très présentes dans ce programme de transformation. Elles agissent comme des partenaires de coordination pour plusieurs des 19 premiers maillons santé qui ont été annoncés en décembre 2012. Le modèle des maillons santé

C'est certainement une période très active dans le domaine des soins de santé primaires, mais j'espère que vous et vos équipes réfléchissez au rôle central que vous jouez afin d'améliorer notre système de soins de santé et à la population qu'il sert.

Melissa Farrell

directrice, Direction des soins primaires

Les ESF et l'amélioration de la qualité

En janvier 2013, toutes les équipes de santé familiale (ESF) de l'Ontario ont reçu une communication expliquant l'élargissement de la Stratégie d'excellence des soins pour tous au secteur des soins de santé de l'Ontario. Cela exige l'élaboration initiale et continue d'un plan d'amélioration de la qualité ou PAQ, à compter du 1er avril 2013. Il s'agit d'un élément important du Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé qui s'appuiera sur les réalisations considérables des ESF dans le domaine de la prestation des programmes et des services de santé primaires de qualité.

La première année de mise en œuvre consiste à engager le processus d'harmonisation des activités au sein d'un cadre de qualité et de renforcer les processus ainsi que les capacités et les structures de données nécessaires pour intégrer la qualité à tous les aspects du fonctionnement d'une ESF. Le PAQ doit comprendre trois indicateurs de base de la qualité. Les organisations sont encouragées à définir des indicateurs et des priorités supplémentaires qui sont spécifiques à leurs régions ou populations de patients.

Les trois indicateurs sont les suivants :

l'accès : l'accès à des soins en temps opportun (le même jour ou le lendemain) lorsque ceux-ci sont nécessaires;

l'intégration : la possibilité d'obtenir en temps opportun un rendez-vous pour des soins primaires à la suite d'un congé de l'hôpital;

les services axés sur les patients : l'évaluation de la satisfaction des patients à l'aide de sondages.

Un modèle de PAQ et des documents d'orientation ont été préparés afin de donner aux ESF et aux autres fournisseurs de soins primaires un aperçu du processus d'élaboration et de présentation. Les annexes expliquent les domaines prioritaires de façon plus détaillée et fournissent des conseils sur l'intégration de ces priorités au plan. Les

ressources sont accessibles à : [Les ressources sont accessibles en cliquant ici](#)



Les ESF seront également appuyées par une formation en matière de gouvernance à l'intention des membres de leur conseil d'administration et des directions générales. La gouvernance et la gestion jouent un rôle clé dans l'amélioration de la qualité et il s'agit d'une étape importante permettant de veiller à ce que les dirigeants possèdent les outils nécessaires pour assurer que l'amélioration de la qualité s'enracine au sein de l'équipe. Les ESF ont également eu la possibilité

de demander la collaboration de spécialistes du soutien décisionnel en matière d'amélioration de la qualité à l'occasion de la présentation de leurs plans opérationnels de 2013-2014 afin de les aider à renforcer leur capacité dans les domaines des données et de l'analyse dans le but de créer une culture de l'amélioration de la qualité.

Même si la nécessité d'élaborer un PAQ vient d'entrer en vigueur, les ESF de partout dans la province ont déjà fait preuve de leadership en matière d'amélioration de la qualité dans plusieurs domaines et font progresser les objectifs de qualité. Comme cela a été souligné dans le dernier numéro du bulletin Le soin de s'informer, plus de 70 % des équipes de santé familiale ont indiqué qu'elles avaient établi des comités

d'amélioration de la qualité et qu'elles ont mis de l'avant une série d'initiatives de qualité, dont voici quelques exemples.

- L'ESF Algonquin a adopté un plan d'amélioration des données des DME afin d'améliorer l'exactitude, l'actualité, la pertinence et l'exhaustivité des données des DME pour lui permettre de mesurer les processus et les résultats. Cela aide également l'ESF à donner suite aux possibilités d'amélioration qui ont été suggérées par le personnel et découvertes à l'aide des sondages sur la satisfaction des patients.
- L'ESF Centre for Family Medicine a mis sur pied un conseil de collaboration en matière d'innovations relatives à la qualité, composé de représentant de l'ensemble de l'équipe. Ce conseil étudie les lacunes concernant les soins aux patients, les problèmes liés aux processus et à l'efficacité ainsi que les préoccupations et les suggestions découlant des sondages réalisés auprès des patients, des apprenants et du personnel, et il en discute.
- L'ESF New Vision a mis au point une méthode de feuille de pointage pour tous ses programmes de soins primaires qui permet d'établir un lien direct entre les objectifs des programmes et son plan de services et d'évaluer les améliorations et les réussites de chaque trimestre.
- L'ESF de Clarence-Rockland a entrepris un certain nombre d'activités au sein de l'équipe afin d'améliorer la qualité et d'engager davantage les patients en publiant les indicateurs de rendement sur son site Internet : www.crfht.ca
- L'ESF STAR a créé un site Internet qui, en plus de fournir de l'information sur ses programmes et d'y donner accès, contient un questionnaire qui permet aux patients d'exprimer ce qu'ils pensent du rendement de l'ESF.

Il ne s'agit là que quelques-unes des nombreuses activités liées à l'amélioration de la qualité qui ont été entreprises par les ESF partout dans la province. Nous invitons les ESF à partager avec nous et avec les autres leurs innovations et meilleures pratiques en matière d'amélioration de la qualité.

Maillons santé

Le 6 décembre 2012, la ministre de la Santé, Deb Matthews, a annoncé la création des 19 premiers maillons santé en Ontario. Cette initiative permettra d'améliorer les soins aux patients en favorisant la collaboration et la coordination entre les différents fournisseurs de soins de santé d'un patient et d'assurer que les patients reçoivent des soins adaptés qui répondent à leurs besoins particuliers.

L'initiative des maillons santé est une nouvelle façon de coordonner les soins de santé locaux des patients dont le cheminement au sein du système de santé n'est pas aussi simple qu'il pourrait l'être, ce qui entraîne souvent des lacunes et les doubles emplois



dans les soins qui sont fournis. Lorsque les fournisseurs de soins de santé travaillent en équipe pour s'occuper d'un patient, ils peuvent mieux coordonner ce cheminement, ce qui donne lieu à de meilleurs soins au patient et améliore l'expérience et les résultats du patient.

Les maillons santé concentreront d'abord leurs efforts sur des patients atteints de maladies complexes comme les personnes âgées, les personnes atteintes de plusieurs maladies chroniques et les personnes ayant une maladie mentale et

une dépendance. Ces patients ont souvent accès à des soins par l'entremise des services des urgences et ils sont souvent réadmis à l'hôpital, alors qu'ils pourraient recevoir des soins dans leur communauté.

Au nombre des 19 premiers maillons santé annoncé en décembre, sept comptaient une équipe de santé familiale comme organisme de coordination. Il s'agit des ESF suivantes :

- ESF de Barrie et de la région

- ESF de Guelph
- ESF de McMaster
- ESF de North Perth
- ESF de Summerville
- ESF de Taddle Creek
- ESF de Timmins

En plus de ces sept ESF, plusieurs autres participent étroitement aux partenariats des maillons santé qui ont été créés et elles joueront divers rôles importants afin d'aider les maillons santé à atteindre leurs objectifs.

Au cours des semaines et mois à venir, de nouveaux maillons santé seront créés partout dans la province. Les ESF sont invitées à participer activement aux maillons santé qui seront établis dans leur collectivité.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le site Internet suivant :
<http://news.ontario.ca/mohltc/fr/2012/12/amelioration-des-soins-aux-patients-ayant-des-besoins-eleves.html>
 ou communiquer avec votre réseau local d'intégration des services de santé (RLISS).

Publication du rapport d'évaluation de l'Initiative de suivi de l'accès lié aux services du personnel infirmier praticien

Le projet pilote de l'Initiative SAS-PIP a été mis en œuvre en septembre 2012 dans le but d'améliorer la capacité d'assurer le suivi des activités des fournisseurs de soins de santé interdisciplinaires, d'automatiser les données sur le rendement des services et leur utilisation par les patients et d'accroître l'utilisation de données probantes dans le cadre de la planification des ressources humaines dans le domaine de la santé. Jusqu'à maintenant, 40 équipes de santé familiale et 94 infirmières praticiennes et infirmiers praticiens (IP) ont participé à cette initiative.

Le Comité consultatif du SAS-PIP a été créé par le ministère afin d'examiner le projet pilote de l'Initiative SAS-PIP et de formuler des recommandations à la lumière de l'évaluation du projet pilote et des commentaires des participants. Un des résultats de l'examen consiste notamment en la reconnaissance du fait que les codes Q de l'Initiative SAS-PIP doivent être modifiés afin de refléter toute la gamme des services offerts par les IP. Le ministère a fourni une liste révisée des codes Q pour les services fournis après le 1er janvier 2013 et ces nouveaux codes peuvent déjà être utilisés par les participants du projet pilote de l'Initiative SAS-PIP.

Le ministère poursuit le projet pilote et continue d'apporter des améliorations aux exigences en matière de suivi d'ici à ce que l'Initiative SAS-PIP soit déployée auprès de toutes les équipes de santé familiale.

Le rapport d'évaluation du projet pilote de l'Initiative SAS-PIP est disponible en français et en anglais sur le site Internet du ministère :
http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/fht/fht_guides.aspx

Réalisations des ESF

Les professionnels de la santé et les administratrices et administrateurs qui travaillent au sein des équipes de santé familiale ont une influence quotidienne sur la vie des Ontariennes et Ontariens. Voici quelques-uns des exemples les plus éclatants. Faites nous parvenir ceux que vous avez vécus.

Un médecin de Dryden reçoit de beaux éloges de la part de patients

En décembre 2012, le Dr Adam Moir a été l'un des deux premiers médecins à recevoir le Patients Choice Award.

Le Dr Moir est un médecin de famille à Dryden et il est membre du GSF Dingwall Medical Group, qui est affilié à l'équipe de santé familiale de la région de Dryden.

Ce prix est parrainé par l'Association des patients du Canada, l'Ontario Medical Association et le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Ouest. Il s'agit d'une distinction très particulière parce que les médecins sont mis en candidature par les patients eux-mêmes.

Toutes nos félicitations au Dr Adam Moir.

Prix de la qualité et d'innovation de 2012

En novembre 2012, Action Cancer Ontario (ACO), le Conseil de la qualité des soins oncologiques de l'Ontario (CQSOO) et la Société canadienne du cancer – Division de l'Ontario ont annoncé les récipiendaires des prix de 2012 de la qualité et d'innovation en matière de soins oncologiques.

Le prix d'innovation vise à reconnaître et à récompenser les personnes qui ont « mis au point de nouvelles initiatives ou de nouveaux programmes durables qui contribuent à améliorer les soins oncologiques en Ontario. »

Félicitations à ces organismes pour leur engagement continu à l'égard de la prestation de soins oncologiques de qualité aux Ontariennes et Ontariens.

Le travail de l'ESF de Sherbourne et North York est reconnu par le CQSOO

Récipiendaire du prix d'innovation – Centre de santé de Sherbourne, programme d'infirmierie

Le Centre de santé de Sherbourne, qui comprend l'Équipe de santé familiale de Sherbourne, a été récompensé pour avoir mis au point un programme novateur permettant d'offrir des traitements de chimiothérapie et de radiothérapie dans un endroit sécuritaire et accessible aux personnes sans abri ou sans « véritable domicile ».

Depuis 2011, une équipe coordonnée composée de fournisseurs et de membres du personnel de l'infirmierie du Centre de santé de Sherbourne, de l'ESF, du centre d'accès aux soins communautaires et d'oncologues, travaille en collaboration afin « d'assurer une transition continue entre l'hôpital, le refuge et l'infirmierie. »

Bravo à l'ESF Sherbourne et à ses partenaires.

Mention honorable, prix d'innovation – Équipe de santé familiale de North York et l'Hôpital général de North York

Le programme de suivi des survivants du cancer colorectal de l'ESF de North York est offert en collaboration avec l'Hôpital général de North York. Le programme consiste en une clinique dirigée par du personnel infirmier praticien qui s'occupe des patients qui ont terminé un traitement actif du cancer colorectal et qui doivent faire l'objet d'une surveillance pendant cinq ans afin de déceler toute récurrence ou métastase.

Parmi les avantages de ce programme communautaire, on note une simplification des soins qui sont assurés par un seul fournisseur à un seul endroit ainsi qu'une diminution du dédoublement des analyses.

Équipe de santé familiale de West Durham

Le maire de Pickering, M. Dave Ryan, a coupé le ruban d'inauguration et a félicité l'ESF de West Durham à l'occasion de la grande ouverture de ses nouveaux locaux, le 23 janvier 2013.

Parmi les personnes présentes on notait le Dr Howard Petroff, médecin en chef de l'ESF de West Durham et le Dr Joe Ricci, cardiologue de CorCare. L'ESF de West Durham et Corcare travaillent à l'amélioration des soins aux patients grâce à la collaboration.

L'ESF de West Durham a été créée en 2007 et sert environ 18 600 patients. Depuis sa création, l'ESF est passé d'un point de service avec trois médecins à deux points de services avec onze médecins. L'équipe est également composée d'infirmières autorisées et d'infirmiers autorisés (IA), d'infirmières praticiennes et d'infirmiers praticiens (IP), de travailleuses sociales et travailleurs sociaux, d'une diététicienne et d'une infirmière auxiliaire autorisée (IAA).

Félicitations à l'ESF de West Durham pour l'ouverture de son nouveau point de service.



Cérémonie d'inauguration officielle

(De gauche à droite : Kevin Ashe, député provincial, Tracy MacCharles, députée provinciale, Pickering-Scarborough-Est, Bill Zolis, Doug Dickerson, Joe Ricci, le maire Dave Ryan, le Dr Howard Petroff, Claudia Mariano, IP et Kori Kostka, diététicienne)

Les questions présentées ci-dessous ont été posées par les ESF. Voici nos réponses...

Visites à domicile et assurance

- Q. Les ESF doivent-elles souscrire une assurance supplémentaire afin d'offrir des visites à domicile?
- R. La protection offerte par une assurance ne devrait pas empêcher les ESF d'offrir des visites à domicile. Les ESF devraient communiquer avec leur compagnie d'assurance afin de vérifier si elles ont une protection adéquate en fonction du nombre de visites à domicile effectuées au cours d'une année. La compagnie d'assurance peut fournir une estimation que l'ESF pourra ensuite soumettre dans le cadre de son budget afin d'assurer une protection adéquate.

Employé ou entrepreneur indépendant

- Q. Quelle est la meilleure pratique concernant la sous-traitance à un tiers de la prestation de services financés par l'ESF?
- R. Pour les équipes de santé familiale, la meilleure pratique consiste à embaucher comme employés les personnes dont elles ont besoin pour occuper les postes qui sont financés. Toutefois, le ministère reconnaît que ce n'est pas toujours possible ou pratique. À cette fin, le ministère a autorisé des dérogations concernant les dispositions de l'entente de financement qui prévoient que les postes financés doivent être occupés par des employés.
- Lorsqu'une ESF demande une dérogation, elle doit signer la lettre énonçant les modalités et conditions de la dérogation. Les modalités comprennent une disposition selon laquelle l'entente contractuelle entre l'ESF et le fournisseur de services ne doit pas contrevenir à l'entente de financement de l'ESF et aussi que la rémunération des fournisseurs de services doit être conforme aux taux fixés pour les

salaires. Les ESF sont invitées à consulter et à solliciter des conseils sur le paiement des avantages sociaux aux entrepreneurs indépendants.

Spécialiste du soutien décisionnel en matière d'amélioration de la qualité

- Q. Le ministère peut-il fournir d'autres détails au sujet du poste de spécialiste du soutien décisionnel en matière d'amélioration de la qualité?
- R. Des renseignements préliminaires au sujet de ce nouveau poste ont été fournis dans les documents relatifs au plan opérationnel de 2013-2014 distribués en décembre 2012. Ce nouveau poste vise à aider les équipes de santé familiale à atteindre leurs objectifs d'amélioration de la qualité grâce à la normalisation et à l'extraction de données, à la production d'information et à l'analyse continue. L'ajout de ce membre à l'équipe interdisciplinaire favorisera davantage la prise de décisions fondée sur des données probantes ainsi que la conception et l'évaluation de programmes axés sur le patient.

Même si des renseignements généraux sur les rôles, les responsabilités et les qualifications ont été fournis en décembre 2012, les descriptions de travail officielles et les taux de rémunération n'ont pas encore été déterminés. Pour l'instant, les ESF ont été invitées à travailler ensemble afin d'élaborer un modèle de ressource partagée, qui permettra à un groupe d'équipes de santé familiale de collaborer afin d'utiliser cette ressource. Une fois que le ministère aura étudié les demandes dans le cadre de la présentation du plan opérationnel annuel de 2013-2014, nous travaillerons avec des partenaires afin de fournir des détails supplémentaires.

Avis et rappels

Plans d'amélioration de la qualité des soins primaires

Les ESF et les autres organismes de soins primaires doivent présenter à Qualité des services de santé Ontario, d'ici le 1er avril 2013, leur plan d'amélioration de la qualité de 2013-2014, incluant l'exposé et le modèle.

Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de préparer un PAQ, veuillez communiquer avec : QIP@HQOntario.ca

Dates limites de la présentation des rapports des ESF

On rappelle aux ESF l'échéancier relatif à la présentation des rapports de l'exercice 2012-2013.

D'ici le 30 avril 2013 – présentation au ministère des rapports du quatrième trimestre.

D'ici le 30 juin 2013 – présentation au ministère des états annuels vérifiés des revenus et des dépenses.

Questions et commentaires concernant notre bulletin

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