

Synthèse des apprentissages et enjeux pour les politiques

Jean-Paul Fortin, Md, Mph, MBA, CSPQ

Djamel Messikh, CRHA, 3^{ème} cycle GRH

Lise Lamothe, BSc pharm., MBA, PhD théories des organisations



Sommaire

- Les télésoins : bénéfices
- Les télésoins : défis
- Les télésoins : questions
- Réussir l'intégration
- Une nécessité : innover !
- Des conditions de succès

Les télésoins : bénéfices

- Les patients
 - Meilleur suivi de leur condition clinique
 - Meilleur contrôle de leur maladie
 - Sentiment de sécurité
- Les professionnels de santé
 - Informations portant sur la condition physique des patients
 - Renforcement des relations de travail entre les infirmières et les médecins
- L'organisation
 - Intégration des réseaux de services
 - Urgences et hospitalisations évitées

Les télésoins : défis

- Optimiser l'utilisation des solutions :
 - Nécessité de services à valeur ajoutée
 - Adaptées au
 - Problème de santé : pathologie, degré de sévérité, co-morbidités
 - Caractéristique de la clientèle (ex. : personnes âgées)
 - Technologie et équipements adaptés
 - Cohérence avec la politique gouvernementale de soins à domicile
- Travailler ensemble :
 - Gamme variée et dispersée de professionnels
 - Interfaces entre fonctions spécialisées et généralistes
 - Renégociation des rôles dans les pratiques et les services et besoins d'information
 - Interaction entre conditions d'adoption des SIC, changements des pratiques et des modes d'organisation des services de soins de santé

Les télésoins : questions

- Mode planifié ou réactif ?
- Finalité du programme d'enseignement ?
- Émergence d'un service spécialisé au niveau de la 1^{ère} ligne
 - Spécialisé, général ou mixte ?
 - Portée et approche ?
- Activité hospitalière ou de 1^{ère} ligne
 - Responsabilité pour la 1^{ère} ligne, bénéfice pour l'hôpital ?
 - Coopération multi spécialités (cas de co-morbidités)
 - Monitoring hospitalier ou soutien à domicile 1^{ère} ligne ?
 - Conformité à la politique de soutien à domicile ?
(Cœur de la politique : responsabilité de la 1^{ère} ligne!)

Réussir l'intégration

- Plus que l'implantation planifiée de composantes technologiques reconnues essentielles
- Une optique terrain associant les principaux acteurs concernés :
 - Accent sur les pratiques, sur les processus cliniques et de gestion
 - Multitude de composantes à gérer en même temps
 - Centrée sur
 - les services aux patients
 - les changements dans les pratiques et dans les organisations
 - les conditions d'adoption
 - Continuum:
 - recherche, innovation, adoption et diffusion
 - démonstration, intégration, déploiement et pérennité
- Une stratégie d'implantation et d'intégration progressive et encadrée

Une nécessité : innover !

- L'innovation c'est :
 - Une culture
 - Des champions
 - Des réseaux de collaborateurs passionnés
 - Des conditions facilitantes
- Elle s'initie sur le terrain à partir des processus d'interventions
- L'innovation c'est aussi une délinquance qui réussit bien (Hervé Sérieyx, Hervé Azoulay)

Des conditions de succès

- Patient et son milieu de vie au coeur du défi
- Priorité aux processus cliniques, aux acteurs impliqués et à leurs conditions d'adoption
- Accepter et supporter la délinquance (innovation)
- Stratégie de gestion de changement
- Apprendre des projets et capitaliser sur les enseignements
- Mise en réseau et en disponibilité de l'expertise
- Collaboration chercheurs, décideurs et intervenants
- Expériences et expertises d'autres provinces ou pays