

# Synthèse des apprentissages et enjeux pour les politiques

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

Djamel Messikh, CRHA, 3<sup>ème</sup> cycle GRH

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



# Sommaire

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

# Les télésoins : bénéfiques

- 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<sup>ère</sup> ligne
  - Spécialisé, général ou mixte ?
  - Portée et approche ?
- Activité hospitalière ou de 1<sup>ère</sup> ligne
  - Responsabilité pour la 1<sup>ère</sup> ligne, bénéfique pour l'hôpital ?
    - Coopération multi spécialités (cas de co-morbidités)
    - Monitoring hospitalier ou soutien à domicile 1<sup>ère</sup> ligne ?
    - Conformité à la politique de soutien à domicile ?  
(Cœur de la politique : responsabilité de la 1<sup>ère</sup> 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