

AMÉLIORATION DE LA COLLABORATION INTERDISCIPLINAIRE DANS LES SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES



ENHANCING INTERDISCIPLINARY COLLABORATION IN PRIMARY HEALTH CARE

Principes et cadre de la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires

PRIMARY HEALTH CARE
A Framework That Fits



A C I S

LES SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES
Une cadre qui réunit tous les morceaux

Introduction

Le travail effectué dans le cadre de l'Initiative pour l'amélioration de la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires (l'ACIS) est axé sur la façon de mettre en place des conditions permettant aux fournisseurs de soins de santé de travailler ensemble de la façon la plus efficace et efficiente afin qu'ils puissent atteindre les meilleurs résultats possibles en matière de santé pour les particuliers et leur famille, c'est-à-dire les patients, les clients et les consommateurs de notre système de santé national. L'initiative, dirigée par un Comité directeur composé de dix associations nationales et d'une coalition de soins de santé, rassemble des dirigeants, des fournisseurs de soins de santé et les principaux intervenants du système de soins de santé primaires du Canada dans un processus visant à permettre une meilleure collaboration interdisciplinaire.

L'Initiative s'inspire de travaux et de recherches antérieurs qui confirment les avantages de la collaboration interdisciplinaire pour les patients/clients, les collectivités et les professionnels de soins de santé primaires. Avant l'Initiative de l'ACIS, il existait une collaboration interdisciplinaire efficace dans le domaine de la santé. On la retrouvait officiellement dans les milieux de soins de santé et officieusement dans les collectivités, lorsque le besoin s'en faisait sentir. Les sites de pratique dans les milieux urbains, ruraux et éloignés – les centres de santé communautaires, les équipes de médecine familiale, les équipes de gestion des maladies chroniques, pour n'en nommer que quelques-uns – fonctionnent depuis de nombreuses années dans diverses régions du Canada. La collaboration interdisciplinaire est fréquemment la marque de ces sites et ces derniers offrent des leçons précieuses et des renseignements importants qui viennent compléter le travail d'initiatives plus récentes financées par le Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires de Santé Canada.

« La collaboration interdisciplinaire réfère à l'interaction positive de deux ou plusieurs professionnels de la santé qui offrent leurs compétences et connaissances uniques pour aider les patients/clients et leur famille à prendre des décisions concernant leur santé. » (Association canadienne des ergothérapeutes (ACE), 2005)

Pour appuyer le processus de l'ACIS, un ensemble de principes et un cadre ont été élaborés par l'entremise d'un vaste effort de consultation et de recherche d'un océan à l'autre. Ce travail, sous l'égide du Comité directeur, vise à permettre de mieux comprendre l'évolution du système de soins de santé primaires et à cerner les politiques, les principes et l'infrastructure opérationnelle nécessaires pour appuyer ce système. Les principes et le cadre visent à fournir une vision concernant la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires et s'appliquent à une brochette de milieux de pratique dans l'ensemble du pays, allant des organismes de soins de santé primaires comme les centres de santé communautaires, aux professionnels de la santé qui exercent dans les établissements publics et les cabinets privés.

Dans le contexte de l'Initiative de l'ACIS, on considère que les principes sont les valeurs communes aux parties qui sont essentielles à la concrétisation de la collaboration et du travail d'équipe afin d'obtenir des résultats optimaux en matière de santé. Le cadre s'inspire de ces principes et comprend les éléments structuraux et les processus nécessaires pour appuyer les soins de santé primaires offerts en collaboration. Ces éléments doivent être présents afin de permettre un système de santé qui maximise les avantages de la collaboration interdisciplinaire. Les principes et le cadre doivent être perçus de manière holistique, à titre

de système de composantes interdépendantes qui clarifie la vision et les conditions nécessaires à la collaboration interdisciplinaire entre les professionnels de soins de santé primaires.

Le Comité directeur de l'ACIS finalisera les principes et le cadre au printemps 2006 afin de guider l'avenir des soins de santé primaires au Canada. On demandera aux associations nationales représentées au sein du Comité directeur de l'ACIS d'adopter les principes et le cadre pour exprimer leur engagement envers une meilleure collaboration dans les soins de santé primaires. Les principes et le cadre serviront de plan d'action traitable pour les professionnels de la santé, le public, les gouvernements, les éducateurs et les organismes de réglementation, les menant vers un avenir où il est plus courant de voir une collaboration parmi les disciplines de la santé.

Ce document vise à fournir un aperçu distillé du consensus du Comité directeur de l'ACIS concernant les travaux savants et les recherches sur le sujet de la collaboration interdisciplinaire et les commentaires recueillis au cours d'un processus étendu de consultation. Les étapes de ce processus sont les suivantes :

- Les délibérations du Comité directeur;
- Des consultations en petits groupes (public, professionnels de la santé, représentants du gouvernement);
- Des ateliers régionaux (professionnels de la santé, spécialistes, représentants du gouvernement);
- Une analyse des manuels remplis par les professionnels de la santé et les décideurs;
- Le Forum des chefs de file (professionnels de la santé, spécialistes, représentants du gouvernement);
- Les cinq groupes de travail sur les facteurs favorables et défavorables (professionnels de la santé, spécialistes, représentants du gouvernement);
- Cinq rapports de recherche complets;
- Des consultations auprès des membres des associations professionnelles;
- Des consultations et des sondages sur Internet.

Ce document ne contient ni références, ni annotations détaillées.

En quoi consistent les soins de santé primaires?

Dans un système de soins de santé primaires, les professionnels de la santé collaborent et prodiguent des soins dans le cadre des déterminants généraux de la santé (p. ex. : éducation, milieu, autres facteurs socioéconomiques) qui ont une incidence sur la santé des particuliers, leur famille et leur collectivité. Un système de soins de santé primaires coordonne et intègre les services afin de répondre à l'état de santé de la population. Il comprend la prévention des maladies, la promotion de la santé, les diagnostics et la gestion des problèmes de santé. Il incite le recours aux professionnels de la santé des disciplines les plus pertinentes afin de maximiser le potentiel de toutes les ressources de santé (adaptation de Marriot et Mable, 2002). C'est le premier niveau de contact avec le système de santé, rapprochant les soins de santé le plus possible des endroits où les gens habitent, étudient et travaillent. Pour être efficace, un système de soins de santé primaires doit être intégré à d'autres services et secteurs, comme par exemple les soins secondaires et tertiaires, l'éducation, le milieu de travail, l'aide sociale à l'enfance et le système de justice pénale. Une réponse efficace sur le plan des soins de santé primaires réduit la nécessité d'obtenir d'autres types de services dans d'autres secteurs.

La variété et la complexité des facteurs qui influencent la santé et le bien-être ainsi que la maladie exigent que les professionnels de diverses disciplines de la santé collaborent de manière approfondie. Par exemple, les particuliers ont besoin de renseignements sur la santé, de diagnostics pour leurs problèmes de santé, de soutien pour les changements de comportement, d'immunisation, de dépistage pour prévenir les maladies et de surveillance de plans de gestion pour les problèmes de santé chroniques. Lorsqu'elles sont alliées, les connaissances et les compétences communes des professionnels de la santé forment un puissant mécanisme pour améliorer la santé de la population servie.

La collaboration peut avoir plusieurs formes. Dans sa version la plus simple, les professionnels de la santé consultent leurs patients/clients et, s'il y a lieu, se consultent entre eux au sujet des services dont ont besoin leurs patients/clients. Dans les situations plus complexes, les professionnels de soins de santé primaires travaillent en collaboration plus étroite, cernant (de pair avec leurs patients/clients) les services nécessaires, les fournisseurs et les ajustements à apporter au plan de gestion de la santé. Le nombre et le type de professionnels des services de santé dépendent de la nature du problème de santé et de la disponibilité des ressources. Il s'agit d'un processus dynamique qui réagit à l'évolution des besoins. Les services peuvent être offerts dans une gamme de milieux.

Les attentes des Canadiens face à leur système de santé sont élevées et des soins de santé primaires de qualité sont une priorité pour les particuliers et leur famille, peu importe l'endroit où ils habitent au Canada. Les soins de santé primaires et les professionnels qui œuvrent dans le domaine continueront de s'efforcer de fournir les services de santé de la plus haute qualité aux Canadiens. De tels services dépendent d'une vision commune des soins de santé primaires guidée par de solides principes et valeurs et soutenue par la présence d'une infrastructure efficace et d'un financement. La collaboration interdisciplinaire doit faire partie de cette vision.

Principes

Les principes de la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires au Canada reflètent les valeurs communes et constituent la base des démarches professionnelles à l'étendue du système quant aux politiques, aux programmes et aux services liés aux soins de santé primaires. Les six principes sont les suivants :

- Implication du patient/client;
- Démarche de santé axée sur la population;
- Meilleurs soins et services possibles;
- Accès;
- Confiance et respect;
- Communication efficace.

Ces principes reflètent l'accord général du Comité directeur de l'ACIS et sont basés sur les documents de recherche ainsi que les opinions des professionnels de la santé en soins de santé primaires, des organismes qui les soutiennent ainsi que du public. Ces principes ne sont pas autonomes; ils sont reliés et doivent être considérés comme un tout.

1. Implication du patient/client

Les particuliers et leur famille sont les clients, patients et consommateurs des soins de santé primaires au Canada. Ils sont la cible principale et les services doivent répondre à leurs besoins et respecter leurs différences sur le plan de la culture, de la langue, de l'âge et du sexe. L'implication du patient/client dans ses propres problèmes de santé et dans la prise de décisions liées à sa santé, ainsi qu'une approche axée sur le client par les professionnels de la santé, est un principe directeur fondamental des soins de santé primaires au Canada. Dans un système de soins de santé primaires, les professionnels de la santé collaborent afin d'optimiser la santé physique, cognitive et mentale, et le mieux-être de leurs patients/clients dans le but de répondre aux problèmes immédiats, prévenir les problèmes de santé ultérieurs et promouvoir un style de vie sain. Dans ce continuum de soins, les patients/clients sont impliqués de façon active dans la prise de décisions et dans la gestion de leur état de santé. La vie privée et la confidentialité du patient/client sont toujours primordiales.

2. Démarche de santé axée sur la population

Une démarche de santé axée sur la population est une manière uniforme et rationnelle d'établir les priorités, d'élaborer les stratégies et d'investir dans des mesures qui permettent d'améliorer la santé de la population. Les professionnels de la santé, les planificateurs et les dirigeants travaillent avec les membres de la collectivité pour évaluer les besoins et les problèmes de santé de la collectivité. Les professionnels prodiguant des soins de santé primaires comparent les mandats tirés de l'analyse des besoins de la population en matière de santé avec les besoins des patients individuels qui viennent se faire soigner. Les services sont fournis de façon globale dans l'ensemble du continuum de soins, notamment la promotion de la santé et la prévention, les traitements, les renvois, les thérapies, les soins de soutien et la palliation. Les programmes et les services sont adaptés afin de prendre en compte les déterminants qui influencent la santé des patients/clients. Les services sont évalués afin de dégager leurs répercussions sur la santé de la population et sur la santé des patients/clients et leur famille.

3. Meilleurs soins et services possibles

Les professionnels de la santé de diverses disciplines liées aux soins de santé primaires travaillent ensemble pour garantir la prestation des meilleurs soins et services possibles. Les professionnels de la santé se servent des résultats des recherches comme base pour établir des normes de qualité et pour prendre des décisions sur le traitement et la gestion des problèmes de santé. On évalue constamment les services afin de mesurer les résultats à l'égard de la santé, d'assurer l'imputabilité, de faire le suivi du rendement et de veiller à la qualité. L'accent est mis sur la qualité, ainsi qu'une évaluation régulière, est un principe clé des équipes interdisciplinaires car il inspire une haute qualité de prestations de soins et de services, et un engagement face à une amélioration continue.

4. Accès

Lorsqu'il y a présence de collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires, les patients/clients ont accès « au service adéquat offert au moment opportun, au bon endroit, par le professionnel approprié. » Grâce à cette approche, les obstacles géographiques sont minimisés et les services sont disponibles là où les gens habitent, travaillent ou étudient. L'égalité d'accès aux soins de santé primaires doit aussi tenir compte de l'âge, du revenu, du sexe, de la culture, de la langue, de la religion, du mode de vie et des différences.

5. Confiance et respect

La confiance et le respect au sein des disciplines de la santé sont au cœur de la collaboration interdisciplinaire des soins de santé primaires. Grâce à l'éducation, la formation et l'expérience, chaque professionnel amène son propre bagage de connaissances et de compétences à la collaboration dans les soins. Un milieu collégial qui appuie les prises de décisions communes, la créativité et l'innovation accroît la capacité des professionnels, des équipes et des systèmes de santé. En

s'engageant face au travail d'équipe et à la collaboration, les professionnels de la santé peuvent apprendre de leurs collègues et comprendre les compétences de leurs homologues. Les contributions particulières des divers professionnels de la santé peuvent profiter à la santé du patient/client.

6. Communication efficace

Une communication efficace sur les plans organisationnel et interpersonnel est la marque d'une collaboration interdisciplinaire productive dans les services de santé. Pour que la collaboration fonctionne, les professionnels de la santé doivent être également compétents en termes d'écoute active et de conversation efficace avec les patients/clients ainsi qu'avec leurs collègues. Les professionnels, ainsi que les systèmes dans lesquels ils travaillent, doivent avoir la capacité d'appuyer le partage de l'information et la prise de décisions au sein de l'équipe, tout en étant capables de résoudre adéquatement les conflits.

Cadre

Le cadre de l'ACIS s'appuie sur les principes fondamentaux précédents. Le cadre décrit les caractéristiques d'une démarche systémique quant aux soins de santé primaires. Le cadre comprend les sept éléments essentiels suivants, qui permettent de concrétiser la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires :

- Ressources humaines du domaine de la santé;
- Financement;
- Responsabilité;
- Réglementation;
- Technologie de l'information et des communications;
- Gestion et direction;
- Planification et évaluation.

Ces éléments ne sont pas autonomes; ils sont reliés et doivent être considérés comme un tout.

Ressources humaines du domaine de la santé

L'éducation, l'utilisation, la disponibilité et la répartition des ressources humaines du domaine de la santé sont essentielles afin d'enclencher la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires. La collaboration interdisciplinaire permettra de maximiser les compétences et le champ d'activité de tous les professionnels de la santé, au profit de leurs patients/clients, et ce, peu importe s'ils travaillent du côté public ou du côté privé du système de santé. Les recherches sur l'offre et la demande, la productivité ainsi que les données démographiques liées aux ressources humaines dans le secteur de la santé formeront la base de la planification.

Les activités de recrutement et de conservation progressives comme l'offre d'un milieu de travail sain, l'augmentation de la satisfaction professionnelle de chaque fournisseur de service et l'offre d'un équilibre travail-vie adéquat garantiront la réponse aux besoins en matière de ressources humaines du domaine de la santé dans les soins de santé primaires. La collaboration interdisciplinaire aidera à régler les problèmes d'équilibre travail-vie que connaissent nombre de professionnels et à améliorer par le fait même la qualité des services offerts aux patients/clients. Dans ce milieu interdisciplinaire, les professionnels bénéficieront d'un soutien dans leur perfectionnement afin de mieux répondre aux besoins de la population.

Les équipes efficaces fonctionnent le mieux lorsque les rôles et les responsabilités de chaque professionnel de l'équipe sont clairement définis. Les professionnels acquerront la compréhension nécessaire sur la collaboration grâce à des programmes éducatifs interdisciplinaires intégrés. Une formation continue est nécessaire dans des domaines comme l'implication du patient/client, la promotion du travail d'équipe, la communication, la résolution des conflits et l'utilisation de la technologie de l'information.

Financement

Les modèles de financement novateurs pourraient constituer un stimulant positif pour les professionnels de la santé qui songent à la collaboration interdisciplinaire. Les méthodes de paiement des professionnels de la santé (paiement à l'acte, salaire, capitation ou divers mécanismes mixtes) doivent faciliter et favoriser la collaboration interdisciplinaire. L'offre de services de santé (publics ou privés) et le paiement des services (paiement par les utilisateurs, paiement à incidence fiscale ou participation aux coûts) doivent respecter les principes de la collaboration interdisciplinaire. Au Canada, des soins de santé primaires efficaces requièrent un financement adéquat et fiable.

Responsabilité

La responsabilité touche tous les professionnels de la santé, encore plus lorsqu'on leur demande de travailler en collaboration. Deux orientations sont nécessaires : (1) chaque membre de l'équipe de la pratique en collaboration doit posséder sa propre limitation de la responsabilité ou assurance-responsabilité afin de se protéger contre la responsabilité, de plus, les assureurs et les associations de protection devraient collaborer afin d'assurer qu'il n'existe aucun écart dans la couverture/protection offerte aux divers membres de l'équipe de la pratique en collaboration; et (2) il devrait avoir des champs d'applications clairs et définis pour chaque professionnel de la santé qui participe à l'équipe de la pratique en collaboration. Les activités concernant la sécurité des patients et la gestion des risques doivent se dérouler dans un environnement où les participants sont protégés contre la responsabilité.

Réglementation

Il est essentiel que les organismes de réglementation offrent leur soutien et leur engagement en examinant et modifiant leurs politiques afin d'inclure et d'encourager une démarche interdisciplinaire. De plus, il faut des exigences afin de donner aux organismes de réglementation des diverses disciplines de la santé des mécanismes pour collaborer.

Technologie de l'information et des communications

On considère le partage de l'information parmi les membres de l'équipe comme essentiel à l'amélioration de la continuité des soins et de la prestation des services, et la technologie de l'information et des communications crée ces voies indispensables à la diffusion de l'information. La continuité de l'information au sein des professionnels de la santé est liée à l'amélioration de la qualité des soins et des processus administratifs, et à l'amélioration de la sécurité pour le patient.

Les auxiliaires de communication technologique, tels les courriels et même les systèmes de télésoin par satellite, permettent aux professionnels de la santé et aux administrateurs de collaborer plus facilement et

d'avoir accès à de l'information précise et à jour au moment où ils en ont besoin. Il en résulte un accès amélioré et des services plus efficaces pour les patients/clients et les collectivités dans lesquelles ils vivent.

L'apprentissage des technologies de communication et leur adaptation sont un défi important pour les professionnels de la santé. Si on désire que les équipes de collaboration deviennent plus courantes, il est essentiel d'accroître leur confort grâce aux systèmes électroniques d'information, à l'aide d'éducation et de formation.

Les dossiers médicaux électroniques évoluent lentement au Canada et constituent le « réseau de base » de l'information pour les administrateurs et les professionnels de services de santé. Un système de dossiers médicaux électroniques interfonctionnel, privé et sécurisé sera essentiel, aujourd'hui et pour l'avenir, à la capacité de collaborer d'une équipe de professionnels de la santé.

Gestion et direction

Les dirigeants doivent s'engager envers une vision de soins de santé primaires en collaboration. Les modèles existants offrent une foule de renseignements sur les meilleures pratiques dans des domaines tels que la promotion de la santé en milieu de travail, la satisfaction professionnelle, la conservation et le recrutement. L'amélioration des compétences des gestionnaires dans les domaines comme la communication, la gestion du changement, le travail d'équipe et le leadership est essentielle au bon fonctionnement des équipes interdisciplinaires. Un soutien administratif solide, allié à des structures de gouvernance adéquates, est nécessaire. Il faut prendre en compte le temps et les ressources nécessaires pour collaborer. La structure de gouvernance doit faciliter et appuyer l'engagement du client et de la collectivité.

Planification et évaluation

Un soutien administratif solide est nécessaire à la planification et à l'évaluation des soins de santé primaires et il doit comprendre des systèmes d'information pertinents. Une planification efficace doit être fondée sur les caractéristiques et les besoins de la population servie, et elle doit appuyer les modèles de soins et de services en collaboration interdisciplinaire. Des cadres et des outils d'évaluation sont présentement en cours de développement afin de mesurer le rendement des milieux de collaboration interdisciplinaires et des soins de santé primaires. Il faut inciter l'emploi de ces cadres et de ces outils dans l'évaluation des équipes et des résultats organisationnels, qui doit aussi comprendre des repères quant à l'amélioration de la qualité.



L'Initiative pour l'amélioration de la collaboration interdisciplinaire dans les soins de santé primaires (ACIS)

Le Conference Board du Canada
255 chemin Smyth Road
Ottawa (ON) K1H 8M7 Canada
Tél : 613-526-3090 ext. 460
Télécopier : 613-526-4857
info@eicp-acis.ca
www.eicp-acis.ca

Comité directeur de l'Initiative ACIS

- Association canadienne des ergothérapeutes
- Association canadienne des orthophonistes
et audiologistes
- Association canadienne de physiothérapie
- Association canadienne des travailleuses
et travailleurs sociaux
- Association des infirmières et infirmiers du Canada
- Association des pharmaciens du Canada
- Association médicale canadienne
- Coalition des professionnels de la santé pour
les pratiques préventives
- Le Collège des médecins de famille du Canada
- Diététistes du Canada
- Société canadienne de psychologie