

DE L'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ

La prestation des services de soins de santé est complexe et demande une approche adaptée aux besoins de la collectivité. Il n'existe pas de modèle unique d'intégration qui convient à toutes les organisations et collectivités.

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) décrit l'intégration ainsi : « la gestion et la prestation des services de santé qui assurent aux clients un continuum de services préventifs et curatifs qui répondent à leurs besoins au fil du temps, et ce, dans les différents paliers du système de santé. » Dans cette optique, les décideurs peuvent utiliser les principes suivants pour élaborer les stratégies appropriées de planification et de mise en œuvre de systèmes de soins de santé bien intégrés:

SOINS COMPLETS



Les systèmes de santé intégrés se chargent de planifier, d'assurer et de coordonner tous les services essentiels ainsi que le continuum de soins offerts à la population servie.

.....

Ces services vont des soins primaires aux soins spécialisés et englobent la coopération entre les services de santé et les services sociaux pour la coordination des efforts dans l'ensemble des secteurs.

SOINS AXÉS SUR LE CLIENT



Les systèmes de santé intégrés placent le patient/client au centre de leurs activités.

.....

Une approche axée sur le client encourage la participation active du client et de sa famille ou des aidants informels. L'écoute et la satisfaction des besoins de populations et de collectivités précises constituent un élément clé des soins de santé inclusifs.

l'initiative des carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario

SOINS STANDARDISÉS



L'emploi de protocoles standardisés s'appuyant sur des données probantes par l'ensemble des équipes de prestataires de soins de santé constitue un élément important dans le cadre de la prestation de services de santé intégrés.

.....

Les directives sur les pratiques servent à normaliser les soins à l'échelle des services et des sites, dans le but d'améliorer la qualité des soins.

GESTION DU RENDEMENT



Les systèmes de santé intégrés comportent des systèmes de suivi du rendement bien établis, y compris des indicateurs servant à mesurer les résultats à différents niveaux.

.....

La mesure continue des soins de santé et les rapports en la matière sont des composantes essentielles du processus d'amélioration de la qualité.

SYSTÈMES D'INFORMATION



Les systèmes d'information de qualité renforcent le flux de communication et d'information entre les fournisseurs de services et les organismes partenaires.

.....

La gestion des données à l'aide d'un système électronique permet de faire la collecte et le suivi de l'information, par exemple sur les besoins et les caractéristiques démographiques de la population, l'utilisation des services et l'expérience client, et de faire des rapports sur ces questions.

LEADERSHIP



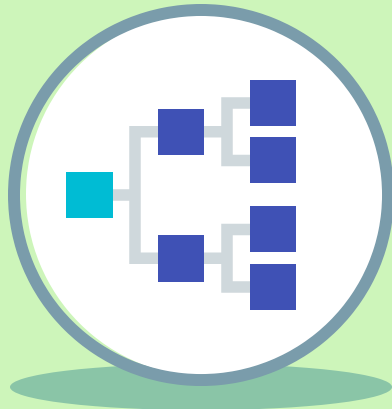
Les systèmes de santé intégrés exigent une vision claire pour la prestation des services et une culture organisationnelle qui appuie cette vision.

.....

Un leadership exercé est nécessaire pour réunir des cultures diverses tout comme des processus de communication clairs.

L'initiative des carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario

GOVERNANCE



La gouvernance doit être diversifiée et assurer la représentation d'une diversité de groupes de parties prenantes. Des parties prenantes variées permettent d'avoir différentes perspectives et connaissances et sont mieux à même de comprendre comment les soins de santé sont fournis.

La haute direction peut aider à assurer que la prestation des services est uniforme et en harmonie avec la vision et les objectifs établis de l'organisation.

GESTION FINANCIÈRE



La gestion financière est souvent reliée au suivi du rendement dans les systèmes de santé intégrés. Certains systèmes de santé ont mis en place des outils qui aident à la prise de décisions financières et cliniques sur le plan du service.

L'objectif global est d'assurer des soins qui présentent le meilleur rapport coût-efficacité dans le lieu le plus approprié.

Références bibliographiques:

Coddington, D. C., Ackerman, F. K., Jr., & Moore, K. D. (2001a). Integrated health care systems: Major issues and lessons learned. *Healthcare Leadership & Management Report*, 9, 1-9.

Heyeres M, McCalman J, Tsey K and Kinchin I (2016). The Complexity of Health Service Integration: A Review of Reviews. *Front. Public Health* 4:223. doi: 10.3389/fpubh.2016.00223

Simoens, S. & Scott, A. (2005). Integrated primary care organizations: To what extent is integration occurring and why? *Health Services Management Research*, 18, 25-40.

Suter, Oelke, Adair, et al. (2007). Health Systems Integration. *Alberta Health Services*. Retrieved from: <https://www.albertahealthservices.ca/assets/info/res/if-res-hswr-hs-integration-report-2007.pdf>

Wilson, B., Rogowski, D., & Popplewell, R. (2003). Integrated services pathways (ISP): A best practice model. *Australian Health Review*, 26, 43-51.

World Health Organization. (2015). *People-Centred and Integrated Health Services: An Overview of the Evidence: Interim Report*. Geneva: WHO Document Production Services.

World Health Organization. (2016). *Integrated Health Services – What and Why? Technical Brief No.1. Department of Health Policy Development and Services*. Available from: http://www.who.int/healthsystems/technical_brief_final.pdf

Youth Wellness Hubs Ontario. (2017). Youth Wellness Hubs Ontario: A Primer. Retrieved from: https://youthhubs.ca/wp-content/themes/ywo/assets/files/YWHO_Primer_FINAL.pdf