



Exemple de réussite :

Gestion des cas de santé mentale à Thunder Bay

Situation :

Le processus d'aiguillage pour la gestion des cas de santé mentale à Thunder Bay se traduisait par de la confusion de la part des clients, un chevauchement des efforts et un gaspillage des ressources. Certains clients étaient orientés vers plusieurs programmes de gestion de cas à la fois, entraînant des évaluations à répétition. D'autres étaient orientés vers des programmes inappropriés et faisaient la queue sur la « mauvaise liste d'attente » avant de se rendre compte qu'ils devaient recommencer à attendre sur une autre liste d'attente. En décembre 2006, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a alloué un financement au titre du Fonds d'amélioration du rendement afin d'aider les fournisseurs locaux à utiliser des outils d'amélioration de la qualité pour modifier le modèle d'admission de manière systématique.

Objectif :

Éliminer les chevauchements et réduire de 50 % le temps d'attente à partir de l'aiguillage jusqu'à l'admission au programme sur une période de 18 mois.

Mesures :

- Pourcentage d'aiguillages soumis sur le nouveau formulaire.
- Nombre d'aiguillages hors du processus d'admission commun.
- Pourcentage d'aiguillages complétés par le coordonnateur des admissions.
- Temps d'attente médian de l'aiguillage à l'inscription sur la liste d'attente d'un programme.

Changements :

- Examen de l'ancien système, détermination des engorgements ou des inefficacités et mise en place d'un nouveau processus.
- Mise au point d'un formulaire d'aiguillage commun aux services de santé mentale. Un comité chargé de superviser ce travail s'est rencontré toutes les semaines. Un formulaire d'aiguillage a été mis à l'essai auprès de personnes clés avant d'être simplifié.
- Création d'un comité d'examen des aiguillages chargé d'étudier le processus d'aiguillage et de déterminer la participation aux divers programmes (c.-à-d. aiguillage vers un programme).
- Recrutement d'un coordonnateur des admissions chargé d'aiguiller les personnes vers divers programmes, le comité d'examen des aiguillages étant disponible pour consultation.
- Mise en œuvre d'une base de données informatisée sur les aiguillages.
- Création d'articles de convention décrivant les processus aux fins d'uniformité et de suivi.

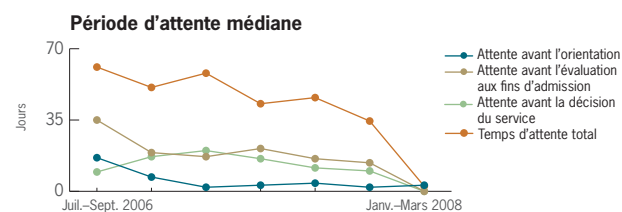
Équipe AQ :

Le projet Thunder Bay Mental Health Case Management Intake Collaboration (Collaboration) englobait neuf programmes de gestion de cas de santé mentale et de toxicomanie offerts par quatre organismes : St. Joseph's Care Group, Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay, Alpha Court et le bureau de l'Association de santé mentale du Canada à Thunder Bay. Un comité

exécutif a été établi, composé de représentantes et représentants de chaque organisme. Les équipes de gestion et les employés de première ligne affectés aux neuf programmes faisant partie du partenariat ont aussi suivi une formation sur l'amélioration de la qualité.

Résultats :

Le projet Collaboration s'est traduit par l'élimination des chevauchements, la réduction de 50 % de la charge de travail et l'accroissement à 95 % du taux des aiguillages positifs. Mais le plus important pour les clients est que le temps d'attente moyen de la réception de l'aiguillage à l'inscription sur la liste d'attente d'un programme a diminué de 55 %. De plus, les clients bénéficient d'un seul point d'admission et, dans la plupart des cas, ne sont plus obligés de parler de leur cas à différents gestionnaires de cas.



Étapes suivantes :

Les étapes suivantes éventuelles comprennent la collecte de données à l'échelle du système pour identifier les cas difficiles et répondre aux besoins des clients, créer un formulaire simplifié qui a été bien accueilli par nos partenaires communautaires, mettre au point une méthodologie de gestion de listes d'attente communes et un processus continu d'évaluation du rendement et continuer à encourager les quatre organismes participants à utiliser les méthodes d'amélioration de la qualité. Un système de réadmission rapide identique pour tous les programmes a déjà été mis au point pour faciliter la sortie des patients, sachant qu'ils peuvent être réadmis rapidement s'ils ont besoin de services dans un délai précis. Plus les neuf programmes collaborent ensemble, mieux ils comprennent leurs services respectifs et mieux ils sont en mesure de déterminer des possibilités d'amélioration.