

Le CSSS des Sommets se voit décerner un prix par le ministre Yves Bolduc pour son projet Défi santé



Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le D^r Yves Bolduc, estime que le CSSS des Sommets se démarque des autres établissements québécois par la mise en place de son projet *Défi santé*. Dans le cadre des Prix d'excellence, le 2 octobre dernier, le CSSS des Sommets s'est vu remettre une mention d'honneur ainsi qu'une bourse d'une valeur de 5 000 \$. « C'est pour nous une façon de dire merci aux femmes et aux hommes dont la passion fait vivre le réseau de la santé et des services sociaux », a indiqué le ministre Yves Bolduc lors de cette soirée reconnaissance à Québec.

Qu'est-ce que le projet Défi santé ?

En peu de mots, le projet *Défi santé* consiste à offrir des services personnalisés et intégrés auprès de personnes dont l'état de santé détérioré les oblige à consommer des soins et des services d'urgence et hospitaliers et de façon régulière et répétitive.

L'amélioration de la qualité de vie des personnes qui doivent malheureusement composer avec plusieurs pathologies complexes, c'est principalement ce qui nous motive à poursuivre sur cette voie.

Jumelés aux différentes mesures alternatives à l'hospitalisation mises de l'avant au CSSS des Sommets, telles que le développement du centre de services ambulatoires et la gestion des séjours, les premiers résultats de ce qui était au départ un projet pilote sont porteurs d'espoir. Le prochain « défi » consiste à faire en sorte que les enseignements tirés de ce projet s'intègrent graduellement dans les pratiques et les façons de faire quotidiennes des professionnels de la santé.

Une réflexion est déjà bien amorcée quant aux moyens à mettre en place dans le but d'assurer la pérennité du projet *Défi santé* au sein de notre organisation et de favoriser le rayonnement de celui-ci. Le Prix d'excellence qui nous a été remis nous inspire et représente une source de motivation supplémentaire pour poursuivre nos actions.



M^{me} Jocelyn Ouellet, président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides; M. Yves Lachapelle, directeur général du CSSS des Sommets, le D^r Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec; M^{me} France Laframboise, directrice de la qualité des soins et des services et le D^r Jean Mireault, coordonnateur médical au CSSS des Sommets et cofondateur de Médiamed Technologies.

Améliorer la qualité de vie des personnes «Je ne suis plus seul et c'est rassurant»

-Pierre Rouiller, participant au projet Défi santé

M. Pierre Rouiller est l'un des deux cents participants au projet *Défi santé* du CSSS des Sommets. Aux prises avec des problèmes cardiaques chroniques depuis 1995, cet homme est bien malgré lui connu des équipes travaillant à la salle d'urgence et aux soins intensifs de l'hôpital de Sainte-Agathe-des-Monts. M. Rouiller a en effet été victime de crises d'angine et d'infarctus et sa condition l'amenait à séjourner régulièrement à l'hôpital.

M. Pierre Rouiller a été suivi en communauté par M^{me} Annie Paquette puis par M^{me} Julie Fortier, infirmières cliniciennes ayant assumées les fonctions de gestionnaire de cas complexes au projet *Défi santé*. En collaboration avec le médecin traitant, elles ont fait un bilan personnalisé pour M. Rouiller et ont concilié toute l'information pertinente à l'intérieur de son carnet de

santé telle que sa médication, son historique de santé et son plan d'intervention interdisciplinaire. « Je ne suis plus seul et c'est rassurant », d'indiquer M. Pierre Rouiller qui peut maintenant avoir accès à un professionnel de la santé rapidement, avant que son état ne se détériore. Il avoue être encore renversé de la qualité du suivi et de l'approche proactive préconisée par le projet *Défi santé*: « Comment allez-vous aujourd'hui ?, me demande l'infirmière du CSSS des Sommets qui communique régulièrement avec moi à la maison », ajoute M. Rouiller.

M. Rouiller a cessé de fumer, mange plus équilibré et mène une vie active. Grâce aux conseils prodigués par l'équipe du CSSS des Sommets et à l'implication de son pharmacien et de son médecin de famille, il a appris à vivre avec sa maladie, améliorer sa qualité de vie et ainsi devenir chroniquement bien. « Le projet *Défi santé* a changé ma vie et il mérite d'être déployé dans tous les établissements du Québec », conclut M. Rouiller.



M^{me} Julie Fortier, infirmière clinicienne au CSSS des Sommets. Son action sur le terrain a fait une grande différence sur la qualité de vie des patients.

Merci!



M^{me} Annie Paquette, infirmière clinicienne et gestionnaire au CSSS des Sommets et M. Pierre Rouiller, participant au projet *Défi santé*.



M^{me} Anne-Marie Lauzon, infirmière clinicienne (notre photo), s'occupe maintenant du projet *Défi santé* au sein de l'organisation. M^{me} Sylvie Lévesque, infirmière, a aussi été impliquée dans le projet.

Chroniquement malade à chroniquement bien : Un passage obligé pour une meilleure santé de la population et de notre système



France Laframboise, infirmière, M. Sc.
Directrice de la qualité des soins et des services
Jean Mireault, MD, M. Sc.
Coordonnateur médical au CSSS des Sommets
et cofondateur de Médiamed Technologies

Les personnes soignées sont désireuses de maintenir leur qualité de vie dans leur milieu naturel. Prenant compte de la réalité encore difficile de pénurie de main-d'œuvre, nous avons voulu mieux connaître les besoins de deux cents clients fragilisés et dits «hauts consommateurs» de notre territoire. Plus précisément, nous voulions définir et implanter une façon novatrice d'améliorer leur qualité de vie, de les rendre plus aptes à prendre en charge leur état de santé et, ainsi, réduire leur fréquentation à l'urgence ou en hospitalisation.

Résultats

La mise en œuvre des différentes mesures alternatives à l'hospitalisation et du projet *Défi santé* donne des résultats positifs. Nous observons que plusieurs patients ciblés par le projet ne consultent plus à l'urgence ou en hospitalisation. Le CSSS des Sommets diminue d'ailleurs graduellement le taux d'occupation de ses lits de courte durée. Au cours de la première année du projet, nous constatons que la cohorte des 200 patients est passée d'un taux de consommation des services d'urgence de 5,3 % à 1,6 % (diminution de 3,7 %), que les consommations d'hospitalisation ont diminué de 8,5 %, passant de 11,5 % à 3,0 % et que seulement une augmentation de l'ordre de 1,6 % a été observée au CLSC au cours de la même période.

À la fin du projet d'une durée de deux ans (avril 2006 à avril 2008) et toujours en regard de la cohorte des 200 participants au projet *Défi santé*, nous sommes en mesure de faire les constats suivants : les visites annuelles à l'urgence sont passées de 760 à 212 visites, les patients couchés sur civières de 628 à 134, les admissions à l'hôpital ont connu une baisse annuelle passant de 514 à 88 et les jours-présence ont aussi diminué passant de 4298 à 852. Au cours de la même période de deux ans, 46 personnes sont décédées et l'analyse tient compte de cette réalité. Tout comme la littérature nous le démontre, ceci confirme que les «hauts consommateurs» nécessitent, entre autres, des soins de fin de vie.

Leçons apprises

Les données probantes confirment notre perception qu'il existe un nombre restreint de personnes qui consomment la majorité des soins et services offerts dans le système de santé des pays industrialisés; le CSSS des Sommets n'échappe pas à cette réalité. D'ailleurs, une analyse interne des taux de consommation de cette clientèle, vulnérable par ses caractéristiques, nous le confirme ce qui nous pousse à construire un projet clinique remettant en question la pertinence des processus de fonctionnement actuels et à redéfinir la gouvernance actuellement construite «en silo». Cela doit nous conduire à mettre en place un suivi particulier chez certaines personnes. En ce sens, l'introduction d'un nouveau rôle, tel qu'un gestionnaire de cas complexes, demeure une avenue à consolider pour une gestion optimale et proactive des maladies chroniques.

En définitive, nous croyons que les apprentissages qui découleront du projet *Défi santé* nous permettront, comme organisation, d'étendre à un plus grand nombre de personnes cette philosophie de soins.

Extrait du rapport du groupe de travail sur le financement de la santé (rapport Castonguay) Une expérience exemplaire : le projet pilote du CSSS des Sommets

Le CSSS des Sommets, situé dans la région des Laurentides, a lancé en 2006 un projet pilote dont les résultats sont remarquables.

- En s'inspirant du modèle de gestion des maladies chroniques de Shortell ⁽¹⁾, l'équipe de projet du CSSS a intégré à son organisation des soins primaires, différents éléments du modèle tels le gestionnaire de cas, la prise en charge par le médecin, le dossier patient partagé, etc.
- L'équipe a identifié et suivi les 200 patients du CSSS dont la fréquentation était la plus élevée et qui étaient responsables de 5,3 % des visites à l'urgence, de 11,5 % des hospitalisations et de 9,4 % des interventions au CLSC.
- Les résultats obtenus après neuf mois indiquent une réduction des visites à l'urgence et des hospitalisations, ainsi qu'un recours plus important au CLSC, tel que souhaité.

⁽¹⁾ Shortell, S.M. et al. *Remaking health care in America : The evolution of organized delivery systems.* 2000.

Pourcentage de consommation des services d'urgence et d'hospitalisation et des interventions en CLSC Cohorte des 200 participants au projet *Défi santé*

	Début du projet	Après 9 mois	Écart
% visites à l'urgence	5,3 %	1,6 %	↓ 3,7 %
% hospitalisations	11,5 %	3,0 %	↓ 8,5 %
% interventions au CLSC	9,4 %	11,0 %	↑ 1,6 %

Saviez-vous ?

Gestion de cas complexes

L'introduction d'un nouveau rôle, telle la gestion de cas complexes, demeure une avenue à consolider pour une gestion optimale et proactive des maladies chroniques.

Point de repère EX PRES • 21 octobre 2008

Saviez-vous ?

Les données de la région des Laurentides attestent qu'environ 3 % de la population utilise près de 50 % des lits d'hospitalisation de soins de courte durée.



Le carnet de santé vise à améliorer la communication entre le patient et le professionnel de la santé en regroupant toute l'information pertinente (problèmes de santé, médication, plan d'intervention interdisciplinaire, répertoire téléphonique, rendez-vous, conseils utiles, etc.).

Merci à nos partenaires du projet *Défi santé* !



La Fondation DeGaspé Beaubien



Canadian Health Services Research Foundation
Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé

