

## *Maillons santé*

Les maillons santé ont pour objectif d'améliorer les soins offerts aux personnes qui vivent avec des problèmes de santé complexes. Ils visent à mieux coordonner les soins offerts aux personnes ayant des besoins complexes et à améliorer l'échange de renseignements. La réalisation de cet objectif nécessite les efforts conjoints des fournisseurs de soins de santé suivants :

- fournisseurs de soins primaires,
- spécialistes,
- hôpitaux,
- fournisseurs soins de longue durée,
- fournisseurs de soins à domicile,
- autres services communautaires de soutien.

Grâce à la collaboration entre ces différents fournisseurs, les patients des maillons santé reçoivent plus rapidement les soins de santé dont ils ont besoin. Les médecins de famille ainsi que les infirmières et infirmiers praticiens sont en mesure d'orienter les patients vers des spécialistes, des fournisseurs de services de soins à domicile et d'autres services communautaires de soutien, notamment les services de santé mentale.

Lorsque les patients reçoivent leur congé de l'hôpital, les maillons santé contribuent à accélérer le processus de suivi et d'orientation des patients vers des services comme les soins à domicile, et à réduire le risque de réadmission à l'hôpital. Les patients reçoivent de meilleurs soins lorsque les fournisseurs de soins de santé, les patients et leurs personnes soignantes travaillent en équipe, afin que le parcours du patient au sein du système de soins de santé se déroule sans difficulté.

Les maillons santé encouragent le principe « un patient, un plan, une équipe »

L'ensemble de la région du RLISS du Sud-Est comprend sept maillons santé dirigés par les organismes de soins de santé primaires suivants :

- quatre centres de santé communautaire,
- deux équipes de santé familiale,
- un organisme de santé familiale.

Les hôpitaux, le Centre d'accès aux soins communautaires et les services communautaires de soutien participent activement aux activités des comités directeurs des maillons santé, des groupes de travail et à la planification des soins en collaboration.

Le petit modèle de gouvernance des maillons santé contribue au renforcement des relations entre les différents partenaires des maillons santé, qui a permis d'obtenir du succès grâce aux initiatives suivantes :

- Haut niveau de participation des fournisseurs de soins primaires;
- Plusieurs séances de planification avec des groupes du secteur des soins de santé primaires;

- Réunions de planification des partenaires des maillons santé pour établir la vision, les valeurs, les priorités, les activités et les échéanciers des maillons santé;
- Réunions régulières du comité directeur au niveau du maillon santé local ainsi que des réunions regroupant un plus grand nombre d'intervenants;
- Réunions régulières des organismes à la tête des sept maillons santé avec le Centre d'accès aux soins communautaires du Sud-Est et le RLISS du Sud-Est.

Un processus d'évaluation régionale des maillons santé est en cours afin de mesurer les résultats préliminaires des maillons santé. Des premiers indicateurs de succès ont été définis dans les domaines de la coordination des soins, de l'hospitalisation dans les unités de soins actifs et de l'utilisation des services des urgences, des partenariats et de la participation des fournisseurs et des patients. Trois maillons santé sur les sept ont indiqué que la coordination des soins des patients atteints de maladies complexes permet de réduire le nombre d'admissions dans les hôpitaux de soins actifs et le nombre de visites aux services des urgences.

Les patients estiment que l'approche des maillons santé en matière de coordination des soins leur permet d'être mieux renseignés sur leur santé, car ils sont en mesure de se rendre compte que les soins qui leur sont offerts sont respectueux, personnels et bienveillants, et ils se sentent moins seuls.

Les coordonnateurs des soins des maillons santé ont également établi une communauté d'apprentissage afin de permettre l'échange et la diffusion des connaissances, des idées et des pratiques exemplaires.