

# Stratégie, politique et évaluation des avantages

Notre objectif : aider les décideurs dans le domaine des soins de santé à élaborer un moyen efficace d'améliorer la qualité des soins et d'obtenir de meilleurs résultats pour les patients



Que ce soit aux États-Unis, au Royaume-Uni ou au Canada, les dirigeants, les décideurs et ceux qui sont à l'avant-garde dans le domaine de la santé sont, pour la plupart, conscients de l'importance cruciale de transformer notre système de santé en réponse à la hausse des coûts, à la réduction des budgets, au vieillissement de la population et au manque récurrent de ressources dans le domaine. L'idée qu'en tant que société nous ne récoltons pas pleinement les fruits de nos investissements en matière de santé tend à se généraliser. Il est donc primordial que l'industrie se penche sur les occasions d'améliorer les soins fournis aux patients et les résultats en matière de santé, tout en trouvant un moyen d'éviter les coûts qui ne sont pas nécessaires.

À cet effet, des changements sont déjà à l'œuvre dans de nombreux secteurs et sur de nombreux fronts, notamment de la part des ministères de la santé fédéraux, provinciaux et des territoires; des autorités de santé régionales; des réseaux de santé de divers emplacements; de campus de soins de santé regroupant plusieurs établissements et d'établissement de fournisseurs de soins de santé tels que des hôpitaux, des cliniques ou des centres de santé de groupe.

Cependant, étant donnée l'abondance, peut-être inédite, des options offertes en matière de transformation, les décideurs doivent tout faire pour s'assurer que les priorités qu'ils établissent, les directions qu'ils prennent, les politiques qu'ils élaborent, les programmes qu'ils entreprennent, les technologies qu'ils adoptent et les ressources qu'ils déploient procurent le maximum d'avantages. Il s'agit d'une tâche difficile pour des gestionnaires dont la charge de travail est déjà énorme et qui doivent gérer des problèmes opérationnels quotidiens qui semblent parfois insolubles.

## Aider les gestionnaires du domaine de la santé à faire les bons choix

Les services de transformation de TELUS Santé comprennent un groupe de conseillers avertis et expérimentés qui se spécialisent dans des missions relatives aux stratégies, aux politiques et à l'évaluation des avantages dans les secteurs les plus problématiques du domaine de la santé – ceux pour lesquels le changement transformationnel est visiblement nécessaire pour répondre aux besoins des patients qui changent rapidement et pour assurer la durabilité du système de santé dans son ensemble. Cela comprend des secteurs tels que :

- La prévention et la gestion des maladies chroniques
- La réduction des erreurs et des coûts dans la gestion des médicaments
- L'accès opportun à des soins de qualité
- L'allègement de la pression exercée sur les établissements offrant des soins de courte durée en donnant plus de pouvoirs aux patients par l'intermédiaire d'initiatives de soins à domicile ou de soins communautaires
- La promotion de l'amélioration des outils d'aide aux décisions cliniques
- La pleine intégration des dossiers de santé électroniques

En matière d'initiatives visant l'amélioration de ces domaines, nous aidons les gestionnaires à faire les bons choix et à concrétiser ces choix tout en respectant les programmes de transformation développés à tous les niveaux. Nos missions portent sur :

La stratégie : nous aidons nos clients à dresser le profil de leur environnement actuel; à établir des objectifs pratiques et réalistes; et à développer, à tester et à mettre en œuvre de nouveaux modèles plus efficaces pour la prestation des soins de santé. Nous recommandons souvent de mieux utiliser les outils existants de gestion de l'information ainsi que les technologies de l'information (GI/TI),

ou d'utiliser de nouveaux outils. Le fait est que ces outils demeurent sous-utilisés bien qu'il soit prouvé qu'ils permettent d'améliorer la coordination des soins, de renforcer la sécurité des patients, d'améliorer les résultats et de réduire les coûts sur l'ensemble du système.

La politique : nous aidons les clients à préparer une transformation durable avec des politiques qui soutiennent le changement et récompensent les améliorations opérationnelles, la prise de risques réfléchie, l'innovation et l'adoption de technologie. De nombreuses personnes voient la technologie comme la « solution miracle » pour améliorer les soins de santé; cependant, une initiative technologique entreprise au sein d'un cadre politique déficient ne sera adoptée que par une faible proportion de personnes. Les bonnes politiques et les bons modèles opérationnels permettront toutefois d'harmoniser les processus, d'intégrer la technologie et de concilier les personnes.

L'évaluation des avantages : nous aidons nos clients à créer et à appliquer un cadre efficace pour l'évaluation des avantages. Pour ce faire, nous élaborons notamment des indicateurs pratiques et mesurables permettant d'exprimer les avantages associés à un projet. Tout le cycle de vie d'un projet doit être guidé par les avantages qui y sont associés, qu'il s'agisse : 1) de l'utilisation préalable d'avantages prévus afin d'obtenir des informations sur les priorités en matière d'investissement et de préparer une analyse de rentabilisation; 2) du suivi en continu et de la supervision des travaux afin de s'assurer que les avantages prévus sont bien obtenus; 3) de l'évaluation des avantages après la mise en œuvre afin de calculer le rendement du capital investi ou de centrer les efforts d'analyse et de résolution des problèmes.

## Aperçus de missions relatives aux stratégies, aux politiques et à l'évaluation des avantages

La meilleure façon de décrire le travail que peuvent fournir les services de transformation de TELUS Santé en matière de stratégie, de politique et d'évaluation des avantages est peut-être de présenter les exemples suivants de missions typiques menées par notre équipe multidisciplinaire de conseillers expérimentés. Équipe unique du fait de sa grande expérience clinique :

### Gestion et prévention des maladies chroniques

Du fait de l'évolution rapide de l'incidence des maladies chroniques, nous avons aidé le gouvernement de l'Ontario à mettre au point une stratégie de gestion et de prévention comme base pour une série d'initiatives que nous l'avons ensuite aidé à appliquer. Ceci dans le but de mieux comprendre le problème et de s'y attaquer en établissant, par exemple, un registre des maladies chroniques. Nous avons rempli cette mission en profitant de notre considérable expérience en matière de gestion et de prévention des maladies chroniques. Expérience que nous avons notamment acquise en effectuant des travaux similaires pour d'autres administrations canadiennes et américaines, comme la ville de New York, où nous avons créé un registre des maladies chroniques.

### L'accès des patients à des soins de qualité

Nous avons aidé le gouvernement de l'Ontario à mettre au point et à appliquer une stratégie afin de régler le problème des longs temps d'attente pour les interventions chirurgicales importantes et les procédures de diagnostic. Notre stratégie, qui regroupait de nombreuses initiatives d'amélioration des processus cliniques dans la province, comportait également une composante suggérée de GI et de TI. Le système d'information sur les temps d'attente, pour lequel nous avons apporté notre soutien aux étapes de l'acquisition et de la mise en œuvre, collecte l'information relative au temps d'attente pour toutes les régions de la province. Étant donné que notre équipe comporte des médecins, nous avons pu comprendre en profondeur les enjeux cliniques de cette mission. Ainsi, notre solide stratégie a reçu un bon accueil parmi les médecins de l'ensemble de la province.

### Cadre pour l'évaluation des avantages

Nous avons élaboré et mis en œuvre un cadre afin d'aider une province de l'ouest du Canada à évaluer l'efficacité de ses activités dans le cheminement thérapeutique associé aux soins cardiaques, notamment en ce qui a trait aux services ambulanciers, aux soins de courte durée et à la réadaptation cardiologique. Pour ce faire, nous avons mis en œuvre un système de collecte de données, évalué les niveaux de soin en les comparant aux pratiques exemplaires d'autres administrations canadiennes et internationales, repéré les écarts et suggéré des initiatives afin de combler ces derniers. Nous avons profité de notre expertise clinique pour mener cette mission – un des médecins de notre équipe la dirigeait – ainsi que de notre compréhension approfondie du système de santé de la province concernée, qui était le fruit de missions précédentes.

## Stratégie organisationnelle

L'hôpital Credit Valley de Mississauga a fait appel à nos conseillers pour obtenir de l'aide afin de planifier son orientation future. Nous avons notamment aidé ses dirigeants, ses médecins et son conseil d'administration à étudier les conséquences associées à différents défis (par exemple, un déficit financier important, un budget serré, une population vieillissante, un accroissement de l'incidence des maladies chroniques) et à différentes occasions (par exemple, la fusion avec un autre grand hôpital de la région). Nous avons ensuite élaboré les réponses à apporter selon les situations. Nous avons tenu compte des contraintes de l'hôpital en matière de ressources et avons su faire preuve d'une compréhension approfondie des événements au niveau provincial, du fait des connaissances que nous avons acquises au cours de missions précédentes dans la province.

## Stratégie pour la GI et les TI

Nos conseillers ont été engagés par le réseau hospitalier University Health Network (UHN) pour aider à remodeler sa stratégie en matière de GI et de TI afin de tenir compte de l'évolution rapide de la technologie et des changements dans les pratiques cliniques. Nous nous sommes également penchés sur la manière par laquelle le réseau UHN pouvait mieux intégrer les soins et les relier à d'autres organisations, et sur la façon de recueillir de l'information sur des groupes de patients afin que ses chercheurs puissent analyser des tendances et recommander des traitements. Nous n'avons pas simplement épargné au réseau UHN l'embauche de conseillers stratégiques à temps plein; en leur fournissant nos services « au besoin », nous avons également mis à leur disposition l'expérience considérable que nous avons acquise au fil des missions, auprès de nombreuses organisations et administrations.

Pour en savoir davantage sur la façon dont les services de transformation de TELUS Santé peuvent vous aider à relever des défis en matière de stratégie, de politique et d'évaluation des avantages, communiquez avec John Ronson à [john.ronson@telus.com](mailto:john.ronson@telus.com) ou par téléphone au 1 416 726-8762.