



Institute of Health Policy, Management & Evaluation  
UNIVERSITY OF TORONTO

# **L'impact de la participation des patients sur la qualité, la sécurité et les résultats**

G. Ross Baker, Ph.D.

Institute of Health Policy, Management  
and Evaluation

Conférence 2014 de l'IASI-CUSM : La participation des patient ; le 3 octobre 2014

# Une convergence de défis



- Prévalence croissante des maladies chroniques
- La nouvelle technologie améliore les résultats, mais augmente les coûts
- Des attentes grandissantes des patients and du public
- L'autonomie professionnelle l'emporte toujours sur les changements du système
- Une main-d'oeuvre vieillissante et malheureuse
- Une intégration limitée des services et organisations
- Peu d'appétit pour l'augmentation des taxes - ou des primes plus élevées

# Les défis du 21<sup>e</sup> siècle

- Comment pouvons-nous améliorer la qualité des soins tout en limitant l'augmentation des coûts ?
- Comment encourager les prestataires de soins à utiliser les ressources actuelles de façon plus efficace ?
- Est-ce que la participation du patient pour améliorer les soins au niveaux de l'individu, du microsysteme et de l'organisation peut être un levier important pour améliorer la qualité des soins ?

# Statut actuel

- Les soins axés sur le patient et la famille (SAPF) sont considérés comme un élément essentiel de la qualité des soins de santé
- De nouvelles initiatives au Canada, aux États-Unis et en Angleterre considèrent l'expérience des patients comme étant un indicateur de performance important
- Malgré un intérêt croissant pour le triple objectif (Triple Aim) on ne sais que très peu sur comment les soins axés sur le patient et la participation des patients avancent la transformation du système de santé
- De nombreuses organisations continuent à promouvoir les SAPF, mais dans la plupart des cas, ils sont encore aux premiers stades caractérisés par des efforts symboliques et un rythme moins qu'urgent

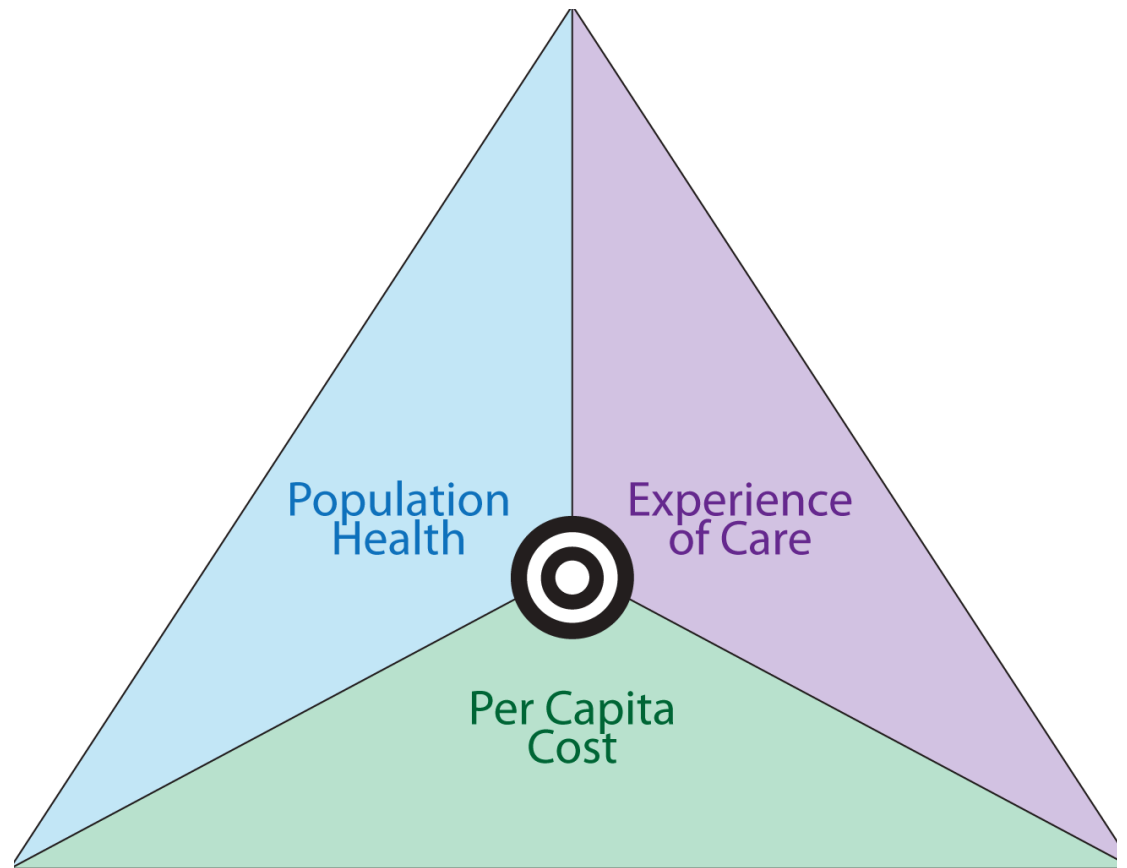


Chatham-Kent Health Alliance

# Le triple objectif

« La plupart des efforts récents pour améliorer la qualité ont pour but de réduire les défauts des soins aux patients dans un site unique. ... [Mais nous] arriverons à produire des soins de haute valeur que si les projets d'amélioration poursuivent un système plus large d'objectifs liés »

( Don Berwick, 2008)



# Recherche sur l'impact des SAPF

- Une récente revue systématique identifie une « relation empirique généralement positive » entre les processus de SAPF et les résultats intermédiaires et à plus long terme.
- Cette revue systématique vise la recherche évaluant les efforts pour améliorer les processus de soins spécifiques comme le respect des préférences du patient, la communication et le soutien affectif — et son impact sur la satisfaction des patients, les résultats cliniques et d'autres mesures

# Projets de recherche sur la participation des patients

- Cinq composants
  - Analyse détaillée des expériences des équipes PEP du FCASS
  - Synthèse de la littérature sur la participation des patients
  - Étude examinant l'usage du Web 2.0 dans l'engagement des patients
  - Entretiens avec des experts dans différents contextes
  - Études de cas

# **Examen de la littérature sur la participation des patients dans l'amélioration de la qualité**

- Évaluer les résultats des études de 1990 et 2012 sur l'inclusion des patients dans la conception, la prestation et l'évaluation des services de santé
- Attention particulière sur les études qui ont adopté une approche consultative ou de co-conception et qui ont décrit les résultats de cet engagement
- Les études incluses étaient hétérogènes, couvrant de nombreux types de soins dans différents pays



# Études de cas

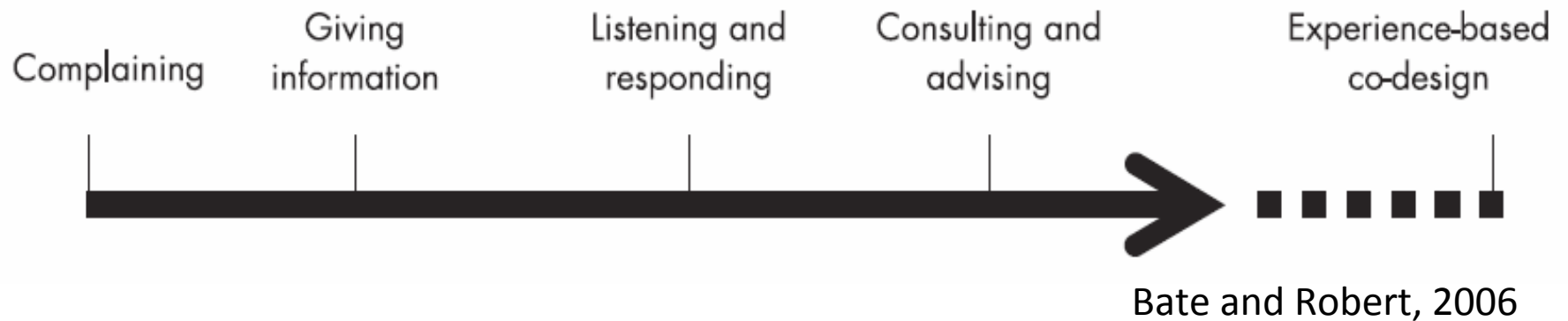
- Angleterre
  - Northumbria Healthcare Trust
  - Services de pneumologie au Whittington Hospital et Whittington Health NHS Trust
- États-Unis
  - Georgia Regents Health System (GR Health)
  - Cincinnati Children's Hospital Medical Center
- Canada
  - Centre universitaire de Santé McGill
  - Glenrose Rehabilitation Hospital
- France
  - L'hôpital Sainte Anne
  - Institut Gustave Roussy
  - La Croix Rouge Française

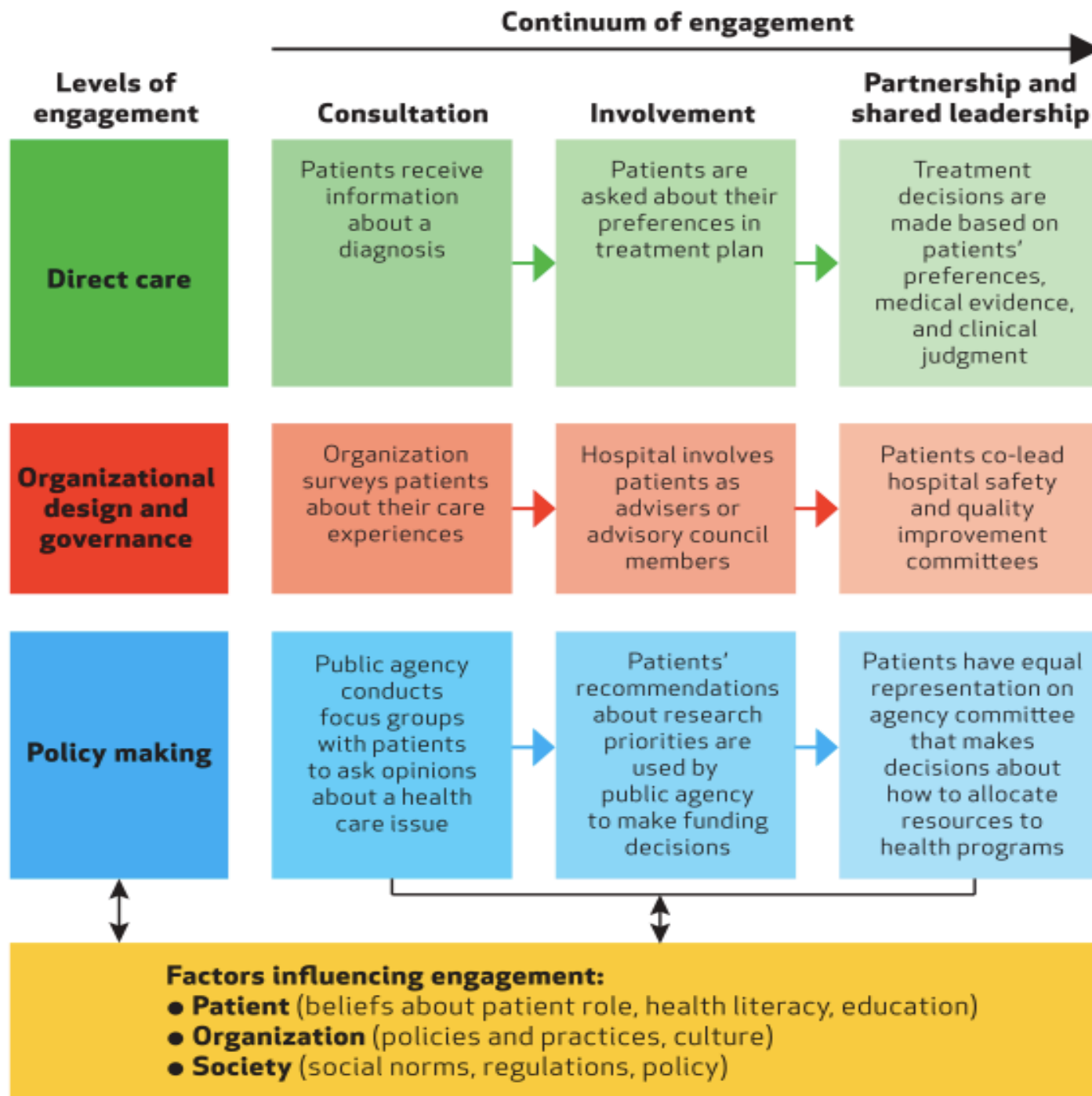
# Questions explorées dans les études de cas

- Qu'ont appris ces organisations à propos de la participation des patients ?
  - Stratégies pour engager les patients
  - Impact de la participation des patients sur la prestation des services et l'expérience du patient
  - Quels facteurs ont soit contribué ou contraint l'efficacité des efforts de participation des patients
- Y-a-t-il des différences d'un système à l'autre en ce qui concerne les stratégies d'engagement des patients ? Est-ce que les politiques et programmes influent sur ces efforts ?

# Le continuum de la participation des patients

La participation des patients est plus que les soins axés sur le patient ; c'est l'implication des patients dans la conception des soins et dans l'amélioration des soins.



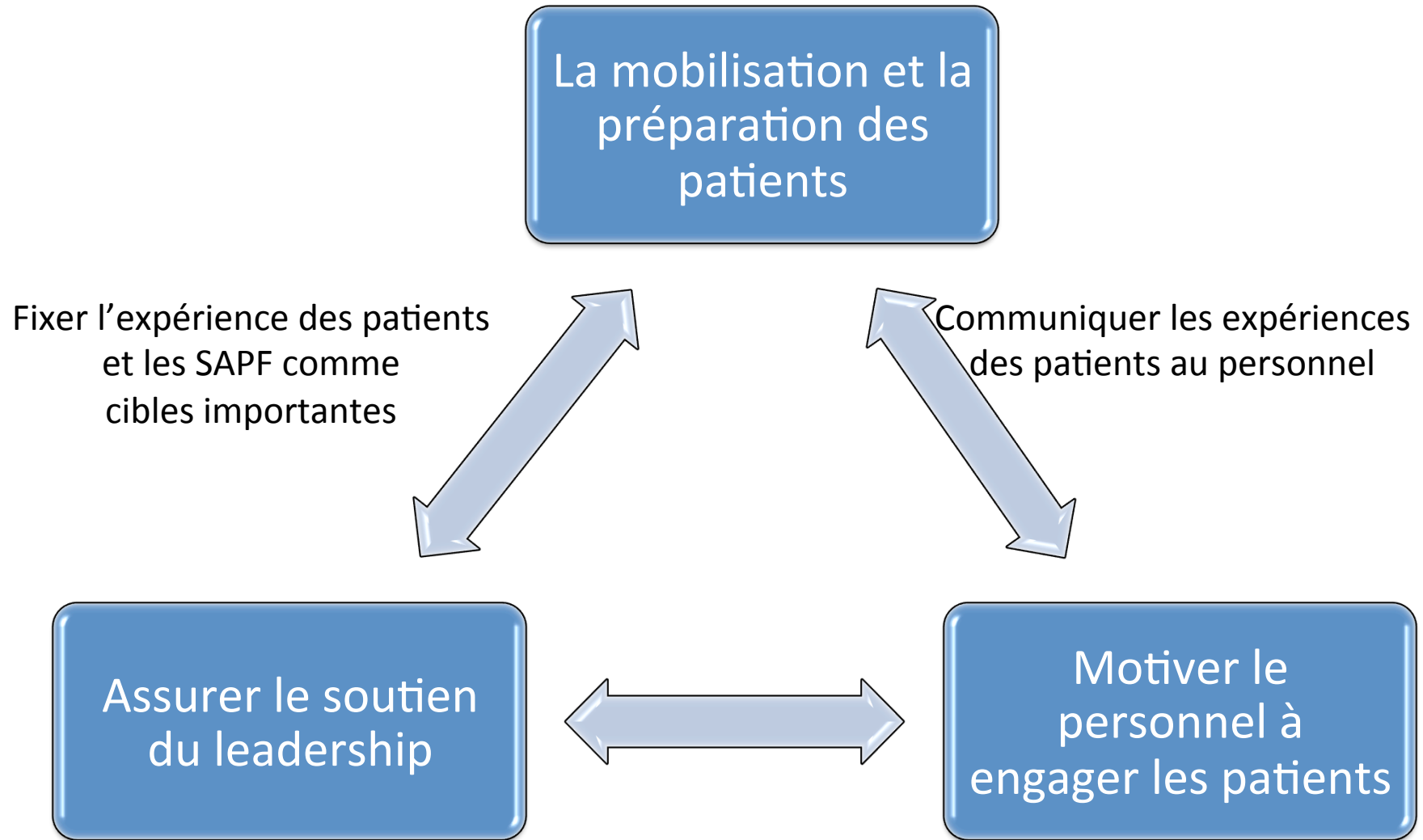


Carman, et al.,  
Health Affairs  
2013

# Facteurs associés aux SAPF performants

- Un leadership visionnaire
- Des champions dédiés
- Un partenariat avec les patients et les familles
- Focus sur la main-d'oeuvre
- Une communication efficace à tous les niveaux
- Mesure du rendement et monitoring

# Participation des patients



Appuyer les équipes et enlever les barrières afin d'engager les patients et d'améliorer la qualité

# Recruiter et orienter les patients

- Georgia Regents Health System compte 200 conseillers patient et famille qui travaillent partout dans l'organisation
  - Les décisions doivent intégrer les opinions des patients et des familles
- Northumbria Healthcare Trust travaille avec des groupes d'usagers à l'extérieur de l'hôpital pour connaître ce qu'ils pensent des services
- Design des services AVC à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital

# Intégrer la participation des patients dans le travail organisationnel

- Quand on facilite le travail collaboratif des patients et du personnel, on aide à former un vrai partenariat
- Comment encourager un dialogue entre patients et personnel ?
  - Quels sont les moyens efficaces pour faire le saut des expériences personnelles à une évaluation des processus et des systèmes ?
  - Comment peut-on lier les informations provenant de la participation des patients avec d'autres données ?



# Les données sur l'expérience des patients en temps réel

- Northumbria Healthcare Trust envoie un court questionnaire aux patients concernant leur expérience de soins
- Une équipe de quatre assure la collecte, l'analyse et le rapport des commentaires des patients aux gestionnaires
- 30 des 50 unités de soins reçoivent maintenant du feedback en temps réel
  - Toutes les initiatives d'amélioration de la qualité incorporent une composante d'expérience patient
  - Le directeur de l'expérience patient dispose d'un budget modeste pour agir de façon immédiate sur les commentaires des patients

# La manière dont on engage les patients influe sur l'opinion du personnel

La valeur perçue de la participation des patients dépendra de la mesure dans laquelle la participation du patient améliore les environnements de soins et de travail

Les stratégies les plus efficaces incorporent souvent les patients dans les initiatives d'amélioration:

- Centre universitaire de santé McGill – La transformation des soins au chevet
- Cincinnati Children's Center for Innovation in Chronic Disease Care
- Saskatoon Health Region intégration des patients dans les Rapid Process Improvement Workshops
- Royaume-Uni projets de Experience Based Co-Design

# La participation des patients et l'amélioration de la qualité

- Intégrer les patients dans la refonte du système relie la participation des patients plus clairement à des résultats de qualité et de sécurité des patients. Si oui, quelle est la meilleure façon d'insérer les patients dans ces équipes ?
- Comment les travaux d'amélioration devrait être liée à d'autres domaines de la participation des patients, y compris les conseils de patients et de familles ?

# Ampleur et propagation

- De nombreuses organisations ont des points forts, mais ne disposent pas d'une stratégie globale pour la participation des patients
- La plupart des organisations commencent avec des projets pilotes et des initiatives au niveau du microsystème qui dépendent de champions locaux
  - Quelle est la meilleure façon de diffuser ces efforts?
  - La participation du patient et de la famille nécessite une intégration, et non pas des structures parallèles

# Le leadership relie les efforts locaux

- Les leaders assurent la stratégie, l'exécution et la continuité
  - Les leaders développent et alimentent les structures et positions importantes
  - Les leaders communiquent les valeurs et l'impact
    - relie l'engagement avec d'autres objectifs
  - Le leadership doit être distribué à travers l'organisation
  - Les leaders servent de modèles dans l'intégration des patients et familles dans leur travail quotidien

# Principaux résultats

- Beaucoup d'organisations ont découvert que la participation des patients et des familles dans l'amélioration de la qualité, la sécurité des patients et les initiatives de refonte des services accélère à la fois la participation des patients et le travail des équipes d'amélioration.
- La participation des patients dans les efforts d'amélioration pourraient améliorer les résultats
- Les soins axés sur la participation des patients nécessitent des changements dans les valeurs et les relations, mais ceux-ci, à leur tour, dépendent de la création de structures, de rôles et les politiques qui soutiennent ces valeurs et ces relations..
- Des initiatives réussies de participation des patients ont du personnel qui gèrent le travail locale et communiquent son importance, sa pertinence et les contributions à la direction.
- Le leadership est essentiel au succès

# Conclusions

- La participation des patients est une stratégie importante pour la création de services de santé plus efficaces
- Apprendre de l'expérience des grandes organisations permet de mieux comprendre les stratégies et les approches qui contribuent à une participation plus efficace, de meilleures expériences des patients et des services de santé améliorés
- La participation des patients est une stratégie essentielle pour agir sur les priorités du système de santé