



Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**



Fondation canadienne pour
**l'amélioration des
services de santé**

Participation du patient à l'échelle du Canada : initiatives qui méritent d'être partagées



Conférence de l'IASI-CUSM, le 3 octobre 2014

Accelerating healthcare improvement
Accélérer l'amélioration des services de santé

cfhi-fcass.ca



Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS)

Sa mission

Accélérer l'amélioration et la transformation des services de santé pour les Canadiens et les Canadiennes.

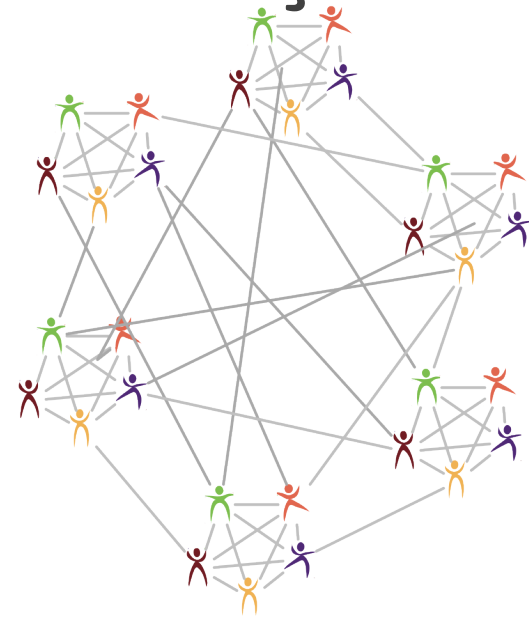
Ses objectifs

- Des services de santé efficaces
- Des soins axés sur le patient et la famille
- Des services de santé coordonnés



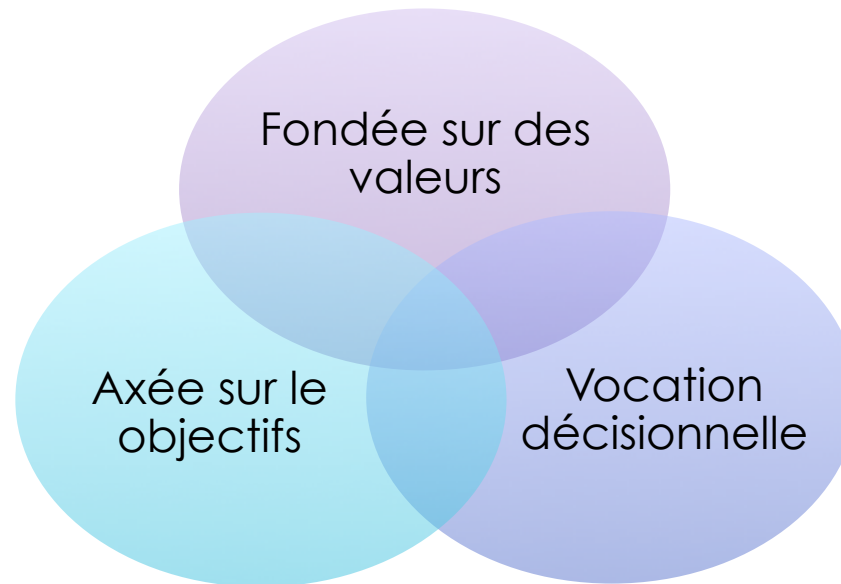
Encourager la participation des patients partout au Canada – leçons

- De quoi s'agit-il ?
- Pourquoi est-ce important ?
- Comment y parvient-on ?

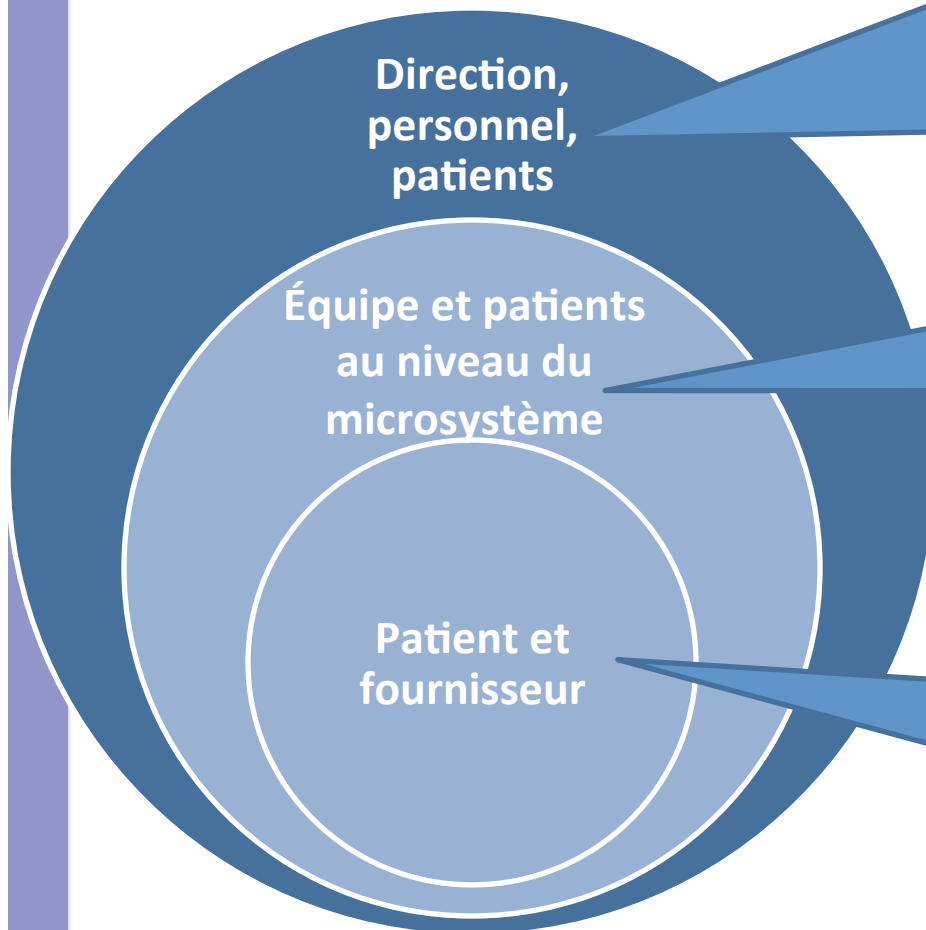




3 Fondements d'une participation significative



Trois niveaux de participation des patients



Une culture d'engagement

Engagement de la direction, du personnel et des patients :

- L'engagement des patients fait partie intégrante du plan stratégique de l'organisation, est associé à la qualité et la sécurité ainsi qu'à l'expérience des patients et du personnel, et se traduit en actions concrètes au niveau des programmes.
- Les patients et les familles s'intègrent dans toutes les activités de l'organisation.
- Aucune décision n'est prise sans la participation des patients et des familles.

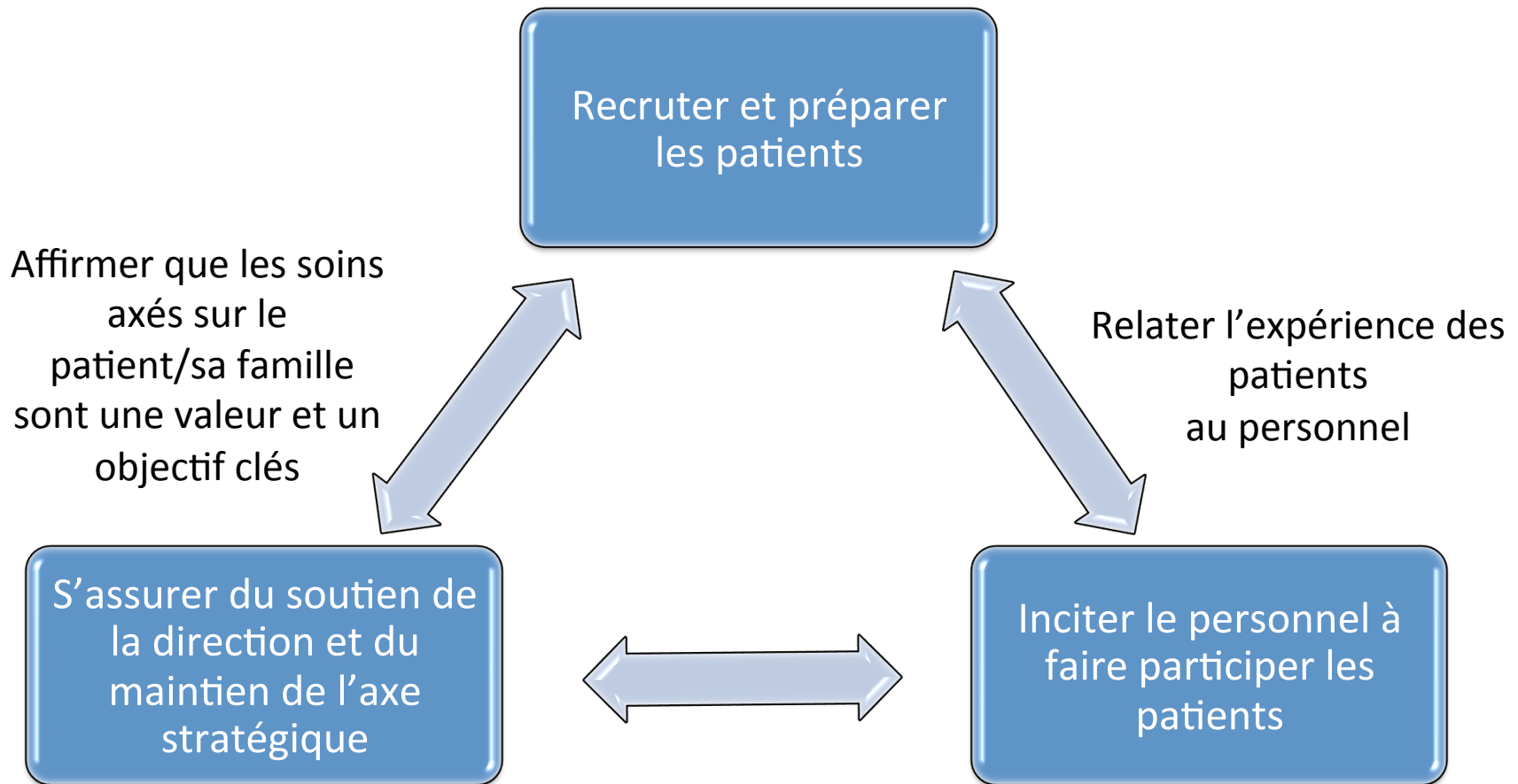
Planification de programmes et amélioration de la qualité :

Les patients et les familles participent à la planification, à la prestation, à l'amélioration et à l'évaluation des services de santé.

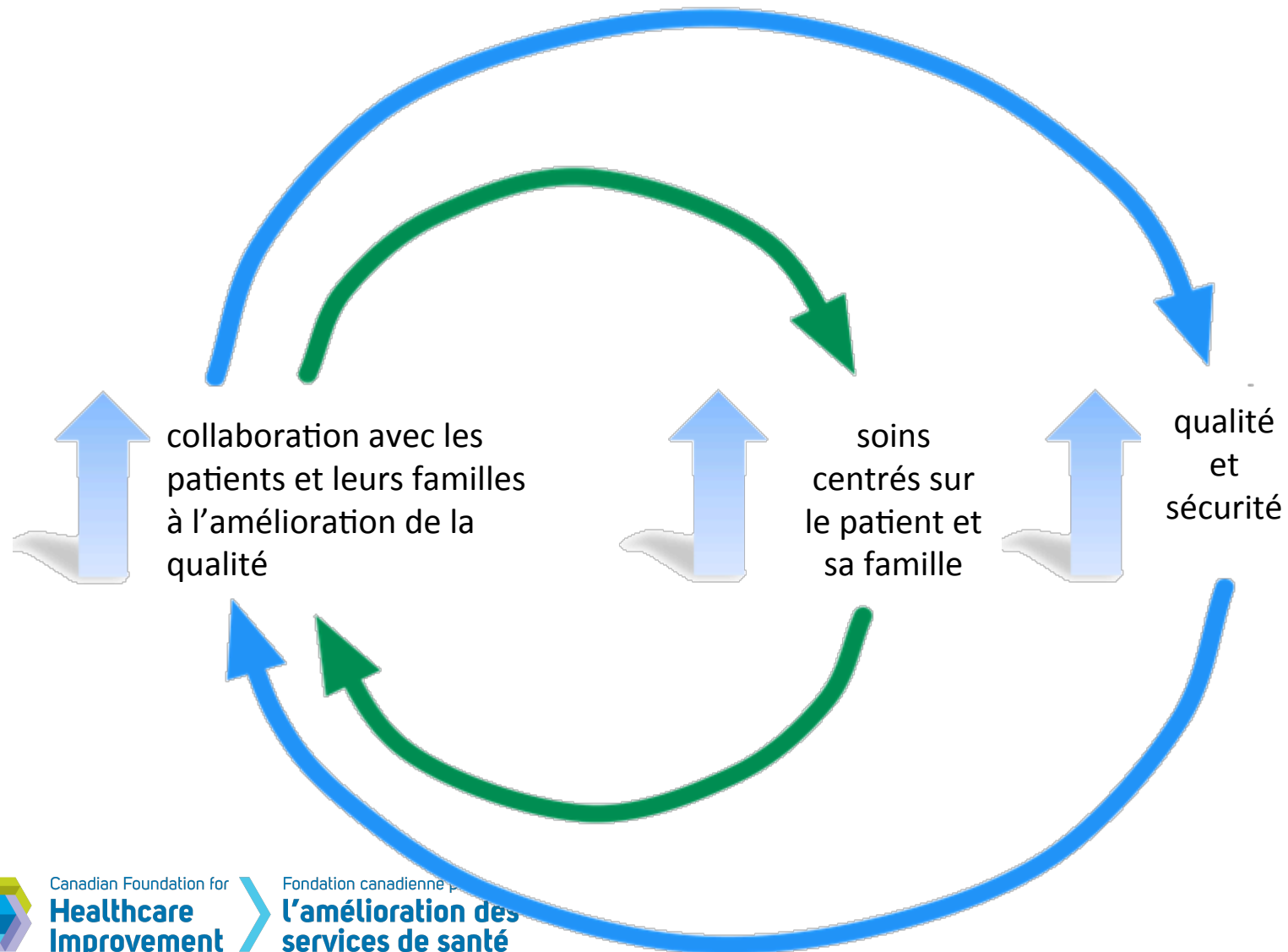
Prise de décision et prise en charge concertées :

Les fournisseurs de services de santé font participer leurs patients à la prise de décision et la prise en charge concertées, c.-à-d. à leur propre traitement.

La trilogie : dirigeants, personnel et patients

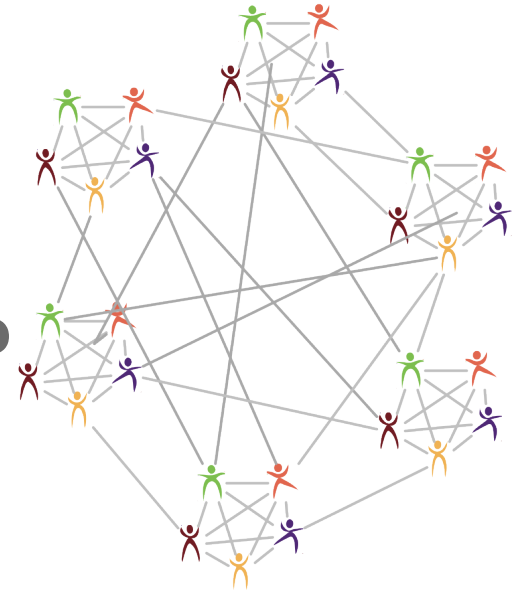


Agir en partenariat avec les patients et leurs familles pour l'amélioration de la qualité : un cercle vertueux



Encourager la participation des patients partout au Canada – leçons

- De quoi s'agit-il ?
- **Pourquoi est-ce important ?**
- Comment y parvient-on ?



La différence apportée par la participation

Amélioration de l'engagement

Amélioration de la qualité
(expérience du patient)

| | |
|---|----|
| Soins centrés sur le patient et sa famille (SCPF) | 17 |
| Efficiency | 15 |
| Coordination | 6 |
| Equity | 5 |
| Effective & Appropriate | 4 |
| Safety | 2 |
| Access | 1 |
| Pop. Health | 1 |

Répercussions organisationnelles

Fondation canadienne pour
l'amélioration des services de santé



(De gauche à droite) Stephen Samis, vice-président, Programmes, FCASS; Marc Garneau, député; Patricia O'Connor, directrice des soins infirmiers et infirmière en chef, Centre universitaire de santé McGill et professeure adjointe, École de sciences infirmières Ingram; et Mario Di Carlo, représentant des patients.

Participation du patient et de la famille :
Mettre les patients au cœur de leurs soins de santé



Fondation canadienne pour
**l'amélioration des
services de santé**



Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**

Août 2014

DONNÉES DE RECHERCHE À L'APPUI : COMMENT LA PARTICIPATION DU PATIENT CONTRIBUE À DE MEILLEURS SOINS

G. Ross Baker, Ph.D.

Institut des politiques, de la gestion et de l'évaluation de la santé
Université de Toronto

Quoique l'amélioration de l'expérience des patients et l'intégration de leur point de vue dans la conception de services de santé soient devenues des priorités absolues pour de nombreux systèmes de santé, les progrès sont limités. Une plus grande participation des patients et des familles dans des rôles organisationnels et des équipes de soins a permis à un certain nombre d'organismes de santé d'améliorer la qualité des soins ainsi que la sécurité et l'expérience des patients. Les enseignements tirés des organismes exemplaires laissent d'ailleurs entrevoir de vastes possibilités d'améliorer la performance du système de santé. Ce document fournit le contexte et le résumé des résultats des études sur la participation du patient à l'amélioration des systèmes de santé dans quatre pays.

Contexte

On a déterminé, dans le rapport précurseur de l'Institute of Medicine, Crossing the Quality Chasm¹, les soins centrés sur le patient comme l'un des six objectifs

Selon de nouvelles données probantes, la participation des patients et des familles se traduit par des améliorations tant pour les patients que pour l'organisation (principalement dans les domaines de la sécurité et de l'efficacité), alors qu'en revanche, les mécanismes



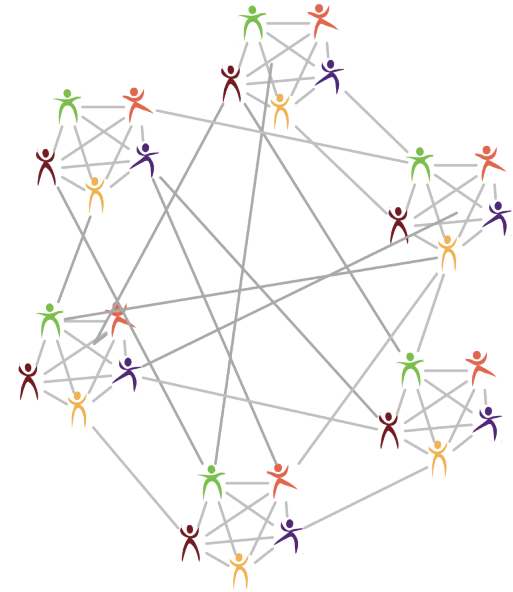
Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**



Fondation canadienne pour
**l'amélioration des
services de santé**

Encourager la participation des patients partout au Canada – leçons

- De quoi s'agit-il ?
- Pourquoi est-ce important ?
- **Comment y parvient-on ?**



Principes des soins axés sur le patient et sa famille



Respect et dignité



Respecter les croyances, valeurs et choix des patients

Partage d'information



Fournir des renseignements complets et impartiaux

Participation



Encourager et faciliter la participation et la prise de décision

Collaboration



Établir des partenariats à tous les niveaux de la planification des services

Échelle de l'engagement de l'IAP2 - buts et promesses

Selon cette échelle, dans quelle mesure êtes-vous résolu à encourager la participation des conseillers bénévoles des patients/familles ?

Accueil et intégration des conseillers des patients/familles par l'entremise des ressources bénévoles de AHS à ce niveau

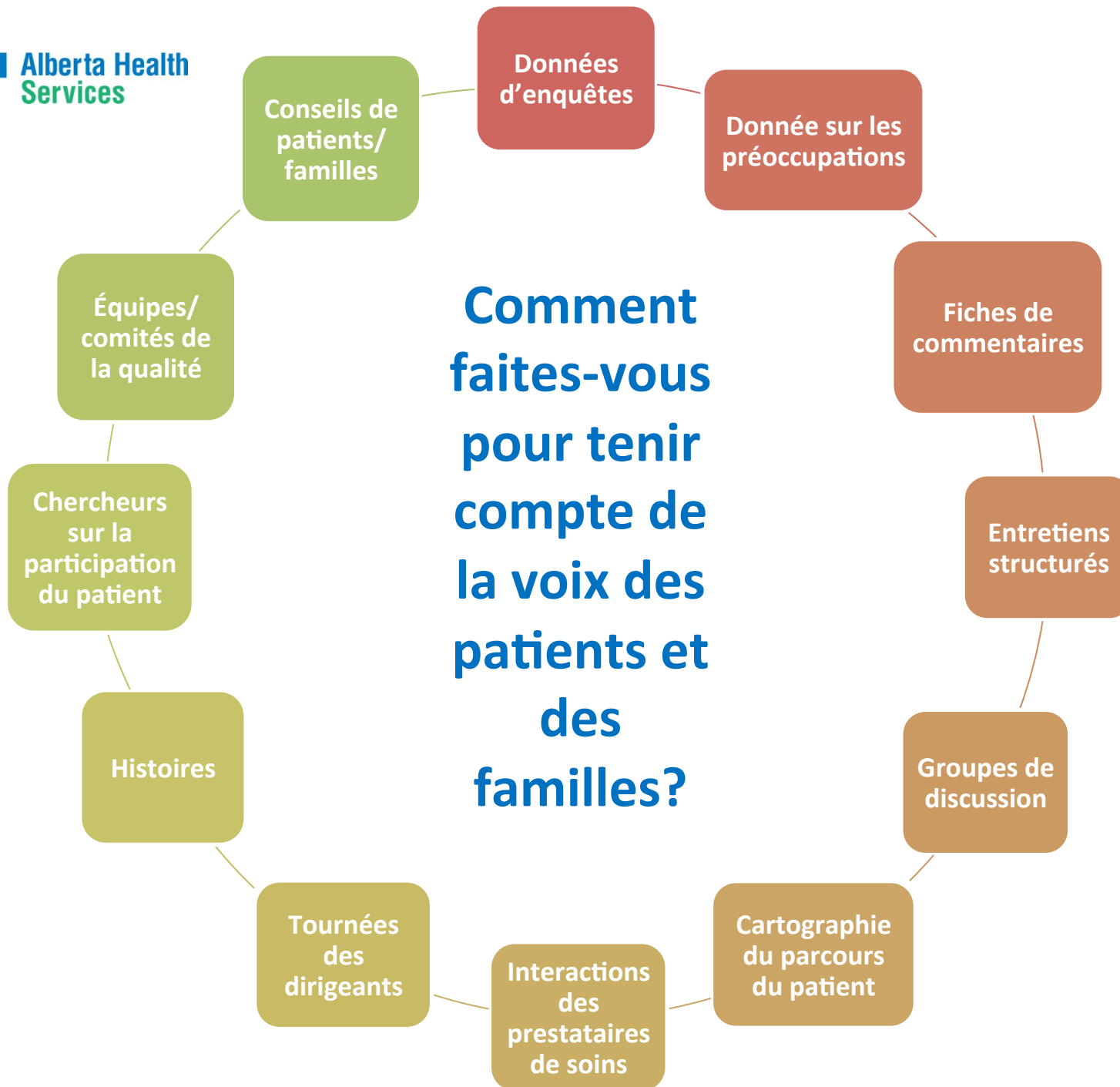
| | Informer | Consulter | Participer | Collaborer | Habiller |
|---|--------------------------|---|---|---|--|
| But de AHS | Fournir de l'information | Obtenir la rétroaction | Comprendre et tenir compte des préoccupations | Agir en partenariat à toutes les étapes de la décision | Les patients/familles prendront la décision finale |
| Promesses faites aux patients et à leurs familles. Nous : | vous tiendrons informés | établirons des liens avec vous et en ferons rapport | tiendrons compte de vos réactions et vous en ferons rapport | vous demanderons conseil, intégrerons vos conseils dans toute la mesure du possible et vous en ferons rapport | mettrons en œuvre ce que vous déciderez |



Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**



Fondation canadienne pour
**l'amélioration des
services de santé**



Ressources : Plateforme de ressources sur la participation du patient

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

ACCUEIL CARTE DU SITE CONTACTEZ-NOUS ENGLISH

RECHERCHER

À PROPOS DE LA FCASS NOTRE IMPACT **CE QUE NOUS FAISONS** PUBLICATIONS ET RESSOURCES NOUVELLES ET ÉVÉNEMENTS COLLABORER AVEC NOUS

ACCUEIL > CE QUE NOUS FAISONS > PARTICIPATION DU PATIENT ET DE LA FAMILLE > PLATEFORME DE RESSOURCES SUR LA PARTICIPATION DU PATIENT > PLATEFORME DE RESSOURCES : RECHERCHE

REDIMENSIONNER LE TEXTE : A A A IMPRIMER TRANSMETTRE

Plateforme de ressources : recherche

Explorez les ressources et utilisez les filtres à gauche de la page pour affiner votre recherche.

Anglais (47) Français (1) **Bilingue (12)**

À vos marques, prêts, participez! Préparatifs pour une participation efficace des patients

L'un des six mémoires décrivant les thèmes découverts par les équipes financées pour mener des projets sur la participation du patient.

Source : Fondation Canadienne pour l'amélioration des services de santé
Stage : Conception
Langues disponibles : Bilingue

Clarté de but

L'un des six mémoires décrivant les thèmes découverts par les équipes financées pour mener des projets d'engagement des patients.

Source : Fondation Canadienne pour l'amélioration des services de santé
Stage : Conception
Langues disponibles : Bilingue

Filtrez selon

Catégorie :

- Appréciation
- Conception
- Mise en œuvre
- Surveillance et évaluation

Retourner à la page d'accueil de la Plateforme de ressources

Les patients sont l'énergie du changement

