

Soutenir les projets de participation du patient au moyen de mesures

Alain Biron, inf., Ph.D.

Adjoint au directeur, Qualité, performance et gestion du risque,
Centre universitaire de santé McGill

Conférence de l'IASI

Montréal, 30 octobre 2015

Plan

- Objectifs poursuivis au moyen de mesures
- Exemples de mesures d'objectifs sélectionnés
- Leçons apprises

Savoir ce que l'on mesure

Différents objectifs exigent différentes stratégies de mesure :

- Amélioration (processus et résultats)
- Responsabilité / Diffusion

Mesurer pour améliorer



Objectifs du projet

3. Objectives (SMART)

Project objective: Improve by 20% the # of patient's who said they got the help needed every time when they called within 60 days – period of the project (by September 2015 and 40% by January 2016)

Measured by CAPHS' item #6 ("When you called the MS Clinic, how often did you get the help you needed?" Answer: "Always").

Project sub-objective #1: Improve by 13% people said their call was answered in a timely manner every time in 60 days (by September and 47% by January 2016)

Project sub-objective #2: Establish a clear target to « call back » patient depending on the kind of request: 24 hours

Résultats du sondage SP : objectif du projet

Project objective: Improve by 20% the # of patient's who said they got the help needed every time when they called within 60 days – period of the project (by September 2015 and 40% by January 2016)

Measured by CAPHS' item #6 ("When you called the MS Clinic, how often did you get the help you needed?" Answer: "Always").

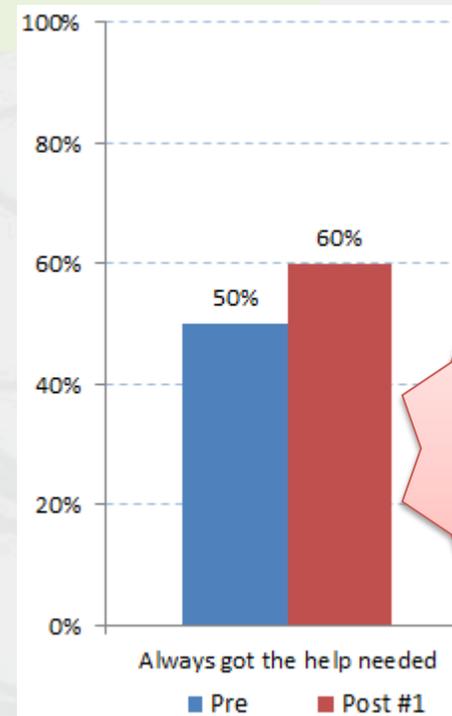
Valeur actuelle (pre; n=119) : 50 %

Résultat ciblé – Phase 1 (15/9/2015) : 60 %

% d'amélioration (n=25) : 20 %

Résultat ciblé – Phase 2 (janvier 2016) : 70 %

% d'amélioration : 40 %



Cible atteinte (60 %)!
Amélioration du processus : 20 % !

Mesurer la diffusion et la responsabilité

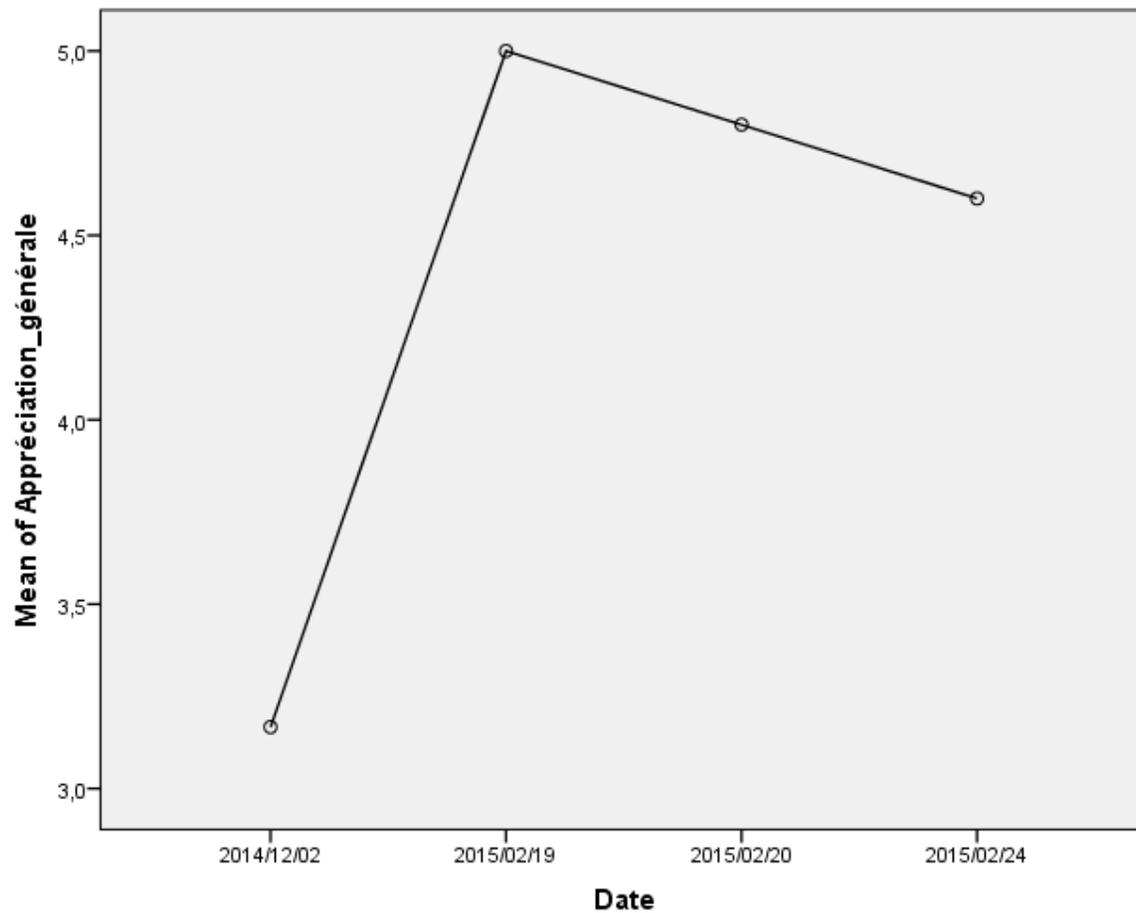


Mesure	Source des données	Valeur de référence	Collecte des données		Responsable de la collecte	Présentation des données à l'équipe/unité/site
			Début	Fréquence		

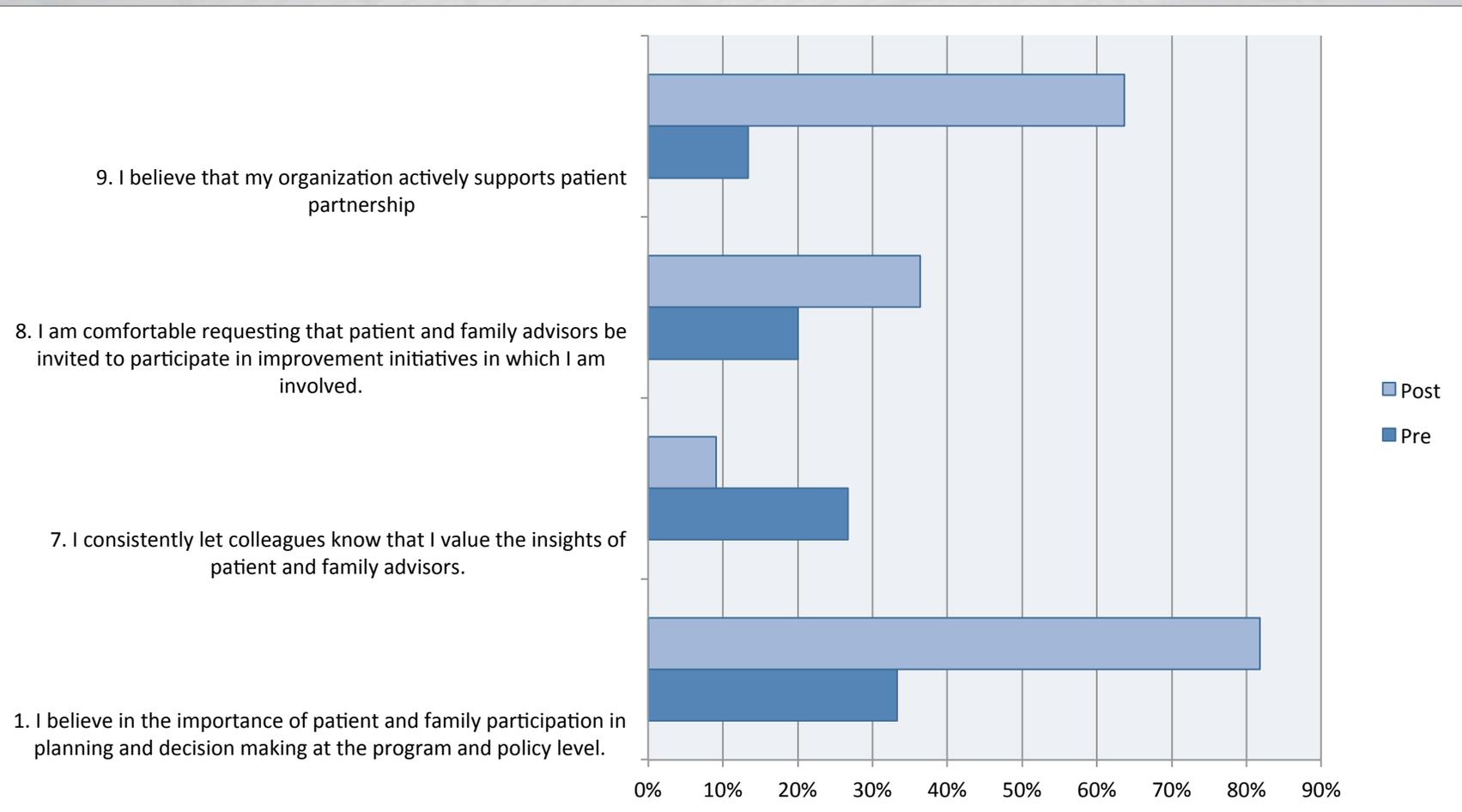
RÉSULTATS

Volonté de faire équipe avec les patients et familles	1- Questionnaire auto-administré, inspiré de l'outil de l'AHRQ (personnel de cliniques de traitement de la douleur – SP et cancer) 2- Entrevues avec informateurs clés du CUSM	Oui	Déc. 2014	Pré/post	Auxiliaire de recherche	Rapport périodique communiqué à tout le CUSM
Efficacité de l'équipe (personnel et cliniciens)	Outils d'efficacité d'équipe autoadministré (Shortell & al., 2004)	Oui	Avant la formation	Pré/post	Coordonnateur de projet	Rapport périodique communiqué à tout le CUSM
Habilitation (personnel et cliniciens)	Test d'habilitation psychologique auto-administré (Spreitzer, 1995)	Oui	Avant la formation	Pré/post	Coordonnateur de projet	Rapport périodique communiqué à tout le CUSM

Renforcer la capacité : Améliorer la formation en matière de participation du patient



Capacité de collaborer avec les patients pour améliorer la qualité

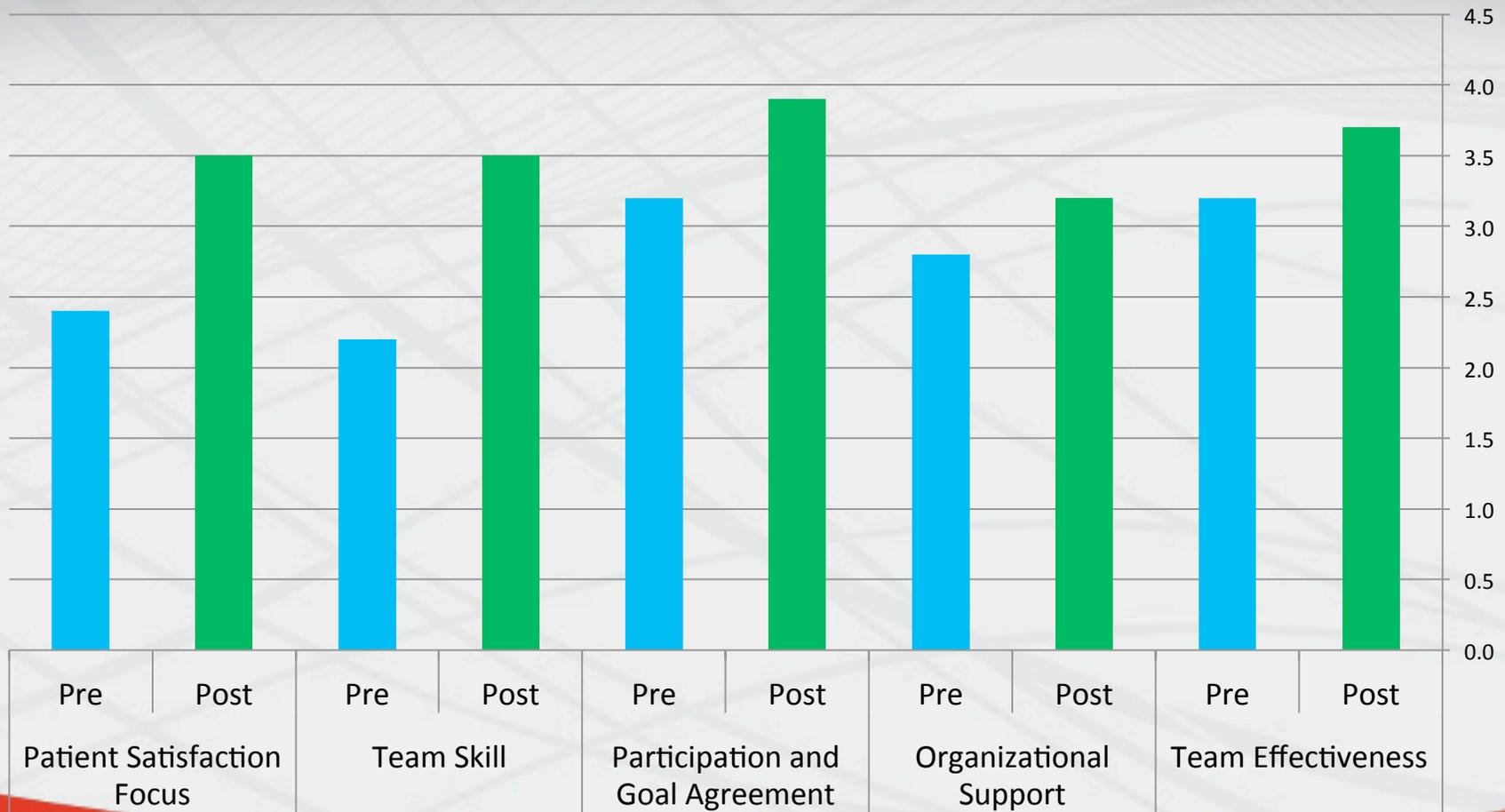


Capacité de collaborer avec les patients

Je me sens bien, je sens que je fais partie de cette équipe. D'être vu comme une personne qui participe à la solution, puis de se faire appeler par son nom par une professionnelle respectée et interagir avec elle deux ou trois fois... ça vous laisse avec le sentiment qu'il s'est passé quelque chose d'important.

- Patient conseiller, équipe de projet

Effacité de l'équipe d'amélioration de la qualité



Leçons apprises

- Mesurer l'amélioration :
 - Souplesse nécessaire
 - Faire participer les patients
 - Plan de mesure élaboré avec le soutien de l'équipe
- Mesurer la responsabilité et la diffusion :
 - Données qualitatives nécessaires
 - L'outil modifié de l'AHRQ (Readiness to partner) a eu une certaine utilité, mais il faut de meilleurs outils
 - Mesurer l'acquisition des compétences pour l'amélioration de la qualité avec l'échelle de l'efficacité de l'équipe (Shortell et al. 2004) n'est pas l'idéal

Références

- Shortell, S., Marsteller, J., Lin, M., Pearson, M., Wu, S.-Y., Mendel, P., Cretin, S., Rosen, M. (2004). The Role of Perceived Team Effectiveness in Improving Chronic Illness Care. *Medical Care*, 42(11), 1040–1048