

Comprendre le parcours des patients

Tom Edgar, chef, Expérience client

Conférence sur l'engagement des patients de l'IASI
du CUSM

Le 30 octobre 2015

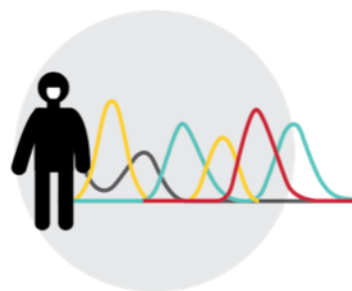


Agir maintenant pour l'avenir des patients

ROCHE : NOTRE PARCOURS VERS UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LE PATIENT



Roche est reconnue comme une entreprise qui offre de nouveaux traitements novateurs contribuant à améliorer la vie des patients.



Il n'est pas suffisant d'offrir des traitements novateurs pour procurer aux patients les meilleurs résultats qui soient.



Nous avons collaboré avec la communauté des soins de santé et les patients canadiens pour comprendre les nouvelles réalités et déterminer comment nous centrer davantage sur le patient.

Années 1900 à aujourd'hui

2013

2014

Quelles mesures avons-nous prises?

Passage d'une planification centrée sur le produit à une planification centrée sur le patient :

- Acquisition d'une compréhension approfondie du parcours complet du patient en hématologie, du point de vue du patient
- Création (conjointement avec des patients et des intervenants en matière de soins de santé) de stratégies et de tactiques pour combler les lacunes du parcours
- Application des critères du triple impact pour les décisions relatives aux investissements

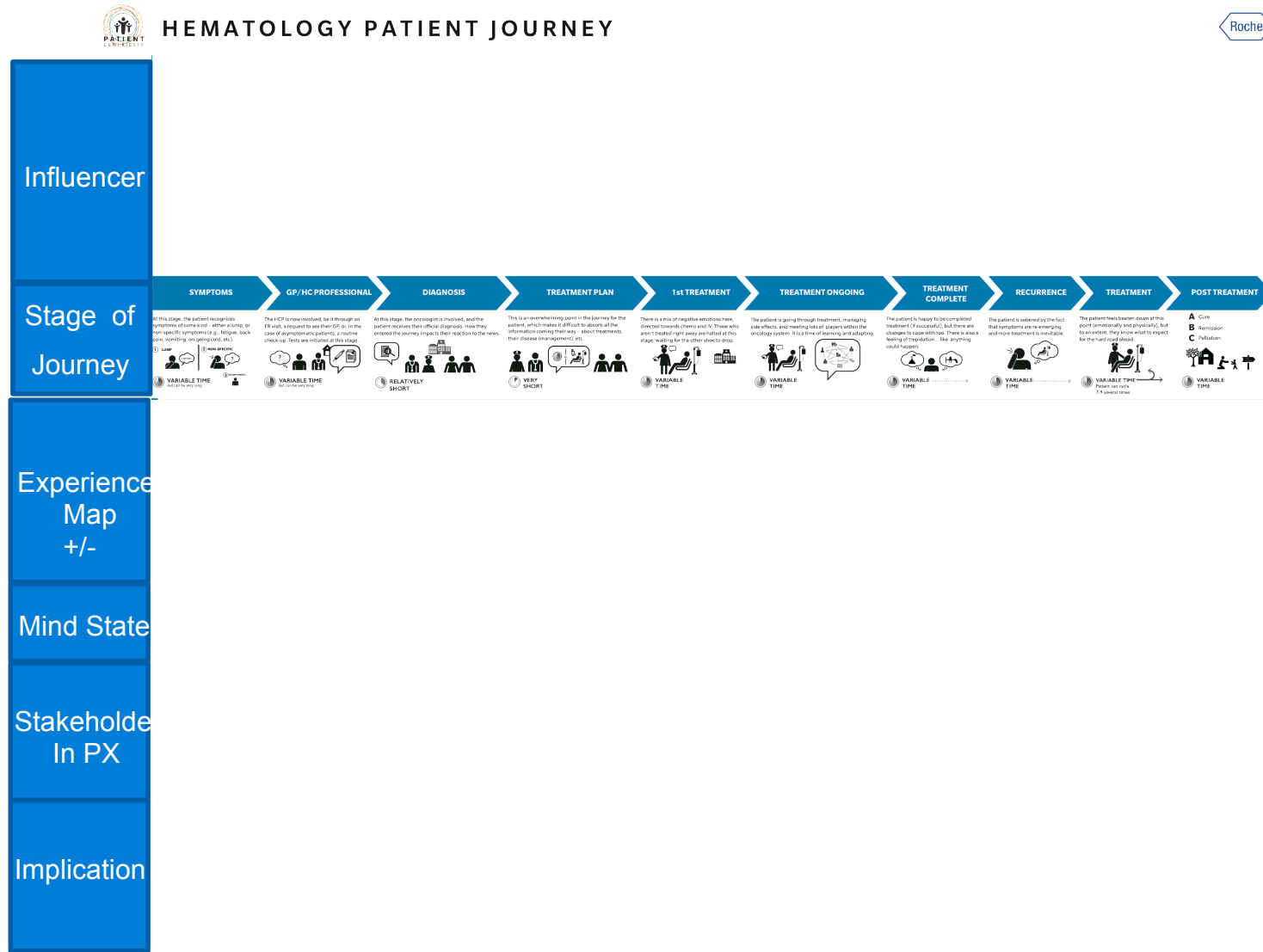
Obstacles à la mise en œuvre de l'approche centrée sur le patient

- Santé Canada
- Conformité interne

Découvrir les histoires des patients

- Ethnographie
- Partenariat avec des groupes de patients (journaux)
- Expériences des amis et de la famille

Parcours du patient en hématologie

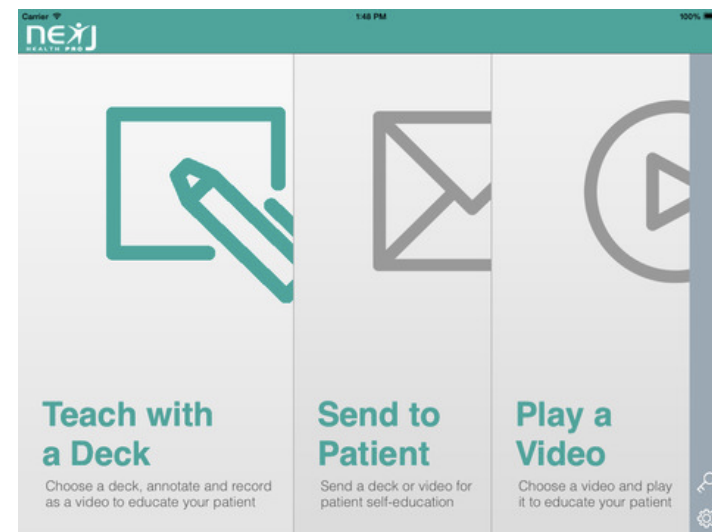


Fait n° 1

1. À l'annonce d'un diagnostic de cancer, les patients retiennent très peu de renseignements médicaux.
 - D'après le *Journal of Clinical Oncology*, les personnes venant tout juste de recevoir un diagnostic de cancer se souviennent de moins de la moitié des informations transmises par leur médecin. Gabrijel SJ Clin Oncol. 2008 Jan

10;26(2):297-302

L'application NexJ Health Pro



Fait n° 2

Les patients se tournent vers l'Internet comme ressource pour comprendre leur diagnostic, leur maladie et leurs choix de traitements.

Pourquoi? Des lacunes de connaissances peuvent faire surface lorsque les décisions relatives au traitement :

- sont prises sans égard aux préférences du patient
- sont annoncées au moyen de techniques de communication médiocres

•Le fureteur pour les patients atteints de LLC (*CLL Patient Navigator*) est une ressource sous forme de jeu-questionnaire qui donne les moyens aux patients de discuter des options thérapeutiques avec leur

Fait n° 3

- Il existe peu ou pas de renseignements pour les patients atteints d'un cancer du sang après le traitement (période entre deux traitements).

Présenté par Lymphome Canada English




Vivre après le Lymphome

 Téléchargez le Guide VAL

 Les termes "survivant" et " survivante"

ACCUEIL
→ MA MALADIE
→ MON CORPS
→ MON ESPRIT
→ MON MONDE

Accueil
Légende:  Guide VAL  Contenu vidéo  Fiches-conseil

Bonjour !

Le programme « La vie après le lymphome » a été créé spécifiquement pour les patients se trouvant à une étape de la prise en charge du lymphome où ils ne reçoivent plus de traitement.

Une caractéristique unique du programme « La vie après le lymphome » est qu'il offre une expérience interactive sous forme de conversation qui vous guide vers l'information la plus pertinente pour les survivants d'un lymphome.

Un parcours centré sur le patient



PASSÉ



PRÉSENT

AVENIR!



Agir maintenant pour l'avenir des patients