

Accelerating Healthcare Improvement
Accélérer l'amélioration des services de santé

Créer la capacité de diriger l'amélioration de la qualité avec des patients partenaires



Patricia O'Connor
Maria Judd
30 octobre, 2015

Objectifs d'aujourd'hui

- Explorer la relation entre l'engagement des patients et les soins centrés sur le patient et l'amélioration de la qualité
- Discuter des pratiques exemplaires concernant l'engagement des patients, des familles et des aidants naturels en tant que partenaires dans la conception des soins
- Explorer des façons pour commencer

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

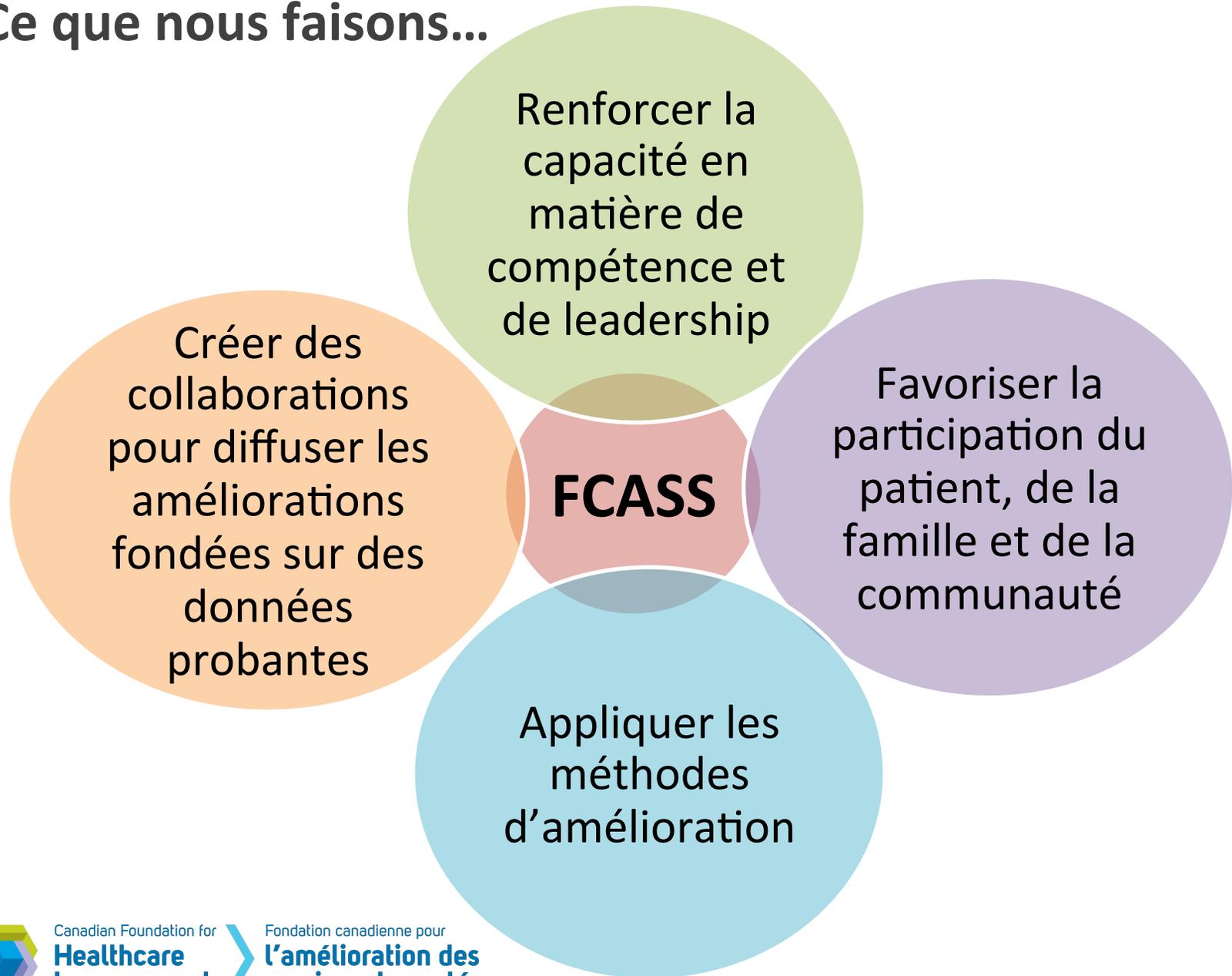
- Des services de santé efficaces
- Des soins axés sur le patient et la famille
- Des services de santé coordonnés



Les six leviers de la FCASS pour accélérer l'amélioration des services de santé



Ce que nous faisons...







Participation du patient

La participation du patient consiste à demander au patient et/ou aux membres de sa famille d'être partie à la prise de décision et de **participer à une grande variété d'activités** (planification, évaluation, soins, recherche, formation et recrutement).

En se fondant sur le postulat de **l'expertise provenant de l'expérience**, la participation du patient sous-entend une collaboration et un véritable **partenariat** avec les professionnels.

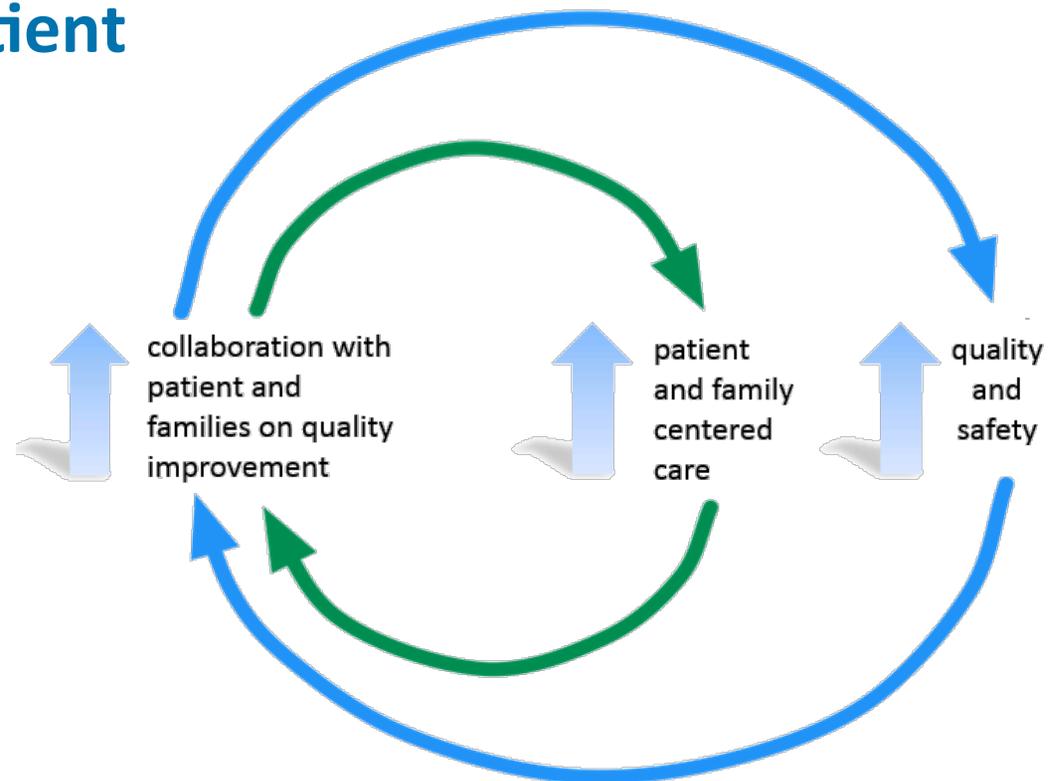
Adapté de Tambuyzer A, Pieters G, Van Audenhove C, « Patient involvement in mental health care: one size does not fit all », *Health Expectations*, (2011): 5.

3 concepts interdépendants =
un levier important pour l'amélioration de la qualité

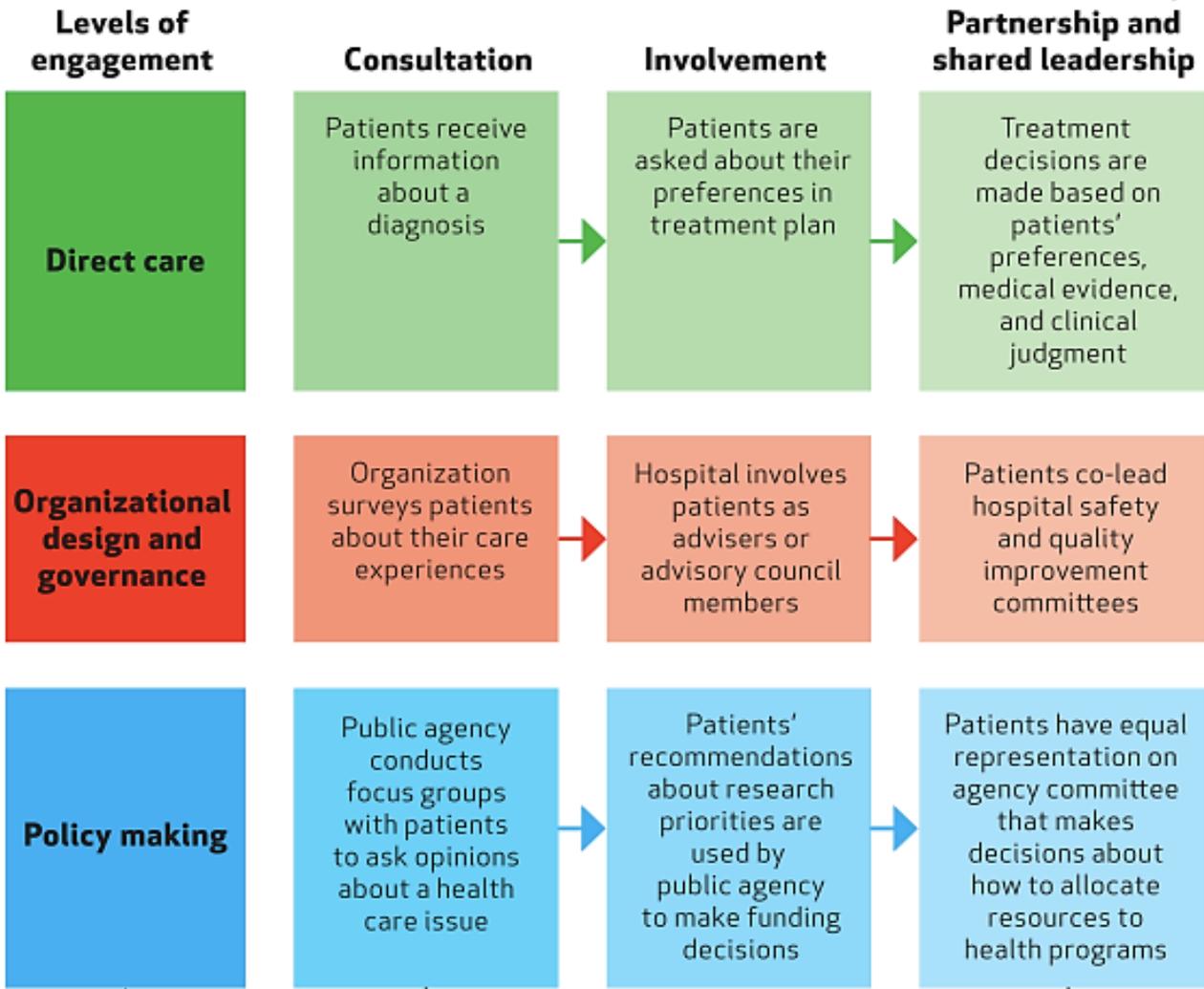
i. **Participation du patient**

ii. **Soins centrés sur le patient et sa famille**

iii. **Expérience du patient**



Continuum of engagement →



De meilleurs résultats de santé & changements dans l'utilisation des services

Les améliorations organisationnelles et pour les patients

Changements dans les priorités d'amélioration et des ressources

- Factors influencing engagement:**
- **Patient** (beliefs about patient role, health literacy, education)
 - **Organization** (policies and practices, culture)
 - **Society** (social norms, regulations, policy)

Carman, et al.,
Health Affairs, 2013

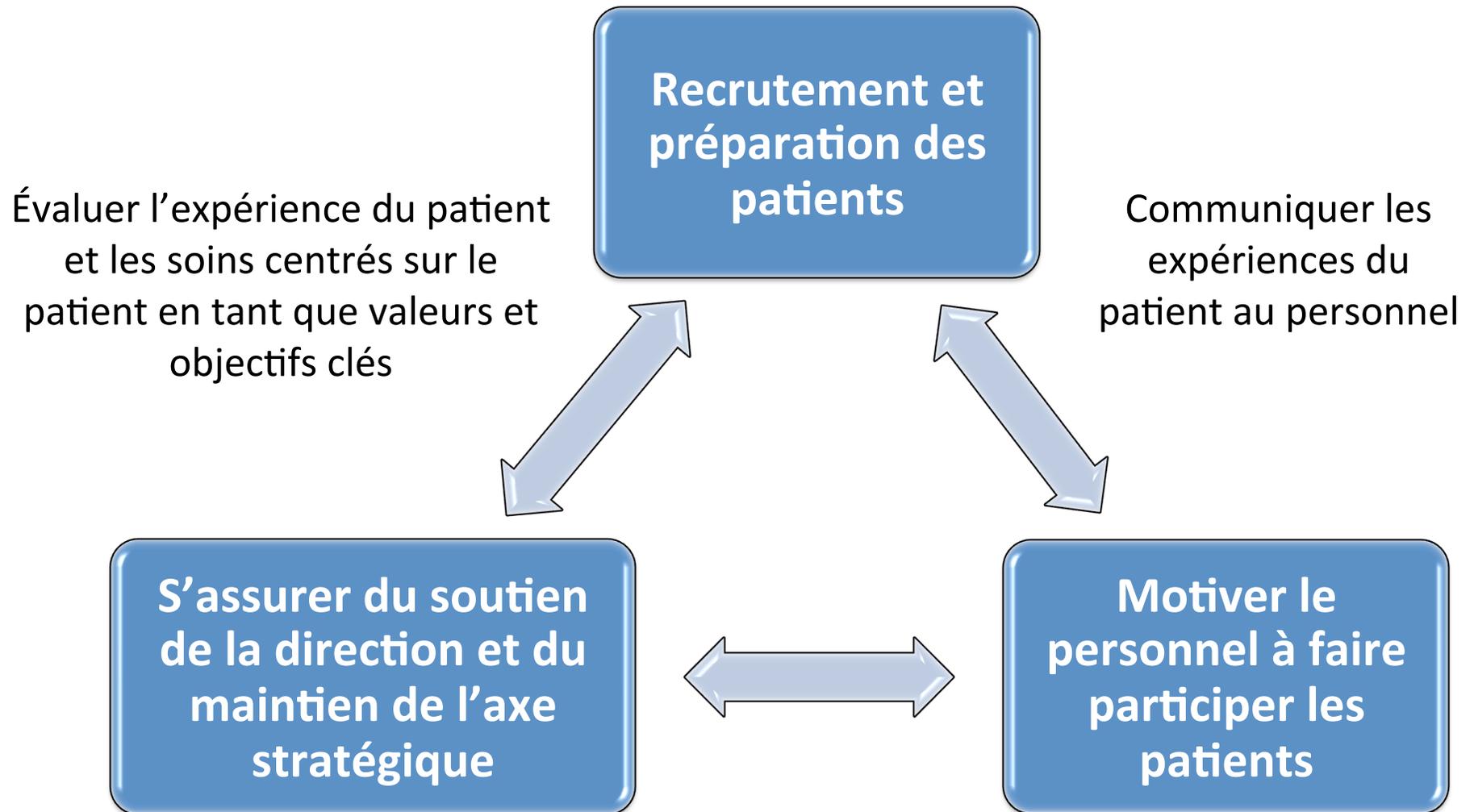
Matière à réflexion

Où est votre organisation sur le Carman continuum?

- **CONSULTATION :**
 - ✓ Nous faisons des sondages sur les expériences des patients
- **PARTICIPATION :**
 - ✓ Rôles formels et occasions pour les patients d'agir comme conseillers (ex., conseillers en expérience patient)
 - ✓ Comités consultatifs patients/familles
- **PARTENARIAT :**
 - ✓ Patients codirigent les comités (ex., comité d'amélioration de la qualité)



Environnements propices au changement: dirigeants, personnel et patients



Soutenir les équipes et éliminer les barrières à la participation des patients et à l'amélioration de la qualité

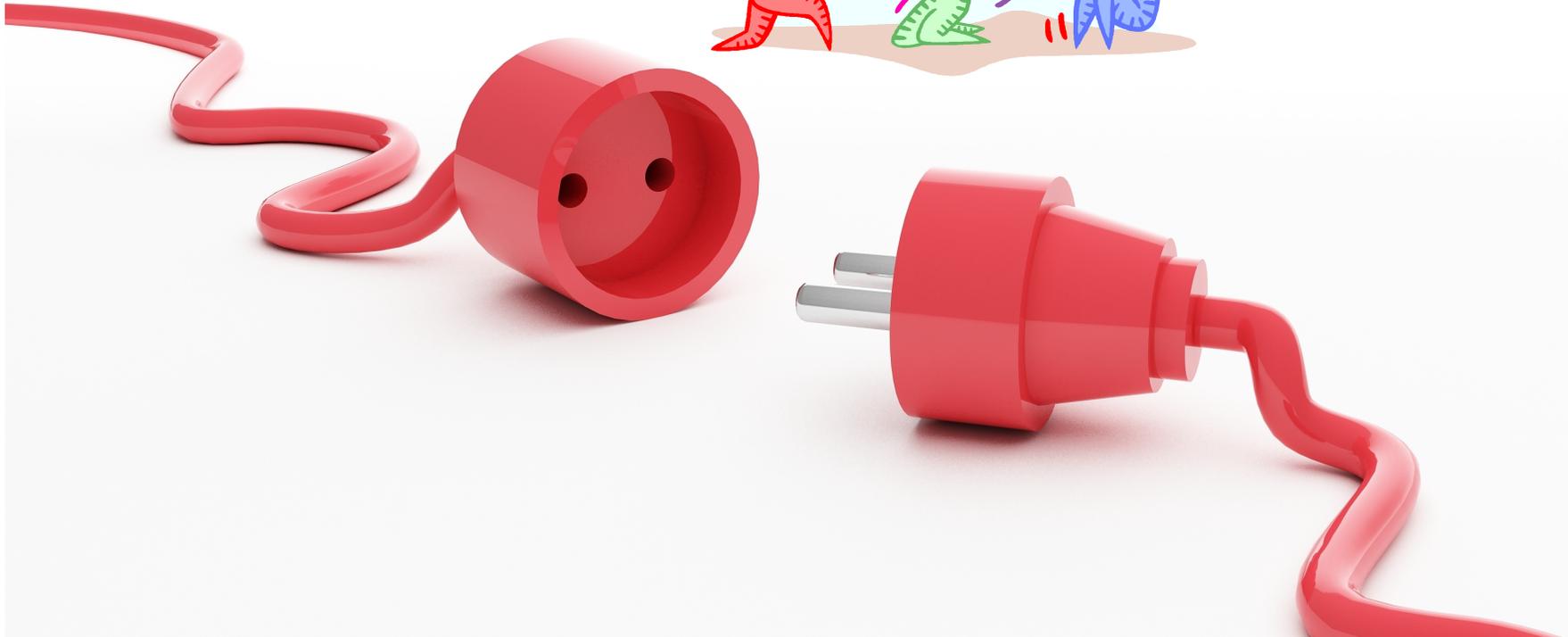


***Agir en partenariat avec les patients et leurs familles pour l'amélioration de la qualité :
Une nouvelle collaboration de la FCASS***

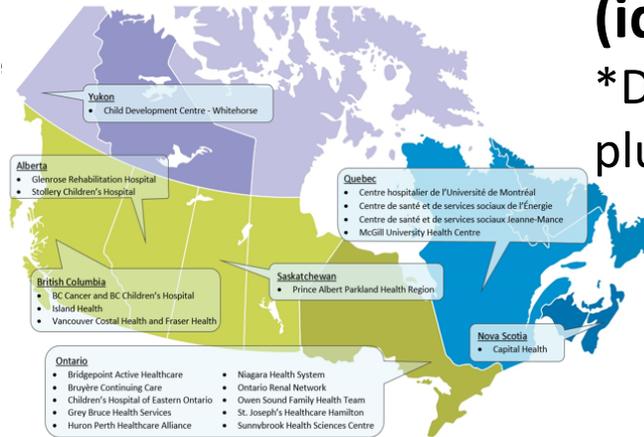


Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**

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



22 Collaborative Teams
11 Faculty Members
17 Expert Coaches



4 domaines de qualité (identifiés par les équipes) :

*De nombreuses équipes sont mesurant plusieurs domaines de qualité



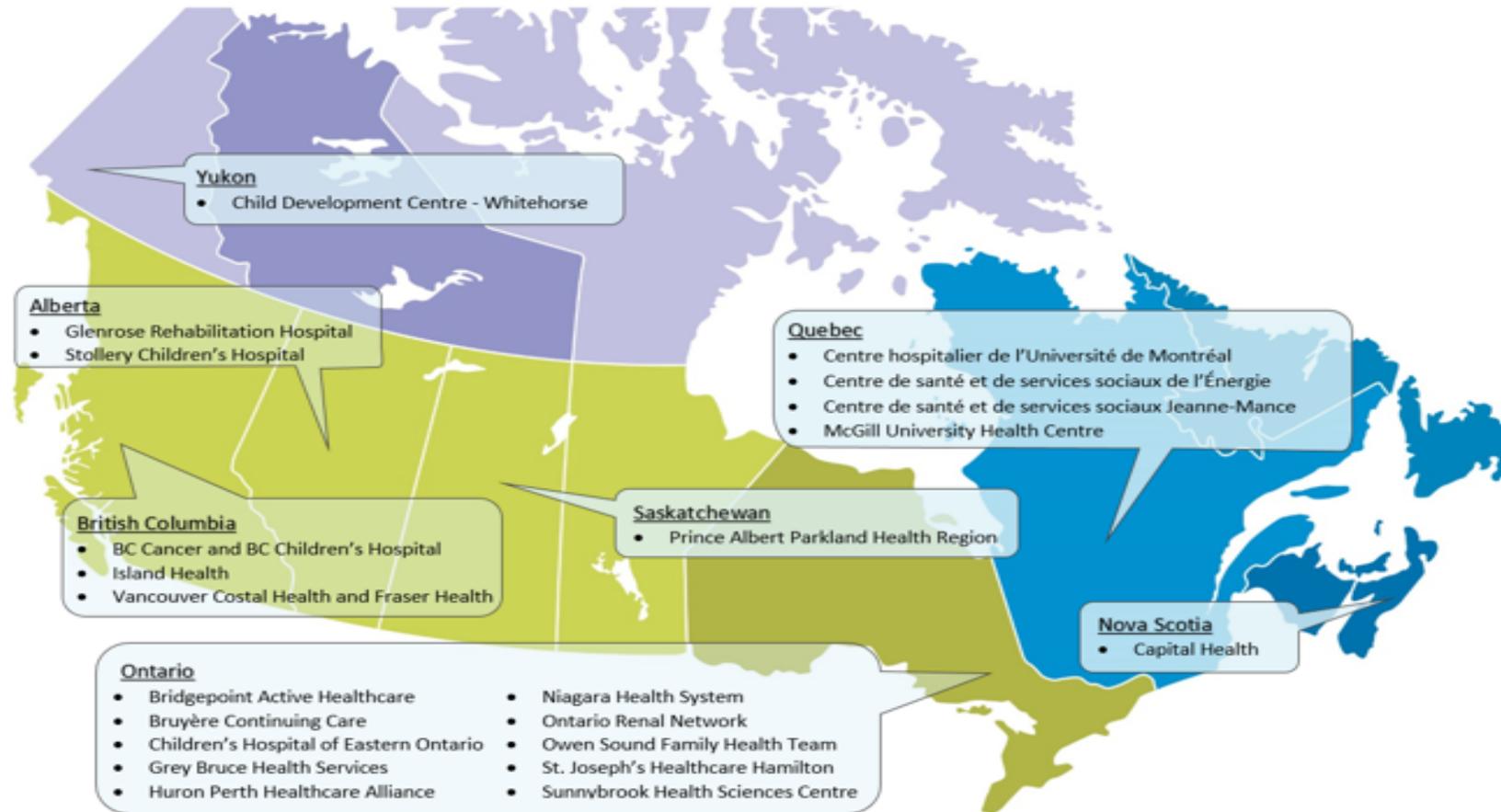
But :
 Renforcer la capacité et améliorer la culture organisationnelle pour établir un partenariat avec des patients et des familles afin d'améliorer la qualité dans tout le continuum des soins de santé.

Les environnements de soins

- 7 soins primaires & soins communautaires
- 4 réadaptation ou les soins continus
- 9 soins de courte durée: 7 adulte; 2 ped
- 2 soins de courte durée & les organismes de lutte contre le cancer



Les 22 équipes





Comment les patients sont-ils engagés à apporter des améliorations?

•Rôles de consultation

- Conseils et forums « aviseurs » des patients et des familles

•Co-design

- Court terme / épisodique :
 - Évènements Kaizen, équipes d'amélioration de la qualité pour des problèmes spécifiques
- Long terme / continu :
 - Ils sont inclus en tant que membres des structures de gouvernance en cours (CUSM)
 - Ils apportent un soutien par les pairs en tant que membre de l'équipe de soins interdisciplinaires (CHUM)

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre



Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**



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

cfhi-fcass.ca |  @CFHI_FCASS



7 principales caractéristiques d'environnements « engageants »

1. Courageux, leadership cohérent « passer de la parole aux actes »
2. Recrutement de conseillers de patients ayant des responsabilités et des rôles clairs, à tous les niveaux de la prise de décision
3. Création d'un environnement d'apprentissage mutuel pour les conseillers des patients, le personnel et les médecins
4. Soutien : coaching et facilitation
5. Rétroaction continue en boucles et mesure
6. Ressources
7. Leadership du gouvernement et collaboration

L'équipe est-elle prête?





FCASS Plateforme de ressources sur la participation du patient

Vous recherchez des outils et des ressources pour vous appuyer sur votre voyage d'engagement du patient? Commencez au Plateforme de ressources sur la participation du patient.

Nos ressources en ligne peut aider lors des phases de l'évaluation, de conception, de mise en oeuvre ou l'évaluation de votre initiative.

Pour plus d'informations :

[http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/PatientEngagement/
PatientEngagementResourceHub.aspx](http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/PatientEngagement/PatientEngagementResourceHub.aspx)



Appel à l'action

- S'engager à faire entendre la voix du patient dans les efforts d'amélioration
- Parler d'une chose que vous ferez peut-être la semaine prochaine pour appuyer les partenariats avec les patients et les familles



Merci beaucoup!

maria.judd@cfhi-fcass.ca

patty.oconnor@muhc.mcgill.ca



Canadian Foundation for
**Healthcare
Improvement**



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



cfhi-fcass.ca |  @CFHI_FCASS

Ressources et références

Continuums of engagement

- IAP2 Spectrum of Participation
http://c.ymcdn.com/sites/www.iap2.org/resource/resmgr/Foundations_Course/IAP2_P2_Spectrum.pdf
- Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. Kristin L. Carman, Pam Dardess, Maureen Maurer, Shoshanna Sofaer, Karen Adams, Christine Bechtel, Jennifer Sweeney. Health Aff (Millwood) 2013 February; 32(2): 223–231. doi: 10.1377/hlthaff.2012.1133.
<http://content.healthaffairs.org/content/32/2/223.long#content-block>
- Bate P, Robert G. Experience-based design: from redesigning the systems around the patient to co-designing services with the patient. Qual Saf Health Care. 2006;15:307–10. doi: 10.1136/qshc.2005.016527.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2565809/>

Ressources et références

Patient and Family Centered care

- [Institute for Patient- and Family-Centered Care \(IPFCC\)](#)
- [Planetree](#)
- [Institute for Healthcare Improvement \(IHI\)](#)
- [The Beryl Institute](#)
- <http://www.kingsfund.org.uk/projects/pfcc>
- [The Puckett Institute \(Carl Dunst\)](#)

Transitions in Care: Australian Commission on Safety and Quality in Healthcare: Engaging Patients in Communication at Transitions of Care

- Link to the Report:
<http://www.safetyandquality.gov.au/wp-content/uploads/2015/03/Engaging-Patients-in-Communication-at-Transitions.pdf>
- Link to The Commission's Patient-Clinician Communication Program:
<http://www.safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-communications/patient-clinician-communication/>

Ressources et références

Meaningful and successful engagement

- FCASS Plateforme de ressources sur la participation du patient
- CFHI key ingredients briefs <http://www.cfhi-fcass.ca/WhatWeDo/PatientEngagement.aspx>
- Coulter, A (2012): Leadership for Patient Engagement King's Fund. <http://www.kingsfund.org.uk/sites/files/kf/leadership-patient-engagement-angela-coulter-leadership-review2012-paper.pdf>
- EBCD toolkit: <http://www.kingsfund.org.uk/projects/ebcd>
- Resources to support patient and family engagement <http://patientfamilyengagement.org/resources>
- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ): Guide to Patient and Family Engagement in Hospital Quality and Safety
- <http://www.ahrq.gov/professionals/systems/hospital/engagingfamilies/guide.html>
- Leadership for Safety “How To” Guide” guide: Using Patient Stories with Boards. <http://www.patientsafetyfirst.nhs.uk/Content.aspx?path=/interventions/Leadership/>
- Bring it on - 40 ways to support Patient Leadership. NHS Midlands and East. <http://centreforpatientleadership.com/aboutus/ourclients/>