



**ESPUM**

L'ÉCOLE DE SANTÉ PUBLIQUE  
DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

INSTITUT DE RECHERCHE  
EN SANTÉ PUBLIQUE



Université   
de Montréal

# **ÉVALUER LA QUALITÉ DE LA PARTICIPATION DU PATIENT ET SON IMPACT SUR L'AMÉLIORATION DES SOINS.**

**Marie-Pascale Pomey, MD, MSc, PhD**

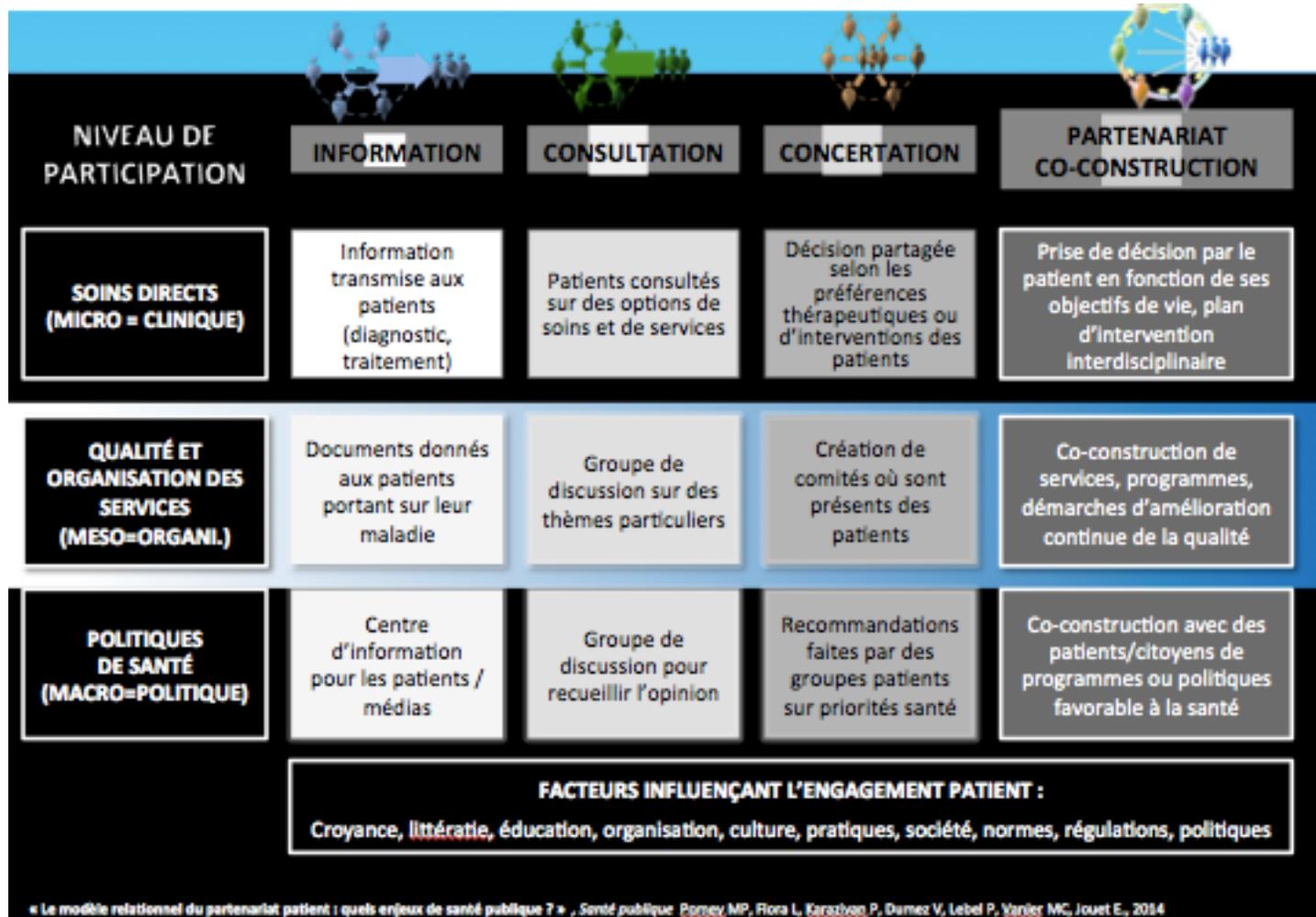
Professeur titulaire, Département d'administration de la  
santé de l'Université de Montréal – Institut de recherche en  
santé publique de l'Université de Montréal

**Montréal, le 30 octobre 2015**

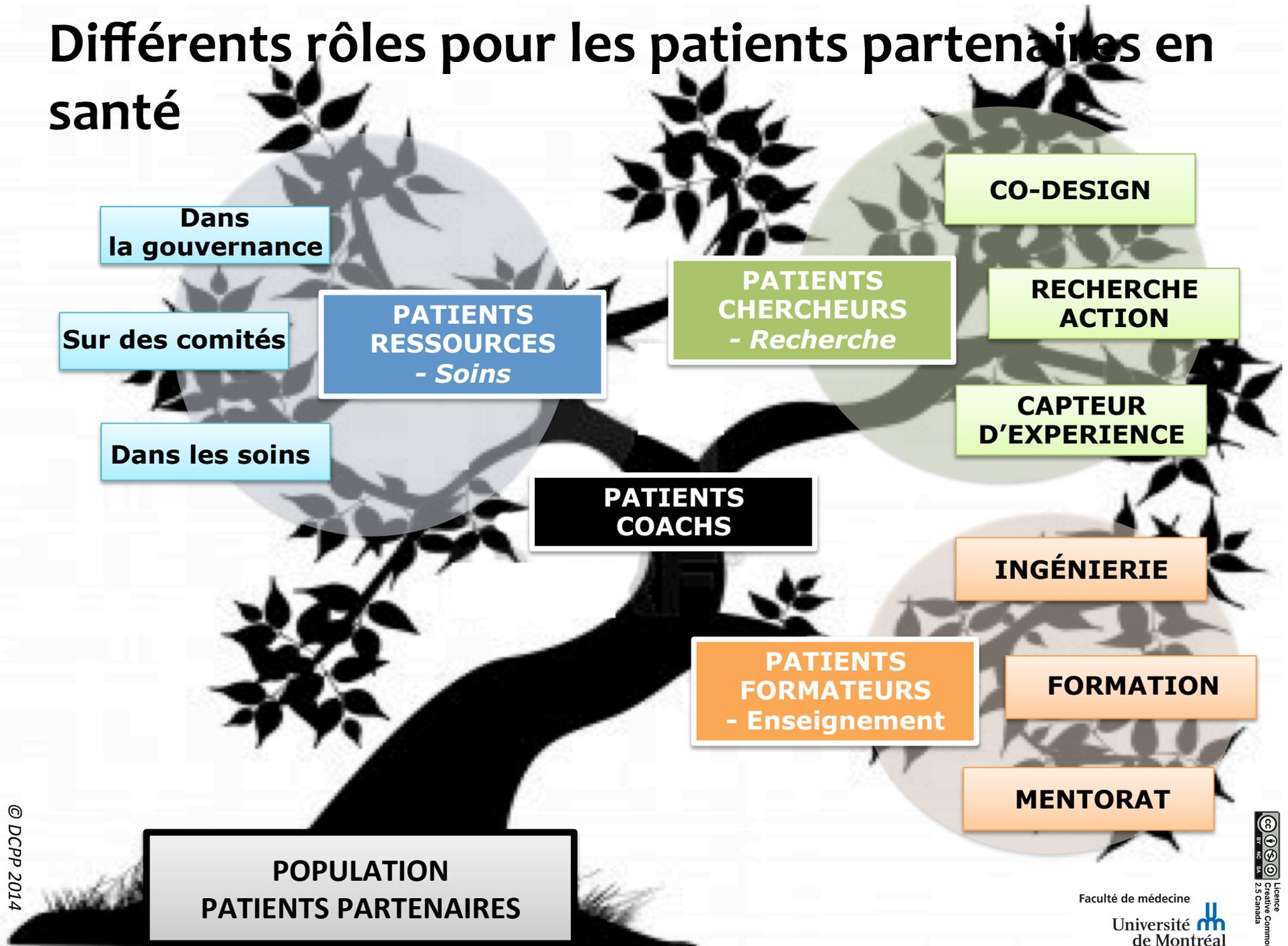
**Conférence de l'IASI-CUSM**

Université   
de Montréal

# Différents niveaux d'implication des patients dans le système de santé



# Différents rôles pour les patients partenaires en santé





**ESPUM**

L'ÉCOLE DE SANTÉ PUBLIQUE  
DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

INSTITUT DE RECHERCHE  
EN SANTÉ PUBLIQUE



Université   
de Montréal

# Patients ressources dans les soins

Université   
de Montréal

# Patients ressources profil soins

- *Le patient ressources profil soins est une personne qui a vécu une expérience avec une ou des maladies, en tant que malades ou aidants et qui met à profit son expérience pour d'autres personnes qui ont à vivre un parcours de soins semblable.*
- Les patients navigateurs peuvent:
  - offrir du soutien affectif empathique
  - Faciliter l'orientation des patients dans le système pour améliorer leur accès aux services appropriés,
- Exemples
  - En oncologie, en santé mentale, en allaitement
  - De nouveaux développements: la clinique de la main, la transition pédiatrique, les patients diabétiques, etc.



**ESPUM**

L'ÉCOLE DE SANTÉ PUBLIQUE  
DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

INSTITUT DE RECHERCHE  
EN SANTÉ PUBLIQUE



Université   
de Montréal

# Patients ressources sur des comités

Université   
de Montréal

# Perception des patients de leur impact sur les comités d'amélioration continue (CAC) (Pomey et al. 2015)

- Membres d'équipe à part entière
- Se sentent privilégiés de contribuer à l'amélioration des soins
- Donne un sens à leur expérience
- Change leur relation aux soignants
- Meilleure compréhension de la complexité de l'organisation et du système de santé
- Meilleure communication entre praticiens
- Deux enjeux relevés :
  - ✓ Disponibilité pour les réunions
  - ✓ Frustration causée par la lenteur du processus décisionnel



## Perception des intervenants de l'impact de la présence de patients sur les comités d'amélioration continue (CAC) (Lebel et al. À venir 2016)

- Décisions orientées vers le projet de vie (une vraie révolution!)
- Effets domino entre équipe
- Renforce la culture de collaboration des médecins avec les gestionnaires
- Puissance des témoignages des patients
- Processus repenser grâce aux yeux des patients
- Importance de l'encadrement de la DCCP, du soutien de la haute direction, de la présence des LCE et d'un chargé de projet
- Importance de bien choisir les patients ressources, de les former ainsi que les membres de l'équipe
- 2 bémols:
  - La lourdeur du dispositif
  - La difficulté à faire coïncider les agendas des professionnels, des gestionnaires et des patients

# Patient involvement in quality management (Groene & Sunol 2015)



- **Élaboration des critères de qualité (Den Breejen et al., 2014)**
  - Influe sur les discussions en recentrant l'attention sur le patient
  - Profitable pour le projet final
- **Coconception/organisation des processus (Ozcan et al., 2013)**
  - Ont généré d'importantes idées sur l'amélioration des soins par l'équipe clinique et le service
- **Comité de la qualité**
  - Le succès de la participation du patient dépend largement de la capacité de recruter des patients ayant la bonne expérience et pouvant exprimer leur point de vue de façon constructive; il y a le risque que la présence des patients aux réunions ne soit que symbolique.
- **Projets d'amélioration de la qualité**
  - Les familles et les patients apportent des talents, des compétences et des observations uniques qui ont entraîné des améliorations aux processus cliniques de gestion de la douleur, au partage des outils décisionnels et au choix de médicaments (Dewitt et al., 2014).



L'ÉCOLE DE SANTÉ PUBLIQUE  
DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

# Patients ressources au niveau de la gouvernance

## Dans des comités d'usagers

- Positionnement des comités des usagers plus sur la défense des droits que sur le partenariat
- Possibilité de faire des liens entre les missions confiées aux comités d'usagers dans la Loi SSSS et les démarches de partenariat de soins et de services (Pomey et al. 2015)

## L'expérience du CSSS de l'Énergie

- Être capable d'avoir des patients ressources à tous les niveaux de gouvernance de l'établissement
- Recrutement d'une patiente 2 jours par semaine/ politique du partenariat de soins/patients sur des CAC, dans les démarches Lean, sur des groupes de travail, lors de la formation des professionnels de la santé, etc.
- Évaluation de l'impact en cours
  - Changement de culture: besoin d'établir des relations de partenariat dans les soins avec les patients / réflexe d'avoir des patients sur les groupes de travail

# Conclusions....

L'engagement de patients ressources peut se réaliser à divers niveaux d'une organisation de santé.

Le modèle est prometteur mais demande à être évalué; il existe encore peu de données probantes

Les premières publications montrent un impact sur de multiples dimensions: qualité de vie, qualité et sécurité des soins, coûts, etc.