Approche patientpartenaire, et le génie biomédical dans tout ça?

Présenté le 28 septembre 2017 par

Marie Suzanne Lavallée, B.sc., MAP, Fellow FORCES, Ceinture noire Lean Six Sigma, facilitateur LEADS



- Objectif 1 : Comprendre la pertinence de l'expérience des patients dans la planification des soins de santé
- Objectif 2 : Comprendre comment impliquer les patients avec le génie biomédical
- Objectif 3 : Comment le processus d'accréditation favorise l'interaction patient et génie biomédical

L'Approche Patient Partenaire et le Génie Biomédical Présentation

- L'approche sur l'engagement des patients par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS)
- 3 Cadres de référence pour l'implication des citoyens
- Les Unités d'Évaluation des Technologies et Modes d'Intervention en Santé (UETMIS)
- Le Génie Biomédical (GBM)
- Différents cadres normatifs de la qualité vs engagement des patients
- Norme télésanté de Agrément Canada comme outil de changement pour le GBM

1A- L'approche sur l'engagement des patients



- Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé (FCASS)
- Financement des collaborations pour implications des patients depuis 2010
- Initiative « Projets sur la Participation du Patient »
- Soutien des experts pour 17 projets au Canada
- Patients participent aux décisions re conception et prestations des services
- Résultats: Qualité, accès, sécurité et efficacité

1B- FCASS: Initiative 2014

- Initiative « Agir en partenariat avec les patients et les familles »
- Initiative d'amélioration de la qualité avec la participation des patients et des familles
- 22 équipes au Canada dont 4 au Québec
- Soutien financier de FCASS
- Résultats: recrutement des patients ressources, inclure les patients dans la structure, nouveau rôle Coordonnateur engagement des patients, projets au niveau régional et provincial

Exemples

- CUSM; implication des patients dans tous les comités qualité
- CIUSSMCQ; modèle avec un coordonnateur soutien aux usagers
- Initiatives provinciales
- Owen sound Family Health Team; revue de processus du point de vue du client et du point de vue des intervenants

Niveau d'implication des patients

Control

Collaboration

Advise

Consultation

Information

Patient steering Group members (n=2)

National patient research partners (n=11)

Patient respondents in cognitive interviews (n=65)

Study participants prioritizing domains (n=139) and filling in questionnaires (n=499)

O illustration: Truus Teunissen

de Wit MPT, Kvien TK, Gossec L

Patient participation as an integral part of patient-reported outcomes development ensures the representation of the patient voice: a case study from the field of rheumatology

RMD Open 2015;1:e000129. doi:10.1136/rmdopen-2015-000129

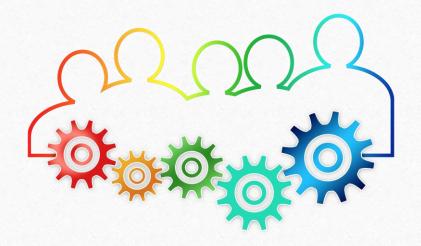
1C-FCASS: Initiative 2016

- Initiative « Meilleurs Ensemble »
- Cyber collaboration gratuite pour la mise en place de politiques sur la présence de la famille
- But: permettre au patient de désigner un membre de la famille qui peut demeurer sans restriction à ses cotés pendant l'hospitalisation
- 50 hôpitaux et organismes au Canada dont 4 équipes au Québec

Constats de ces initiatives

- 1- Développer un guide sur l'engagement des patients
- 2- Compléter un modèle logique
- 3- Définir le rôle du Patient et/ou Membre de Famille (PMF)
- 4- Informer et/ou former les intervenants
- 5- Inclure les PMF dans la structure des comités
- 6- Travailler en partenariat

Leçons apprises



- 1- L'engagement des PMF prend du temps
- 2- L'implication des cliniciens est essentielle
- 3- Vous n'avez pas toutes les réponses en initiant cette nouveauté

2- Gestion du changement et apprentissages

- Réflexion sur la participation citoyenne
- Rôles; bilan des bons coups
- Barrières
- Obstacles et défis de la présence du patient et/ou membre de la famille



2A-Le citoyen



- Patient, usager, personne, client, résident, Membre de Famille = PMF
- Appellation: patient partenaire, patient expert, patient ressource, usager ressource
- Engagement des PMF
- Implication à tous les niveaux selon ses capacités

Rôles des PMF

- Recevoir de l'information
- Etre consulté
- Agir en partenaire



Avantages

- Les cliniciens travaillent en collaboration pour la conception d'un programme avec les PMF.
- Les PMF partagent leurs expériences afin que la nouvelle conception réponde à leurs besoins.

Barrières et résistances

- Clarifier le mandat et le rôle de chacun
- Base de connaissances
- L'implication varie selon le mode de participation
- Processus de prise de décision
- Mécanisme de rétroaction au sujet du partenariat

Inconvénients

- Recrutement
- Disponibilité
- Mise en garde pour un club privé
- Temps additionnel
- Les fausses attentes



Divers concepts pour l'engagement des patients

- Cadre ontarien pour l'engagement des patients pour l'évaluation des technologies de la santé
- Modèle de l'Université de Montréal sur l'engagement des patients en santé
- ICSP: le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité

COMITÉ CONSULTATIF ONTARIEN DES TECHNOLOGIES DE LA SANTÉ

ORIENTATION STRATÉGIQUE

Une solide culture d'engagement des patients et patients, des aidantes et aidants et du public pour des soins de santé de qualité supérieure

LES PRINCIPES DIRECTEURS

Partenariat

Apprentissage

Responsabilisation

Transparence

Réactivité

Respect

DANS TOUS LES DOMAINES

Soins personnels et décisions de santé

Conception de programmes et services

Politiques, stratégie et gouvernance

DIVERSES APPROCHES D'ENGAGEMENT

Partager



ournir des infos sur la santé faciles à comprendre

Consulter



Obtenir une rétroaction à propos d'une question de santé (p. ex., politiques ou décision)

Délibérer



Discuter d'un problème et étudier des solutions

Collaborer



Faire équipe pour régler un problème et appliquer des solutions

FACILITÉ PAR:

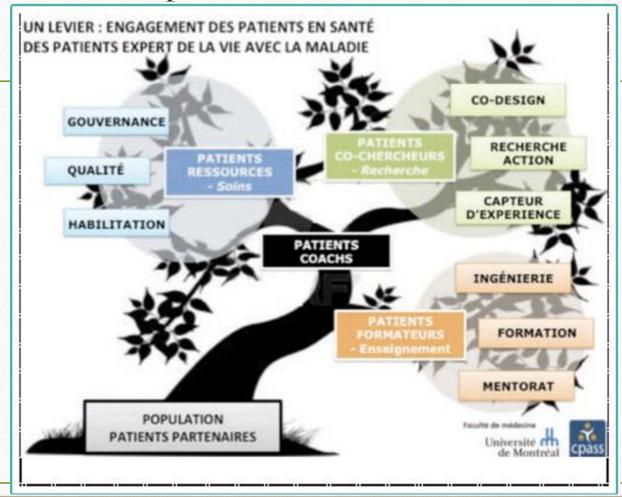
Une culture d'amélioration continue de la qualité

Accès à des informations sur la santé faciles à comprendre

Engagement envers l'équité en santé et la compétence culturelle

Des recherches et des évaluations rigoureuse

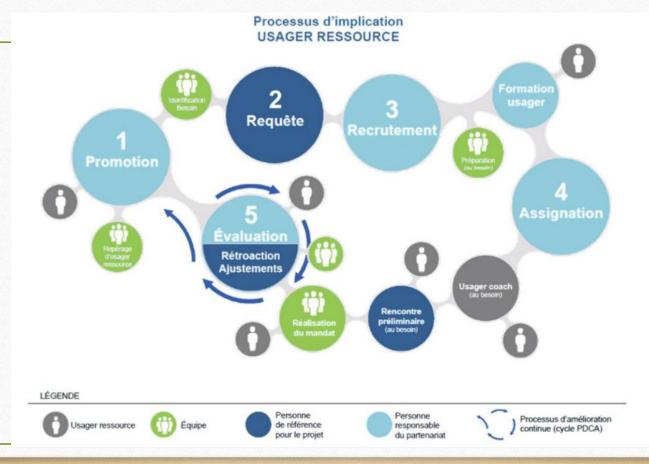
Modèle de l'Université de Montréal sur l'engagement des patients en santé



Modèle de l'Université de Montréal sur l'engagement des patients en santé

- Direction Collaboration et Partenariat Patient
- Patients partenaires, acteurs à part entière avec savoir expérientiel
- Patient ressource accompagne un patient car parcours thérapeutique similaire
- Partenariat de soins; ouverture, travail d'équipe, capacité à partager l'information
- Accompagnement des milieux d'enseignement, milieux de soins et de services sociaux ainsi que la recherche

ICSP: le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité



ICSP: le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité*

- Catalyseurs:
 - Recruter et préparer les patients à devenir partenaires
 - Encourager les intervenants à faire participer les patients en tant que partenaires
 - Assurer que les leaders soutiennent l'engagement
- Culture bienveillante
- Plateforme de ressources sur la participation du patient www.patientsafetyinstitute.ca/fr/toolsresources/Patient-Engagement-in-Patient-Safety-Guide

Unités d'Évaluation des Technologies et Modes d'Intervention en Santé (UETMIS)*

- Implication des patients et des familles
- Littérature
- Etude

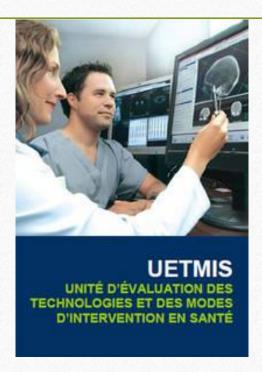


Tableau de UETMIS

- Nature de l'implication; information, consultation, participation
- A quelle étape
- Quelle expertise du citoyen, généraliste ou spécialiste
- Barrières; contrainte de temps, ressources, sélection, connaissances



Le Génie Biomédical (GBM)

Expertise des technologies en santé

Capacité d'analyse critique

Connaissances des revues de processus cliniques

Capacité au travail d'équipe

DONC Expertise pour inclure le point de vue client

Stratégies d'implication

- · Adaptée au niveau de l'implication; opérationnelle, tactique, stratégique
- Selon des critères de recrutement
- Avec une formation des PMF
- Avec un guide d'information pour les intervenants
- Clarifier les rôles et le mandat

Partenariat PMF-GBM



- Recrutement et choix du citoyen en fonction du profil requis
- Niveau clinique; sécurité, plan d'intervention, utilisateur de l'équipement ex: pompe à perfusion
- Niveau tactique; choix des appareils, essai et recommandations, ex: appareil dialyse
- Niveau stratégique; planification des achats et investissement de capitaux dans des choix technologiques, ex: scanner

3- Positionnement pour l'implication des PMF

- National Institute for Health and Care Excellence (NICE)
- Institute for Healthcare Improvement (IHI)
- Institute for patient and family centered care (IPFCC)



Planetree

- Implication patient et de sa famille
- Journée de réflexion pour les employés
- Résultats au-dessus de la moyenne lors du questionnaire Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and System (HCAHPS)

Agrément Canada

- Révision des normes pour 2018
- Virage engagement PMF
- Impact sur toutes les normes

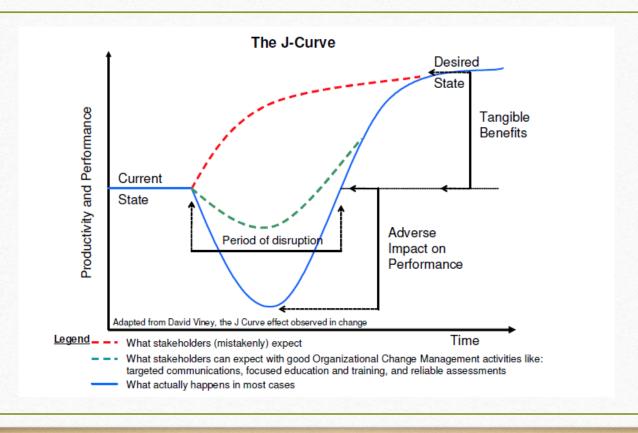


Agrément Canada

Norme télésanté 2018

- Services conçus de manière collaborative...=conçus conjointement avec PMF
- Plus de 60% des critères requièrent l'implication des PMF
- Investir dans le changement de l'approche pour répondre aux critères d'agrément

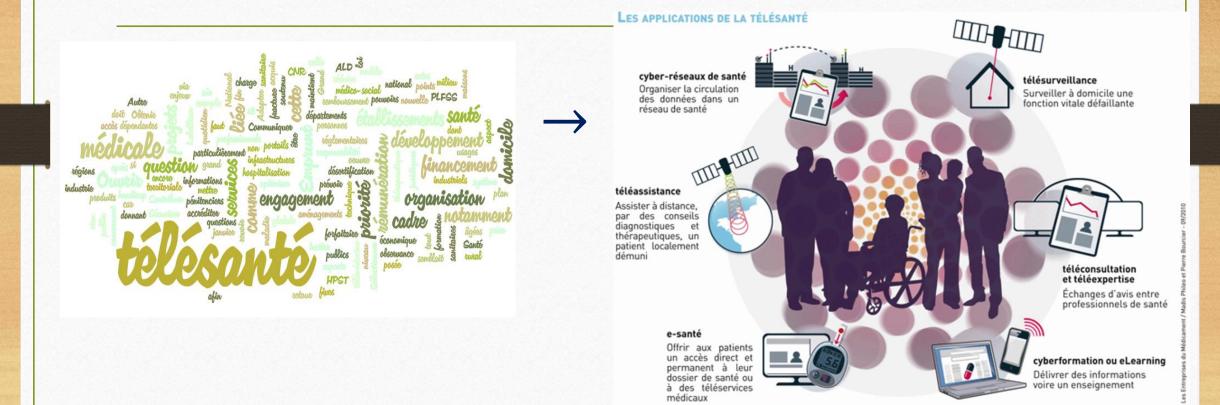
Opportunité de changement GBM



Opportunité de changement GBM

- Utiliser un cadre normatif de qualité
- Recruter et former des PMF utilisateurs des technologies à devenir des ressources en utilisant leur savoir expérientiel
- Informer et/ou former les cliniciens selon les besoins
- Définir quand les PMF sont consultés et quand ils sont partenaires
- Organiser des réunions en partenariat
- Planifier les consultations avec un PMF ressource

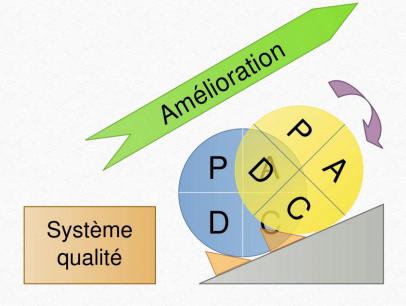
Créer une équipe télésanté de demain



OSEZ!

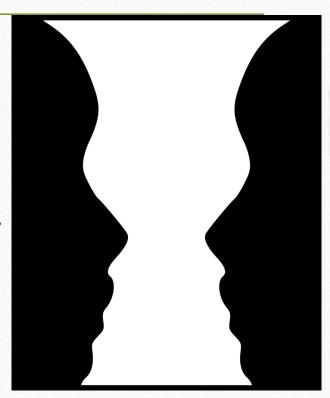
• Plan d'amélioration continue en équipe incluant un PMF





Conclusion

- Les meilleures pratiques = PMF
- Le changement de paradigme prend du temps
- Apprentissages pour les cliniciens et les PMF
- Un meilleur service au PMF selon la réalité de son vécu.



Questions

