

Au-delà des sondages : un cadre de référence pour l'engagement concret des patients

Un panel discute des approches à l'engagement des patients

Les institutions en santé doivent considérer les patients comme des ressources et non des risques.

Il s'agit d'un des messages clés à retenir d'une discussion de groupe animée sur le cadre de référence provincial sur l'engagement des patients qui a eu lieu récemment dans le cadre des Rondes de qualité de Qualité des services de santé Ontario.

La discussion a été tenue au St. Joseph's Healthcare de London – une institution considérée comme plusieurs des participants comme reflétant le type d'approche à l'engagement des patients qui est mise de l'avant dans le cadre de référence.

Suivant les consultations avec plus de 1 000 participants au cours de l'automne dernier, Qualité des services de santé Ontario a publié le [cadre de référence pour l'engagement des patients](#) en tant qu'outil pour aider les institutions et les organisations à planifier, mettre en œuvre et évaluer les activités d'engagement des patients.

Dans son introduction, Amy Lang, directrice, Participation des patients, des aidants et du public chez Qualité des services de santé Ontario, a mentionné qu'un élément clé du cadre de référence consiste à reconnaître que cet engagement ne se limite pas au simple fait d'engager, il comprend également l'objectif de favoriser la prestation de soins de haute qualité. Elle a précisé qu'un [guide d'accompagnement sur le cadre de référence](#) a été publié récemment pour aider à faciliter l'apprentissage et l'application des meilleures pratiques en matière d'engagement des patients.

Au cours de la discussion de groupe, Peter MacLeod, un expert en matière d'engagement civique et directeur et fondateur de MASS LBP, a loué le cadre de référence en raison du fait qu'il ne visait pas uniquement le service à la clientèle et favorisait un « développement personnel, professionnel, social et organisationnel plus riche issu d'une philosophie d'apprentissage ».

Il a mentionné que malgré l'attitude pénétrante de perception des patients en tant que risques, les organisations apprennent à apprécier la valeur des patients et du public en tant que partenaires dans la planification et la prestation des soins.

Au lieu de demander simplement aux patients et au public de remplir des sondages – ce qu'il a décrit comme une vision stérile de l'engagement – il a souligné que le public possède la « capacité de faire bouger les choses » pouvant être utilisée en tant que « ressource essentielle » pour la qualité des soins.

En tant que patient consultant chez Patients Canada et plusieurs autres institutions en Ontario, Subi Bhandari a dit que chaque organisation utilise différentes approches à l'engagement des patients et du personnel soignant. Il a indiqué que le nouveau cadre de référence fournit des outils aux organisations pour créer une approche commune à la prestation de soins axés sur les patients et les aider à utiliser les compétences qu'offrent les patients et le personnel soignant.

D^{re} Gillian Kernaghan, présidente et directrice générale de St. Joseph's, a expliqué comment l'objectif du dernier plan stratégique pour l'hôpital devait être orienté par les voix des patients et devait garantir que les patients et les familles soient des partenaires dans la conception, la mesure et l'amélioration des soins.

Elle précise qu'il existait un grand nombre d'initiatives au sein de l'organisation en 2015 qui comprenaient la participation de plusieurs conseils de patients utilisant différentes tactiques pour l'engagement s'appliquant aux différentes populations de patients. Afin de créer un énoncé de valeurs pour les patients, les résidents et les familles, selon elle, tous les conseils ont été rassemblés et l'énoncé a été rédigé à la première personne « comme si les patients nous parlaient ».

Suivant cet évènement en 2016, l'hôpital a créé un cadre de référence pour les soins des patients s'alignant avec le plan stratégique – appelé le « partenariat en soins ».

D^{re} Kernaghan a noté que malgré le fait que plusieurs aient le réflexe d'engager les patients individuellement pour la planification des soins, les patients ne participent pas toujours à la planification des programmes et des hôpitaux. Le plan de St. Joseph's intègre la participation des patients tant au chapitre de la défense des patients que des initiatives de soins de santé, et ce, dans toute la gamme des programmes et services.

Appuyant le partenariat de soins est un engagement à « informer, consulter, faire participer, collaborer (avec) et habiliter les patients ».

Lang a décrit St. Joseph's comme étant un « exemple de premier plan d'une institution ayant le cadre de référence à cœur ».

À la suite d'une demande portant sur les répercussions de l'engagement des patients, le PDG de Qualité des services de santé Ontario, D^r Joshua Tepper a publié un gazouillis mentionnant que l'engagement des patients a influencé et changé des « portions importantes » du travail de Qualité des services de santé Ontario et de ce qui en a découlé.