



# Pleins feux

sur la participation des patients décrite  
dans les PAQ 2017-2018

Année après année, des organismes de partout en Ontario présentent un plan d'amélioration de la qualité (PAQ). Entre autres choses, ce plan décrit la participation des patients et des résidents aux efforts d'amélioration. Le présent rapport résume les activités dans ce domaine décrites dans les PAQ 2017-2018.

**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*

# Principaux résultats

La participation des patients au processus d'amélioration de la qualité (AQ) fait d'eux des partenaires actifs de l'amélioration du système de santé et favorise la transition vers des soins réellement axés sur les patients. Les organismes qui font participer les patients et les familles à leurs efforts d'amélioration ont souvent recours à plusieurs méthodes (voir la figure 1). Il existe différentes formes de participation concrète : la rétroaction (p. ex., sondages), la consultation et la délibération (p. ex., conseils consultatifs) et la collaboration (p. ex., conception d'initiatives).

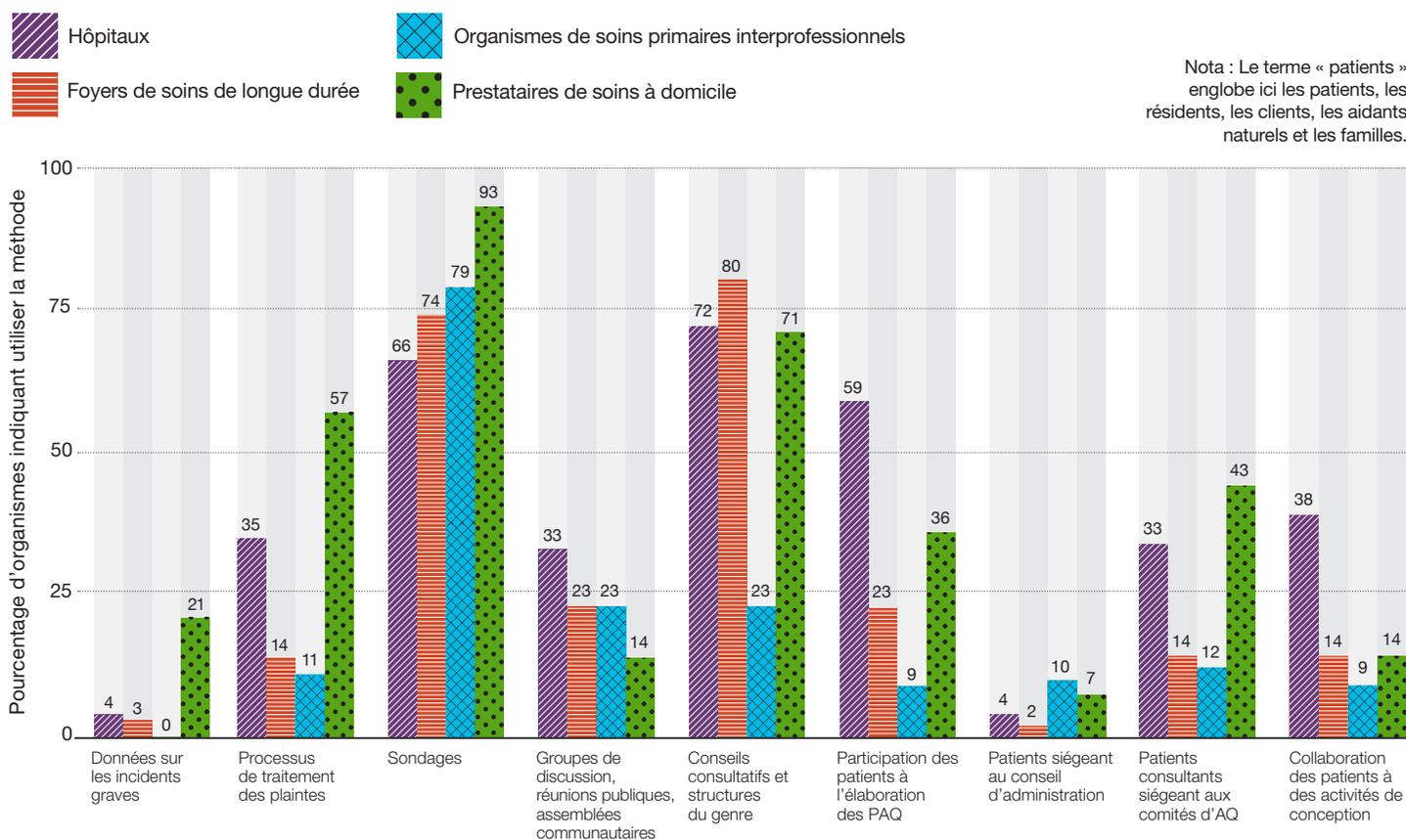
La figure 1 ci-dessous illustre les méthodes de participation des patients mentionnées dans les PAQ 2017–2018. Les organismes des quatre secteurs emploient différentes méthodes, mais les deux plus courantes étaient les sondages et les conseils consultatifs. Certains PAQ décrivaient des initiatives exemplaires dont on peut s'inspirer pour susciter la participation des patients de façons novatrices et pertinentes.



La participation des résidents a entraîné plus d'un changement. D'abord, les résidents ont maintenant une tribune pour faire part de leurs problèmes. On a aussi assisté à un changement de culture au sein du personnel, qui fait plus attention qu'avant à ses gestes. Enfin, la communication et le dialogue entre les employés et les résidents se sont améliorés

– Membre du personnel du foyer de soins de longue durée Cambridge County Manor

Figure 1. Méthodes de participation des patients mentionnées dans la partie descriptive des PAQ 2017–2018



Les **hôpitaux** ont tendance à utiliser plusieurs approches de participation des patients – 91 % d'entre eux ont indiqué avoir recours à plus d'une méthode.

Les **foyers de soins de longue durée** ont suscité la participation de leurs résidents fragiles et d'aidants naturels très occupés au moyen d'approches créatives, comme l'observation de l'expérience des patients, les discussions informelles et les entrevues.

Certains **organismes de soins primaires** ont constaté que les groupes de discussion, les réunions publiques et les assemblées communautaires leur étaient plus utiles que les conseils consultatifs.

Les **prestataires de soins à domicile** utilisent de nombreuses méthodes de participation des patients. Ils ont plus tendance que les autres types d'organismes à se servir des données sur les plaintes et les incidents graves pour établir leurs priorités en matière d'amélioration.

# Récits de réussite

Nous avons contacté quatre organismes qui ont inclus des exemples exceptionnels de la façon dont ils ont fait participer les patientes et patients à l'établissement de leur PAQ. Ces histoires étonnantes sont présentées sur Quorum, forum en ligne ouvert à la communauté d'amélioration de la qualité de l'Ontario

Cliquez sur les exemples ci-dessous ou rendez-vous sur [quorum.hqontario.ca](http://quorum.hqontario.ca) pour en savoir plus sur la façon dont ces organismes font participer les patientes et patients aux activités d'amélioration des soins.



## Centre de toxicomanie et de santé mentale

Des travailleurs de soutien par les pairs communiquent avec les patients afin de savoir ce qui est important pour eux.

**Projet :** Processus d'administration des médicaments en boucle fermée



## Foyer Cambridge Country Manor

Le foyer collabore avec les résidents en ce qui concerne la déclaration des droits des résidents.

**Projet :** Projet pilote « Through our Eyes »



## Clinique dirigée par du personnel infirmier de Durham, Association canadienne pour la santé mentale

Le personnel de la clinique communique avec les patients aux besoins complexes afin de cibler les soins sur ce qui importe vraiment.

**Projet :** Évaluation du profil de pratique



## Services de soins à domicile et de soins communautaires du RLISS de Simcoe Nord Muskoka

Le personnel des services collabore avec les aidants naturels et les familles afin de mieux comprendre le parcours en soins palliatifs et de fin de vie.

**Projet :** Sondage et entretiens de sensibilisation

## Le Cadre pour l'engagement des patients en Ontario **peut vous être utile**

- 1 Découvrez** les principes, pratiques et occasions à saisir dans tous les domaines de soins.
- 2 Évaluez** les activités de participation de votre organisme ou milieu.
- 3 Planifiez** vos activités de façon réfléchie et intégrée, en suivant les pratiques exemplaires.

Pour en savoir plus sur le cadre, rendez-vous au [www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Cadre-pour-l'engagement-des-patients](http://www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Cadre-pour-l'engagement-des-patients).

### L'OBJECTIF STRATÉGIQUE

Une solide culture d'engagement des patients, des 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

Consulter

Délibérer

Collaborer



Fournir des infos sur la santé faciles à comprendre



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



Discuter d'un problème et étudier des solutions



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 rigoureuses



## Outils et ressources de participation des patients

**Pour en savoir plus** sur les nombreuses façons de susciter la participation des patients et des aidants naturels, consultez le centre de ressources de Qualité des services de santé Ontario : <http://www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-li%C3%A9s-%C3%A0-la-participation-des-patients>



Pour prendre connaissance du contenu des PAQ sur la participation des patients, faites une requête dans les PAQ : <https://qipnavigator.hqontario.ca/QIPReports/Reports.aspx>

**Une participation concrète, ça change les choses – pour votre organisme comme pour les personnes dont vous prenez soin au quotidien.**

Qualité des services de santé Ontario  
130, rue Bloor Street West  
10<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1N5

Téléphone : 416-323-6868  
Sans frais : 1-866-623-6868  
Courriel : [QIP@hqontario.ca](mailto:QIP@hqontario.ca)  
[www.hqontario.ca/Accueil](http://www.hqontario.ca/Accueil)

ISBN 978-1-4868-1388-9 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2018