



# Faire participer les patients et les personnes soignantes à l'amélioration de la qualité

Guide à l'intention des fournisseurs de soins de santé

*Faisons en sorte que notre système de santé soit en meilleure santé*

# À propos de nous

Qualité des services de santé Ontario est le conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé. Nous sommes résolus à atteindre l'objectif suivant : **une meilleure santé pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens.**

## Qui sommes-nous?

Nous sommes un groupe de personnes démontrant une rigueur scientifique et ayant de l'expertise dans divers domaines. Nous nous efforçons de faire preuve d'une objectivité complète et de tout examiner à partir d'un poste d'observation nous permettant de voir la forêt et les arbres. Nous travaillons en partenariat avec les organismes et les fournisseurs de soins de santé à l'échelle du système, et nous faisons participer les patients eux-mêmes, afin de contribuer à apporter des changements importants et durables au système de santé complexe de la province.

## Que faisons-nous?

Nous définissons la qualité dans le contexte des soins de santé et offrons des conseils stratégiques de façon à ce qu'il soit possible d'améliorer toutes les composantes du système. Nous analysons également pratiquement tous les aspects des soins de santé offerts en Ontario. Cela comprend l'examen de la santé générale des Ontariennes et des Ontariens, de la capacité de certains secteurs du système à travailler ensemble et, surtout, de l'expérience des patients. Nous produisons ensuite des rapports objectifs complets fondés sur des données, des faits et la voix des patients, des personnes soignantes et des gens qui travaillent chaque jour au sein du système de santé. En outre, nous formulons des recommandations sur la façon d'améliorer les soins en se fondant sur les meilleures données probantes. Enfin, nous appuyons des améliorations de la qualité à grande échelle en travaillant avec nos partenaires afin de permettre aux fournisseurs de soins de santé d'apprendre plus facilement les uns des autres et de partager des démarches novatrices.

## Pourquoi cela importe-t-il?

Nous reconnaissons qu'il existe de nombreuses raisons d'être fiers de notre système, mais aussi qu'il nous arrive souvent de ne pas atteindre notre plein potentiel. Certains segments vulnérables de la population ne reçoivent pas des niveaux acceptables d'attention. Notre intention est d'améliorer continuellement la qualité des soins de santé dans la province, peu importe la personne ou l'endroit où elle vit. Nous sommes inspirés par le désir d'améliorer le système et par le fait indéniable que l'amélioration n'a pas de limite.

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>Chapitre 1 – Démarrage : Planification et préparation de la participation des patients à l’initiative d’amélioration de la qualité .....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 2 – Collaborer avec les patients consultants à des initiatives d’amélioration de la qualité : définition du problème, compréhension de son système et conception et mise à l’essai de solutions.....</b>	<b>22</b>
<b>Chapitre 3 – Donner suite et faire un suivi : Mise en œuvre, maintien et propagation .....</b>	<b>28</b>
<b>Chapitre 4 – Comment faire participer les patients à l’élaboration et à l’examen du PAQ de votre organisation.....</b>	<b>36</b>
<b>Glossaire .....</b>	<b>40</b>
<b>Références.....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe 1 – Participer à l’amélioration de la qualité : pour les patients et les personnes soignantes .....</b>	<b>42</b>
<b>Annexe 2 – Introduction à l’élaboration d’un plan d’amélioration de la qualité : pour les patients et les personnes soignantes .....</b>	<b>45</b>



## Introduction

La participation des patients est une manière cruciale de faire en sorte que la voix des patients et des personnes soignantes (ainsi que des familles) soit entendue lors de la prise de décisions relatives aux soins. En effet, la participation des patients et des personnes soignantes au processus d'amélioration de la qualité favorise la transition vers des soins réellement axés sur les patients et fait d'eux des partenaires actifs de l'amélioration du système de santé. De plus en plus, des organisations du milieu de la santé de partout en Ontario s'efforcent d'obtenir l'avis des patients pour orienter le processus d'amélioration des services, étayer leur plan d'amélioration de la qualité annuel et répondre aux exigences d'agrément.

## Les avantages de la participation des patients

La participation directe des patients et des personnes soignantes aux processus d'amélioration de la qualité peut :

- être une source importante de renseignements et d'idées pour les efforts d'amélioration de la qualité<sup>1-3</sup>;
- améliorer la communication entre les patients et les fournisseurs de soins, améliorant ainsi leur degré de satisfaction<sup>2</sup>;
- aider les fournisseurs de soins de santé à accepter les changements possibles en adoptant le point de vue de leurs patients<sup>1</sup>;
- veiller à ce que les patients participent pleinement à la prise de décisions qui les concernent;
- outiller les patients pour qu'ils puissent prendre part activement à leurs soins de santé au lieu de rester passifs<sup>4, 5</sup>;
- entraîner des changements pertinents dans les services de soins de santé<sup>6</sup>.

L'inclusion des patients et des personnes soignantes dans les efforts d'amélioration de la qualité peut bénéficier aux organisations de toute taille, qu'il s'agisse de fournisseurs de soins primaires indépendants ou d'hôpitaux.

## Participation des patients à l'amélioration de la qualité en Ontario

En Ontario, l'importance croissante de la participation des patients se reflète maintenant dans la loi, depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2015 du règlement 187/15 pris en application de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*. Ce règlement exige que les hôpitaux fassent participer les patients à l'élaboration de leur plan d'amélioration de la qualité (PAQ), lequel doit inclure une description des activités de participation et de leur rôle dans l'élaboration du plan. Bien que ces exigences ne s'appliquent pour le moment qu'aux hôpitaux, la participation des patients à l'amélioration de la qualité est une pratique exemplaire que toute organisation du milieu de la santé devrait adopter dans son processus d'amélioration de la qualité des soins.

### Définition de la participation des patients

Dans le système de santé ontarien, le terme *participation des patients, du public et des personnes soignantes* (appelé *participation des patients* dans le cadre du présent guide) renvoie à une activité qui :

- a) est entreprise principalement par un fournisseur de soins, une organisation ou un décideur;
- b) fait appel à la contribution et à la participation concrètes des patients, des personnes soignantes et des membres du public;
- c) rehausse la qualité des soins;
- d) améliore ou alimente la confiance des patients, des personnes soignantes et des membres du public;
- e) emploie l'approche ou la combinaison d'approches de participation du public (partage, consultation, délibération et collaboration) la plus appropriée à la question ou à la situation.

# Cadre pour l'engagement des patients de Qualité des services de santé Ontario

En vue d'aider les patients et les professionnels, les organisations, les planificateurs et les décideurs du milieu de la santé, Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a conçu le Cadre pour l'engagement des patients, qui guide l'approche de la participation des patients afin d'améliorer les soins.

Issu de recherches et de consultations en profondeur menées auprès de patients et de professionnels, ce document s'inspire de quelques autres cadres, dont le [Cadre ontarien de participation du public](#).

Plus précisément, QSSO a créé son cadre pour associer à la définition de la participation des principes directeurs et des catalyseurs et pour définir trois domaines de participation :

- 1) **soins personnels et décisions sur la santé**, c'est-à-dire la collaboration entre clinicien et patient en vue de prendre des décisions communes sur les soins et la santé de ce dernier;
- 2) **conception de programmes et services**, c'est-à-dire la mobilisation des patients par les organisations afin d'améliorer un programme ou un service donné; et
- 3) **politiques, stratégie et gouvernance**, c'est-à-dire la mobilisation des patients par les organisations, les planificateurs et les décideurs dans le but de prendre des décisions liées aux politiques, à la stratégie et à la gouvernance.

Bref, l'objectif du cadre est de faire progresser la participation des patients en Ontario, aussi bien en tant que culture dans les trois domaines de participation que sous forme d'un ensemble de pratiques, et de nous aider à réaliser notre vision d'un système de santé très participatif et axé sur les patients, où l'on prend les décisions avec les patients.

## Figure 1 – Faire participer les patients à l'amélioration des soins : Cadre pour l'engagement des patients de Qualité des services de santé Ontario

### L'OBJECTIF 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



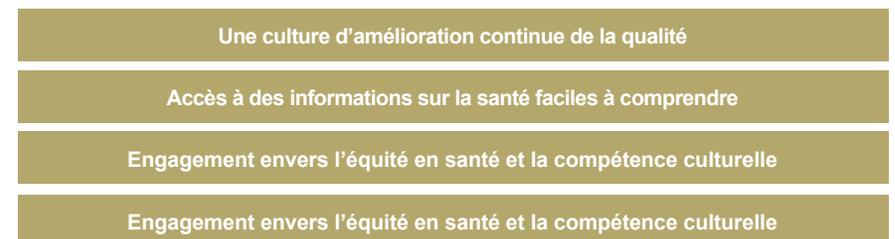
### DANS TOUS LES DOMAINES



### DIVERSES MÉTHODES D'ENGAGEMENT



### FACILITÉ PAR:



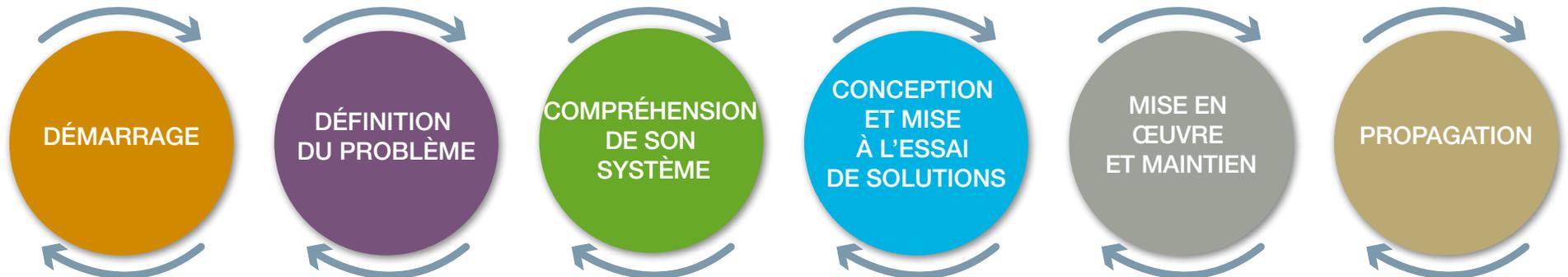
## Utilité du présent guide

Le présent guide est conçu pour renseigner les fournisseurs de soins sur la façon d'inclure les patients dans la conception et la mise en œuvre de leurs initiatives d'amélioration de la qualité ainsi que dans les communications connexes, y compris sur la manière de les faire participer à l'élaboration de leur PAQ. Le guide pourrait aussi être utile comme ressource d'orientation pour les patients consultants qui se joignent aux efforts d'amélioration de la qualité de votre organisation.

Dans cette optique, le guide comporte différents liens qui donneront accès au lecteur à de plus amples renseignements sur les outils ou les techniques qui les intéressent.

Le guide est divisé en quatre chapitres :

- Le [chapitre 1](#) décrit l'initiation du processus de participation des patients consultants à l'amélioration de la qualité.
- Le [chapitre 2](#) porte sur les mesures à prendre une fois les patients consultants mobilisés, au fil de la conception et de la mise à l'essai des changements visant l'amélioration.
- Le [chapitre 3](#) porte sur la propagation des changements efficaces.
- Le [chapitre 4](#) décrit la participation des patients consultants à l'élaboration d'un PAQ.



Ces quatre chapitres sont accompagnés de deux annexes rédigées à l'intention des patients consultants :

- L'[annexe 1](#) présente le processus d'amélioration de la qualité aux patients qui envisagent d'y participer.
- L'[annexe 2](#) présente le processus d'élaboration d'un PAQ aux patients consultants qui y prennent part.

Le présent guide ne se veut pas une ressource exhaustive sur la mise sur pied d'une initiative d'amélioration de la qualité; d'autres ressources existent déjà sur la question, notamment l'excellent Cadre d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario (figure 2).

### Figure 2 – Cadre d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario

Au début de chaque chapitre du présent guide, des encadrés renvoient au cadre en résumant les étapes de chacune de ses phases. Le texte qui suit porte quant à lui sur la façon de faire participer les patients aux différentes étapes. Pour en savoir plus sur les étapes du processus d'amélioration de la qualité, consultez le [Cadre d'amélioration de la qualité](#) sur le site Web Compas Qualité de Qualité des services de santé Ontario<sup>7</sup>.



## Chapitre 1

# Démarrage : Planification et préparation de la participation des patients à l'initiative d'amélioration de la qualité

Quand vient le temps de démarrer une initiative d'amélioration de la qualité, une planification soigneuse est essentielle – surtout si des patients y participeront. Le présent chapitre résume les étapes à suivre pour démarrer le processus de participation des patients à l'amélioration de la qualité.



## Fiche de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité : Démarrage

*Les fiches de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité résument les étapes de chaque phase du cycle d'amélioration de la qualité. Pour en savoir plus sur chacune des phases, consultez le [Cadre d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario](#).*

Cette première phase consiste à assembler l'équipe d'amélioration de la qualité et à entreprendre un processus de mise en évidence des améliorations nécessaires et de confirmation que les efforts de l'équipe ont entraîné des changements positifs. Durant cette phase, les intervenants planifient la participation des patients à l'initiative d'amélioration de la qualité et le recrutement de patients consultants. L'inclusion dans l'équipe d'un patient qui agira comme champion est une pratique exemplaire à cette étape.

Phase de la qualité : Démarrage	Conseils pour faire participer les patients
<b>Former une équipe ou un comité de la qualité. Déterminer le rôle de chaque membre et les règles à suivre.</b>	Lorsque vous sélectionnez les membres de l'équipe, nommez un patient qui agira comme champion. Un champion qui a beaucoup d'expérience dans ce type d'intervention peut vous aider à mobiliser les autres patients et à veiller à ce qu'ils soient à l'aise. Puisqu'un seul patient ne peut pas représenter l'expérience de tous les patients, il est préférable d'inclure deux patients ou plus dans votre équipe. Aidez les employés de l'organisation à comprendre que les patients sont les experts de leur ressenti, et que c'est leur rôle.
<b>Entamer la planification de l'initiative d'amélioration de la qualité en repérant les points à renforcer selon les problèmes actuels.</b>	Les patients consultants jouent un rôle central dans la mise en évidence des améliorations possibles. À cette étape, vous pourriez consulter les patients membres de votre équipe ou de votre comité de la qualité, ou encore organiser des sondages, des entrevues ou des groupes de discussion pour joindre un grand nombre de patients.
<b>Formuler les grands objectifs à atteindre selon un échéancier précis.</b>	Pour atteindre vos grands objectifs et faire savoir aux patients consultants à quoi s'attendre, assurez-vous de circonscrire d'avance leur contribution.

**Leçons clés :** *Il est important de jeter de bonnes bases pour la participation des patients dès le début du processus. La planification et la réflexion sont essentielles pour faire en sorte que les patients puissent participer aux initiatives d'amélioration de la qualité. Tenez-en compte dans la planification des réunions avec les patients consultants; le soir ou la fin de semaine pourraient être préférables pour eux.*

## Assembler une équipe ou un comité de la qualité dans votre organisation

### Recruter des membres dans votre organisation

Il est avantageux de disposer d'une diversité de points de vue lorsque vous vous penchez sur la conception et la mise en œuvre de l'initiative de participation de votre organisation. Veillez donc à inclure dans votre équipe :

- des employés ayant de l'expérience ou de l'expertise en matière d'amélioration de la qualité;
- des employés ayant de l'expérience dans les partenariats avec les patients;
- des fournisseurs de soins qui seront touchés par les changements mis en œuvre;

### Définir le rôle des membres de votre organisation

En confiant un rôle aux membres de votre organisation qui prendront part à l'initiative, vous faciliterez grandement le processus pour tous les participants. Les rôles suivants sont d'ailleurs de la plus haute importance lorsque l'on collabore avec des patients :

- coordinateur de la logistique et responsable du soutien administratif;
- responsable du soutien (une seule personne) qui agira comme agent de liaison avec les patients, responsable des partenariats et recruteur. Cette personne pourra répondre aux questions des patients consultants et faire un suivi avec eux entre les réunions.

## Préparer votre équipe et votre organisation à faire participer les patients à l'amélioration de la qualité

Il est essentiel que l'équipe ainsi que la direction et les autres membres de l'organisation soient favorables à la participation des patients aux initiatives d'amélioration de la qualité.

Ainsi, l'appui de la direction de votre organisation sera essentiel pour que les patients puissent apporter des contributions significatives. En plus de gérer les ressources financières, logistiques et temporelles nécessaires à l'initiative de participation planifiée, la direction doit s'engager à mettre en œuvre les suggestions et les plans qui en découleront. La direction de votre organisation est dans une position unique pour encourager une culture d'amélioration continue de la qualité basée sur la participation des patients.

Dès le début du processus, communiquez avec la direction de votre organisation pour obtenir son aval quant à votre plan général, et transmettez-lui des nouvelles à mesure que vous élaborerez et peaufinerez votre plan.

Voici des points à aborder avec la direction de votre organisation :

- le plan général et les objectifs de l'initiative d'amélioration de la qualité;
- la contribution attendue des patients consultants;
- le degré prévu de participation des patients consultants;
- les ressources (financières, logistiques, temporelles) nécessaires pour effectuer l'initiative de participation comme prévu;
- les risques et les avantages possibles de la participation et les plans de prise en charge des risques;
- les attentes de la direction si elle donne son appui à l'initiative.

### Abolir les obstacles possibles à la participation des patients dans votre organisation

Certaines questions et inquiétudes liées au processus de participation des patients pourraient être soulevées dans les organisations qui incluent pour la première fois des patients comme consultants dans leurs travaux d'amélioration de la qualité. Le tableau 1 répertorie quelques-unes des inquiétudes et des réticences à l'égard des initiatives de participation que vous pourriez avoir à gérer dans votre organisation, et donne des exemples de solutions.

**Tableau 1 – Obstacles à la participation dans l’organisation et exemples de solutions**

Obstacle ou réserve	Solutions possibles
<p><b>Manque d’expérience et nervosité :</b> Certains membres de votre organisation qui prennent part à l’initiative pourraient ne jamais avoir travaillé ou collaboré ainsi avec les patients.</p>	<p>Définissez bien les rôles des participants de votre organisation et veillez à ce que chacun soit à l’aise dans son rôle (<i>voir l’analyse des rôles à la page 10</i>)</p>
<p><b>Doutes quant à la pertinence de la participation :</b> Certains pourraient ne pas être convaincus que la participation des patients permettra réellement d’obtenir des renseignements ou des points de vue qui mèneront à des changements concrets<sup>5</sup>.</p>	<p>Proposez un objectif d’amélioration précis, qui est pertinent pour votre organisation et pour les patients consultants. L’objectif doit permettre de réaliser des améliorations mesurables motivera et mobilisera les participants.</p> <p>Commencez en mettant sur pied des initiatives d’amélioration de la qualité proches de l’expérience les patients (p. ex., réaménagement de la salle d’attente, optimisation de la signalisation d’orientation, comité de sécurité des patients axé sur l’hygiène des mains ou sur le bilan comparatif des médicaments) et non des projets plus techniques (p. ex., optimisation de la méthode de stérilisation des instruments chirurgicaux).</p> <p>Rappelez à l’équipe que la réussite des activités de participation sera évaluée tout au long du processus (p. ex., par des sondages et des groupes de discussion). Continuez d’utiliser les pratiques et modèles de participation efficaces et adaptez ceux qui ne le sont pas.</p> <p>Donnez des exemples de cas où la participation des patients a été bénéfique dans d’autres unités de votre organisation ou dans des organisations semblables. Pensez à communiquer avec des employés ayant participé à de tels projets pour qu’ils vous parlent de leur expérience.</p>
<p><b>Crainte d’exposer les lacunes de l’organisation</b> par la participation des patients au processus d’amélioration de la qualité<sup>5</sup></p>	<p>Aidez le personnel à comprendre que ce sont les patients qui subissent les lacunes de l’organisation et que le processus vise à résoudre ces problèmes avec eux. Faites preuve d’honnêteté et de transparence au moment d’inclure les patients et aidez-les à comprendre les systèmes en place et les contraintes dont ils ne sont pas nécessairement au courant.</p>
<p><b>Crainte liée au risque de conflits</b></p>	<p>Établissez des règles de conduite pour l’équipe afin de réduire les risques de conflit. Songez aux aspects possiblement conflictuels du projet et aux manières de les prendre en charge. Établissez à l’avance les attentes et les règles de base pour les participants et encouragez un débat sain.</p>
<p><b>Crainte par rapport aux exigences de temps et aux priorités concurrentes<sup>5</sup></b></p>	<p>Définissez la portée du projet de sorte qu’il soit facile à gérer; il sera toujours possible de l’accroître par la suite. Faire participer les patients consultants aux initiatives d’amélioration de la qualité ne signifie pas nécessairement que le personnel travaillera davantage, mais plutôt qu’il travaillera différemment.</p>
<p><b>Peur de manquer de ressources pour mettre en œuvre les changements suggérés dans le processus de participation</b></p>	<p>Avant et pendant l’initiative, discutez des ressources disponibles avec la direction de votre organisation et avec les fournisseurs de soins de première ligne touchés par les changements. Soyez honnête avec les patients quant aux limites des ressources allouées à votre projet, et ne dépassez pas ces limites.</p> <p>Rappelez-vous que le processus de participation n’a pas à être coûteux, mais qu’il faut tout de même prendre en compte les dépenses associées. Souvent, le manque de participation est beaucoup plus coûteux que le remboursement des frais de stationnement ou de transport des patients consultants.</p>

Bien que les inquiétudes décrites au tableau 1 soient souvent signalées, force est de constater que peu d'entre elles se réalisent dans la pratique. En général, les fournisseurs de soins de santé qui prennent part à des initiatives de participation des patients signalent des résultats positifs pour leur organisation<sup>5, 8</sup>. Si certains membres du personnel sont très nerveux ou appréhensifs, il pourrait être utile de leur donner l'occasion d'observer une autre équipe qui travaille avec des patients, ou de commencer par un petit projet. Habituellement, une fois qu'ils ont vu d'eux-mêmes la participation des patients en action, ils deviennent plus optimistes quant à ce type de collaboration. Il n'est pas rare qu'ils deviennent alors vos meilleurs champions.

## Planifier l'initiative d'amélioration de la qualité et l'approche de la participation des patients

### Mettre en évidence les améliorations possibles

L'une des premières étapes du processus d'amélioration de la qualité est de mettre en évidence les améliorations possibles aux soins actuels.

Toute une gamme de facteurs influera sur le choix de l'objet de votre initiative d'amélioration de la qualité. Puisque leur expérience en fait les intervenants les mieux placés pour connaître les lacunes dans les soins offerts par votre organisation, le point de vue des patients est l'un des plus importants dans cette décision. Par conséquent, une des tâches clés des patients consultants dans le processus d'amélioration de la qualité est de mettre en évidence les améliorations prioritaires.

Puis, une fois les priorités définies, vous pouvez inviter les patients consultants à participer à la conception et à la mise en œuvre des initiatives d'amélioration et dans les communications connexes.

Voici quelques outils qui vous aideront à mettre en évidence les améliorations prioritaires :

- résultats de sondages sur l'expérience des patients ou autres;
- tendances relatives aux plaintes ou aux préoccupations exprimées par les patients et les personnes soignantes;
- hiérarchisation des points à améliorer réalisée par le conseil consultatif des patients et des familles ou le conseil des résidents de l'organisation;
- opinion des patients consultants membres des équipes et comités de la qualité;
- plan stratégique de l'organisation;
- problèmes de qualité et indicateurs à inclure dans le PAQ annuel de l'organisation;
- résultats des inspections annuelles de la qualité des foyers de soins de longue durée;
- processus d'agrément mettant en évidence les normes qui n'ont pas été atteintes par l'organisation;
- enquêtes sur des incidents graves dénoncés par des fournisseurs de soins de santé ou des patients;
- réseaux d'organisations de la santé semblables ou d'un domaine du milieu de la santé (comme [maillon santé](#));
- rapports comparatifs portant sur la performance d'une organisation par rapport à d'autres en Ontario ou au pays, y compris par exemple les rapports *À la hauteur* de Qualité des services de santé Ontario, les rapports *Data to Decisions* pour les équipes de santé familiale ou tout autre rapport utilisé par votre organisation;
- points à améliorer en vue d'atteindre les cibles et les indicateurs des ententes de responsabilisation avec le Réseau local d'intégration des services de santé.

La cible de vos efforts et le processus ayant mené à son choix influenceront sur les populations à faire participer à l'initiative.

## Participation des patients à la définition des améliorations possibles

Soulignons d'abord que les patients qui prendront part à la définition des améliorations possibles ne seront pas forcément ceux qui contribueront à la conception ou à la mise en œuvre des initiatives.

Pour mettre en évidence les améliorations de la qualité prioritaires, il est souhaitable de faire participer un grand nombre de patients consultants, par exemple par l'intermédiaire d'un sondage, d'un groupe de discussion ou d'une assemblée publique, ou de concert avec le conseil consultatif des patients et des familles de votre organisation. Vous pouvez aussi passer en revue les plaintes déposées par les patients et les familles.

Donnez aux patients qui ont pris part au processus de mise en évidence des améliorations prioritaires la possibilité de participer également aux initiatives d'amélioration de la qualité qui en découleront. C'est une excellente manière de recruter des patients consultants intéressés.

Si le présent guide est surtout axé sur la participation des patients consultants à la conception et à la mise en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité, il est tout de même essentiel que l'avis des patients soit aussi pris en compte lors de la définition des améliorations possibles.

## Entreprendre l'établissement des objectifs du projet et préciser la contribution attendue des patients consultants

Établir des objectifs accessibles et bien circonscrits pour le projet est l'une des étapes les plus importantes pour préparer la participation, puisqu'il favorise l'appui des participants et des intervenants de votre organisation ainsi que des patients consultants potentiels. Formulez d'abord des objectifs généraux, que vous préciserez en collaboration avec les patients consultants une fois qu'ils se sont joints à votre équipe.

Il est important de définir comment vos patients consultants contribueront à l'atteinte de ces objectifs. Si votre équipe de patients consultants est nouvellement formée, choisissez un projet axé sur l'amélioration de l'expérience des patients; vous vous assurerez ainsi que le projet les intéressera et que leur contribution sera unique et utile.

Les projets qui concernent l'amélioration des transitions des soins (p. ex., collaborer avec les patients pour comprendre les lacunes) ou l'amélioration des communications avec les patients (p. ex., concevoir des documents à remettre aux patients atteints de maladies chroniques ou créer des études de cas pour aider les fournisseurs de soins à exercer leurs aptitudes en communication) sont de bons candidats. En revanche, les projets hautement techniques (p. ex., peaufiner les normes liées aux caractéristiques du matériel) pourraient ne pas intéresser les patients, et leur contribution sera nébuleuse<sup>1</sup>. Évitez de faire participer des patients à un projet où les décisions ont déjà été prises ou dont le processus décisionnel n'a pas de marge de manœuvre, au risque que le processus paraisse purement symbolique. Avec le temps, vos patients consultants et vous deviendrez plus à l'aise de créer des collaborations significatives dans toutes vos activités.

## Choisir une méthode de participation

Il existe de nombreuses méthodes pour mobiliser les patients, chacune avec ses forces et ses faiblesses. Avant d'en choisir une, posez-vous certaines questions clés afin de déterminer les méthodes qui conviennent le mieux à votre organisation et au problème auquel vous vous attaquez.

- **À quelle phase de la planification de votre initiative d'amélioration de la qualité en êtes-vous?** On ne fait pas participer les patients de la même manière au choix d'une priorité pour vos efforts d'amélioration de la qualité (Démarrage) ou au développement et à la mise en œuvre d'une initiative d'amélioration de la qualité en particulier (Conception et mise à l'essai de solutions; Mise en œuvre et maintien).
- **Quelle est la priorité que vous avez choisie?** Par exemple, si vous vous concentrez sur l'amélioration des communications avec les patients, quelles méthodes vous permettraient de découvrir l'expérience de vie des patients et de trouver des solutions pour mieux communiquer avec eux?
- **De quelle catégorie de patients voulez-vous surtout avoir l'avis?** Par exemple, si vous vous concentrez sur la réduction des obstacles à la rétroaction, vous avez besoin d'une méthode qui vous permettra de parler à des gens qui ont connu ou pensent avoir connu ces obstacles.
- **Quelle est la portée de la participation prévue?** Votre méthode devrait offrir de manière raisonnable l'occasion aux patients de partager leur expérience de vie, leurs attentes et leurs points de vue et de commenter les questions pour lesquelles vous cherchez une rétroaction.
- **Que pouvez-vous accomplir avec le temps, l'argent, les ressources en nature et l'engagement de votre organisation dont vous disposez?** Soyez réaliste quant à votre stratégie de participation et clarifiez ce à quoi les patients consultants peuvent s'attendre.

**Tableau 2 – Méthodes de participation des patients suggérées**

Méthode de participation	Quand l'utiliser	Exemples	Ressources et remarques
<p><b>Entrevues ou discussions individuelles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour cerner les points à améliorer en priorité.</li> <li>• Pour explorer une ou plusieurs questions avec un seul patient ou soignant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez aux patients après leur rendez-vous ou pendant les soins ce qui pourrait être amélioré.</li> <li>• Planifiez des entrevues avec des patients qui ont connu des problèmes ou qui ont exprimé de nouvelles idées afin d'entendre leur histoire et leur opinion sur la manière d'éviter les problèmes à l'avenir.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultez les listes de vérification de Qualité des services de santé Ontario intitulées <a href="#">Appuyez les patients et les personnes soignantes afin qu'ils partagent leurs histoires</a> et <a href="#">Communiquer clairement avec les patients et les personnes soignantes consultants</a>.</li> <li>• Envisagez d'utiliser la <a href="#">méthode Emotional Touchpoints</a> [en anglais seulement], créée par le National Health System du Royaume-Uni, pour guider les entrevues. Les entrevues sont seulement une étape du processus précédant la conception en collaboration.</li> </ul> <p><b>Remarques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les entrevues peuvent mener à des occasions futures de concevoir des initiatives d'amélioration de la qualité en collaboration.</li> <li>• Demandez-vous s'il serait préférable de demander à un autre membre du personnel de mener les entrevues afin que la rétroaction fournie soit honnête et ouverte.</li> </ul>

Méthode de participation	Quand l'utiliser	Exemples	Ressources et remarques
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulez une méthode systématique pour recueillir l'information et partager les résultats avant d'entamer votre projet. Intégrez des processus pour faire participer les patients à l'élaboration des questions d'entrevue et analyser les résultats, tout en vous conformant aux exigences de respect de la vie privée et de confidentialité.</li> </ul>
<b>Sondages et formulaires de rétroaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour obtenir la rétroaction systématique d'un grand nombre de personnes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menez un sondage à questions ouvertes pour demander aux patients quels sont les aspects de leurs soins qu'ils aimeraient le plus améliorer.</li> <li>Si vous faites l'examen des services alimentaires d'un hôpital ou d'un foyer de soins de longue durée, par exemple, créez un sondage pour déterminer les mets les plus populaires. Il peut s'agir d'un sondage à l'échelle organisationnelle ou d'un sondage moins officiel en temps réel au point de service.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultez le <a href="#">Sondage sur l'expérience des patients de soins primaires</a> conçu par Qualité des services de santé Ontario et ses collaborateurs.</li> <li>Consultez le document <a href="#">Recommended Patient Survey Instruments</a> [en anglais seulement] de l'Association des hôpitaux de l'Ontario.</li> </ul> <p><b>Remarques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour obtenir des résultats optimaux, faites participer des patients consultants à l'élaboration des questions, à la distribution et à la diffusion du sondage ainsi qu'à l'analyse des résultats.</li> </ul>

Méthode de participation	Quand l'utiliser	Exemples	Ressources et remarques
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines questions posées pendant une rencontre clinique permettent d'obtenir des renseignements en temps réel pouvant être recueillis afin d'améliorer la qualité (p. ex., <a href="#">Ask Me Three</a> [en anglais seulement]).</li> </ul>
<b>Discussions avec les conseils consultatifs des patients et des familles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour cerner les points à améliorer en priorité.</li> <li>Pour discuter des approches des autres méthodes de participation des patients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faites participer le conseil consultatif des patients et des familles à l'élaboration de votre PAQ.</li> <li>Faites participer le conseil consultatif des patients et des familles à la création du plan stratégique de l'organisation.</li> <li>Demandez au conseil consultatif des patients et des familles de collaborer avec vous pour s'attaquer à une priorité clé pour l'amélioration de la qualité de l'organisation.</li> <li>Demandez l'avis du conseil consultatif des patients et des familles sur la manière d'effectuer d'autres efforts pour faire participer des patients.</li> </ul>	<b>Ressources</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultez le document <a href="#">Working With Patient and Families as Advisors: Implementation Handbook</a> [en anglais seulement] pour en savoir plus sur la mise sur pied d'un conseil consultatif des patients et des familles.</li> <li>Consultez les trois mini-guides de Qualité des services de santé Ontario sur la création et le maintien de conseils consultatifs des patients et des familles : <a href="#">Recruter pour la diversité</a>, <a href="#">Créer un cadre de référence efficace</a> et <a href="#">Choisir des projets significatifs</a>.</li> </ul>

Méthode de participation	Quand l'utiliser	Exemples	Ressources et remarques
<b>Groupes de discussion ou autres réunions publiques (ponctuel)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour cerner les points à améliorer en priorité.</li> <li>• Pour mettre en évidence des approches globales à l'égard d'un problème donné.</li> <li>• Pour inviter des participants à prendre part aux projets d'amélioration de la qualité issus de la réunion ou de la discussion de groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menez un groupe de discussion avec des personnes en deuil pour repérer les aspects à améliorer dans les soins palliatifs.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultez le document <a href="#">Focus Groups: A Guide to Learning the Needs of Those We Serve</a> [en anglais seulement] pour en savoir plus sur le recours à un groupe de discussion et la manière de l'animer.</li> </ul>
<b>Réunions avec les groupes de patients et de soignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour cerner les points à améliorer en priorité en lien avec des populations en particulier.</li> <li>• Pour recruter des patients consultants pour l'équipe d'amélioration de la qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisez une réunion avec un groupe de soutien aux patients atteints de maladies rénales chroniques afin de déterminer comment améliorer leur degré de satisfaction à l'égard de la clinique de dialyse.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquez avec <a href="#">Ontario 211</a> ou visitez le site Web <a href="#">lignesante.ca</a> pour trouver des groupes de patients et de soignants dans votre secteur.</li> </ul>
<b>Équipes ou groupes de travail responsables de projets précis d'amélioration de la qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour élaborer et mettre en œuvre un projet d'amélioration de la qualité donné en collaboration avec les patients consultants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formez une équipe pour réviser le format du document sur le traitement fourni aux patients à leur congé.</li> <li>• Formez une équipe pour améliorer un problème de qualité important, p. ex., accroître le dépistage du cancer en communiquant de façon ciblée avec les populations qui y participent peu.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultez le document <a href="#">Tips for Group Leaders and Facilitators on Involving Patients and Families on Committees and Task Forces</a> [en anglais seulement] de l'Institute for Patient and Family-Centred Care.</li> </ul>

Méthode de participation	Quand l'utiliser	Exemples	Ressources et remarques
<b>Comités de la qualité ou autres groupes discutant de questions de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour collaborer à faire avancer l'ensemble du processus d'amélioration de la qualité, du repérage des priorités à l'élaboration et la mise en œuvre de projets particuliers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluez des patients membres de comités de la qualité ou d'autres groupes qui abordent les questions de qualité.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultez la liste de vérification de Qualité des services de santé Ontario intitulée <a href="#">Présider des réunions avec les patients et les personnes soignantes conseillers</a>.</li> <li>Consultez le document <a href="#">Tips for Group Leaders and Facilitators on Involving Patients and Families on Committees and Task Forces</a> [en anglais seulement] de l'Institute for Patient and Family-Centred Care.</li> </ul>
<b>Participation de patients en tant que mentors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour fournir un soutien et un accompagnement compétents aux autres patients consultants.</li> <li>Pour sensibiliser les patients et les soignants à une initiative d'amélioration de la qualité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envisagez de recruter des participants dans le cadre d'une campagne de sensibilisation individuelle. Recrutez des fournisseurs de soins et des bénévoles qui démarreront des conversations dans les salles d'attente et pendant les rondes, ou monteront un kiosque à l'entrée ou à la cafétéria pour renseigner les gens sur l'initiative d'amélioration de la qualité que vous avez choisie.</li> <li>Jumelez des pairs comme mentors avec de nouveaux patients consultants pour leur offrir du soutien et un accompagnement.</li> </ul>	<p><b>Ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultez les ressources de l'Institute for Patient and Family-Centred Care en matière de <a href="#">mentorat par les pairs</a> [en anglais seulement].</li> </ul>

Cette liste n'est pas exhaustive. Pour obtenir d'autres ressources sur les méthodes et pratiques de participation des patients, consultez [le répertoire croissant d'outils et de ressources de pointe en matière de participation des patients de Qualité des services de santé Ontario](#). Ce répertoire vous donnera accès à une gamme d'outils et de ressources qui vous aideront à planifier, à mener et à évaluer la participation des patients dans vos travaux d'amélioration de la qualité.

Pour obtenir de nombreux exemples de pratiques efficaces en matière de participation des patients en Ontario, consultez le rapport de Qualité des services de santé Ontario [Faire participer les patients : Histoires et réussites tirées des plans d'amélioration de la qualité 2015-2016](#). Ce rapport résume les pratiques liées à la participation des patients décrites dans les PAQ 2015-2016 soumis par des hôpitaux, des organismes de soins primaires interprofessionnels, des foyers de soins de longue durée et des centres d'accès aux soins communautaires de partout dans la province.

Une autre ressource utile est le travail phare effectué en Ontario dans les cinq dernières années par la Change Foundation dans le cadre de son projet PANORAMA. Ce projet était un comité permanent de 31 résidents de l'Ontario qui partageaient leur point de vue, leur expérience de vie et des conseils et qui a aidé la Change Foundation à améliorer le degré de satisfaction des patients et soignants. Consultez le document [Rules of Engagement: Lessons from PANORAMA](#) [en anglais seulement] pour obtenir une liste très complète de méthodes de participation et leur description détaillée. La Change Foundation offre également d'un [carrefour de ressources pour les soignants](#) [en anglais seulement] qui comporte beaucoup d'outils utiles.

## Planifiez avec soin la protection de la vie privée des patients consultants

Lorsque vous faites participer les [patients](#) à certains aspects de l'amélioration de la qualité, ils peuvent vous confier leurs histoires et expériences personnelles. Ces histoires pourraient toutefois être considérées comme des renseignements personnels sur la santé; vous devez donc veiller à ce qu'elles soient traitées comme tels. Nous encourageons les organisations du milieu de la santé à consulter s'il y a lieu leur équipe juridique et leurs responsables de la confidentialité avant de faire participer des patients. Elles pourront ainsi clarifier leurs obligations et exigences en matière de respect de la vie privée.

Voici quelques éléments clés à prendre en compte lors de la planification des efforts de participation.

- **Déterminez quels renseignements personnels sur la santé vous devez recueillir, le cas échéant, pour mener à bien l'initiative de participation.** Pour réduire les risques au minimum, l'idéal est de recueillir le moins possible de renseignements personnels sur la santé permettant d'identifier les personnes.
- **Retirez toute information permettant l'identification des patients ou agrégez les données avant de les inclure dans votre rapport.** Vous pourriez par exemple noter des grands thèmes ou des commentaires au cours d'une discussion individuelle avec un patient consultant ou d'une discussion de groupe au lieu d'attribuer la rétroaction à un patient en particulier. Les sondages sur la rétroaction peuvent quant à eux être menés anonymement.
- **Décidez de la manière dont vous utiliserez les renseignements des patients, et déterminez qui y aura accès.** Par exemple, si vous devez rédiger un rapport pour votre équipe de cadres supérieurs, réfléchissez d'avance aux renseignements que vous voudrez inclure. De même, vous pourriez utiliser la rétroaction des patients dans des documents de marketing public, dans du matériel de formation pour les fournisseurs de soins ou comme outil pour répondre à une plainte en particulier.
- **Si vous prévoyez utiliser des renseignements permettant d'identifier un patient, obtenez son consentement pour toutes les utilisations prévues de ses renseignements.** Par exemple, si vous voulez partager l'histoire d'un patient dans une réunion de conseil d'administration ou dans un document de formation pour les fournisseurs de soins, décrivez votre projet sur le formulaire de consentement, pour que le patient sache comment vous diffuserez son histoire. Idéalement, vous devriez aussi faire un suivi avec le patient et lui demander sa permission chaque fois que vous voulez utiliser son histoire, même si vous avez déjà son consentement écrit.
- **Communiquez clairement aux patients quels renseignements seront diffusés, à qui et pour quelle raison.** Les patients pourraient être inquiets que des renseignements viennent aux oreilles de leur fournisseur de soins et que cela se répercute sur les services qu'ils reçoivent. En plus d'obtenir le consentement des patients, vous devriez discuter en détail avec eux de leurs réserves. Rappelez aux patients consultants qu'ils peuvent retirer leur consentement en tout temps.

Peu importe la façon dont vous présentez vos conclusions, rappelez-vous de prendre les mesures qui s'imposent pour obtenir l'accord écrit des patients qui seront identifiés le cas échéant, et de vérifier qu'ils sont conscients des implications de la diffusion de leurs renseignements.

## Recruter des patients

Au moment de joindre et de recruter des patients consultants, vous devriez déjà connaître votre population cible. Votre façon d'inviter les gens à participer en dépendra.

### Comment joindre des patients

Utilisez de multiples moyens de communication clairs : cela donnera aux patients le sentiment d'être les bienvenus et les préparera à participer. Voici quelques méthodes à envisager :

- documents écrits (p. ex., affiches, documents à distribuer, avis dans un bulletin d'information);
- appels téléphoniques;
- courriels;
- invitations en personne par les fournisseurs de soins;
- invitations en personne par des bénévoles;
- médias sociaux.

Dans votre invitation, résumez les objectifs du projet ou de l'initiative, précisez les contributions attendues des participants et indiquez les exigences de temps. Lorsque vous utilisez les coordonnées des patients dans votre liste de distribution par courriel, faites attention de ne pas révéler des renseignements confidentiels.

### Recruter des participants diversifiés

Il peut être difficile de recruter des participants qui représentent bien la population cible. Paradoxalement, bon nombre des méthodes de recrutement les plus

« ouvertes » (les affiches et les documents à distribuer, par exemple) ne mobilisent qu'une fraction des patients et des soignants, c'est-à-dire ceux qui ont le temps et la capacité de se proposer comme bénévoles. Même s'il est souhaitable d'inclure une méthode qui fera découvrir votre initiative à toute personne intéressée, trouvez aussi des façons de mobiliser des personnes confrontées à des obstacles à la participation. Des méthodes de recrutement actives et ciblées pourraient aider à former un bassin de participants diversifié.

Si votre organisation ne sait pas comment recruter des patients et des soignants issus des populations visées, pensez à collaborer avec des organisations communautaires ou des agences de services sociaux locales afin de recruter des participants qui pourraient avoir de la difficulté à participer, comme les personnes issues de groupes culturels ou linguistiques minoritaires, celles qui ont un faible revenu, les parents de jeunes enfants, les personnes ayant un handicap ou les personnes âgées fragiles. Les organisations communautaires et de services sociaux qui travaillent fréquemment auprès de ces populations pourront vous donner des conseils utiles pour joindre efficacement ces personnes et réduire les obstacles à leur participation.

Certaines compétences pourraient être requises dans quelques projets d'amélioration de la qualité, par exemple la capacité de lire ou d'utiliser un ordinateur. Toutefois, l'efficacité de la participation en tant qu'outil est optimisée lorsque les patients reflètent la diversité de la population cible. Les décisions prises tiennent alors compte d'une vaste gamme d'expériences de vie et répondent aux besoins connexes. Consultez le guide de Qualité des services de santé Ontario [Recruter pour la diversité](#) pour obtenir des conseils et des méthodes utiles, ainsi que l'outil [Évaluation de l'impact sur l'équité en matière de santé](#), qui peut aussi orienter cette réflexion.

### Recruter des participants expérimentés

Pensez à recruter un ou plusieurs participants qui ont de l'expérience en tant que consultants, en particulier dans un rôle de direction ou dans un comité de la qualité ou une initiative en matière de qualité, et qui comprennent le principe d'amélioration des processus. Il s'agit souvent de bons candidats pour codiriger l'équipe. Puisqu'ils comprendront bien le but du processus de participation, ils vous aideront à concevoir une méthode qui répond aux besoins des autres patients et de leurs soignants. Ils pourraient également jouer un rôle de mentors pour les consultants moins expérimentés de l'équipe.



## Chapitre 2

# Collaborer avec les patients consultants à des initiatives d'amélioration de la qualité : définition du problème, compréhension de son système et conception et mise à l'essai de solutions

Dans cette section, vous trouverez une explication concrète des étapes à suivre après avoir choisi les membres de votre équipe, confirmé la participation de patients consultants et commencé le processus de mise en évidence des améliorations possibles. Pendant cette étape de l'initiative, vos patients consultants et vous suivrez trois des phases du Cadre d'amélioration de la qualité : la définition du problème, compréhension de son système et conception et mise à l'essai de solutions.



## Fiche de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité : Définition du problème, compréhension de son système et conception et mise à l'essai de solutions

*Les fiches de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité résument les étapes de chaque phase du cycle d'amélioration de la qualité. Pour en savoir plus sur chacune des phases, consultez le [Cadre d'amélioration de la qualité](#) de Qualité des services de santé Ontario.*

**Phase 2 – Définition du problème** : Durant cette phase, votre équipe explorera plus en profondeur les systèmes et processus relatifs aux préoccupations mises au jour dans la phase 1 et définira les problèmes qui y contribuent.

Phase de la qualité : Définition du problème	Conseils pour faire participer les patients
<b>Explorer en détail les préoccupations définies à la phase 1 et mettre en évidence les situations actuelles qui ne répondent pas aux besoins des patients.</b>	Demandez aux patients de parler de leur expérience entourant les préoccupations que vous avez définies et des résultats qui sont importants pour eux. Essayez de comprendre pourquoi votre organisation n'atteint pas déjà ces résultats.
<b>Créer une carte du processus en cours (support visuel).</b>	Il est important de faire participer les patients à la création de la carte de processus. Il pourrait y avoir une différence majeure entre leur point de vue et celui des fournisseurs. De plus, ils prennent part à ce processus plus tôt et plus longtemps que les fournisseurs.
<b>Créer un plan de mesure et commencer à recueillir des données.</b>	Partagez « l'histoire » des données avec les patients au fil de l'élaboration du plan.

**Leçons clés** : Les patients ont un rôle important à jouer dans la détermination des raisons pour lesquelles l'état actuel des choses ne leur convient pas. Ils peuvent aussi donner leur avis sur l'utilité des processus. Les discussions sur les [événements fortement souhaitables](#) (qui devraient toujours avoir lieu) et les [événements qui ne devraient jamais arriver](#) interpellent souvent les patients et pourraient faire ressortir des commentaires utiles.

**Phase 3 – Compréhension de son système :** Pendant cette phase, les équipes recueillent et analysent des données liées aux problèmes définis à la phase 2. Plus l'équipe en apprend sur la performance de son système, plus elle repérera des indices sur les obstacles au rendement qui y sont inhérents.

Phase de la qualité : Compréhension de son système	Conseils pour faire participer les patients
<b>Analyser et interpréter les données concernant les points à améliorer, et établir une base de référence.</b>	Les patients peuvent aider à repérer les problèmes et à contextualiser les données. Les cliniciens comprendront d'ailleurs mieux les données s'ils tiennent compte de l'expérience du patient.
<b>Repérer des idées de changement à mettre à l'essai (remue-méninges).</b>	Intégrez entièrement les patients à cette étape. Assurez-vous de consigner leurs suggestions de manière anonyme et de pouvoir montrer comment votre plan les inclut ou les prend en charge.
<b>Hiérarchiser les idées de changement selon leurs avantages (y compris leur stabilité potentielle) et leurs inconvénients.</b>	Lorsque vous réfléchissez à vos ressources, l'avis des patients sur l'importance relative des changements est essentiel. Souvent, les suggestions des patients sont des cibles faciles à mettre en œuvre.

**Leçons clés :** *Les patients sont une excellente source d'idées de changement. Il peut être utile de consulter ceux qui ont connu des situations difficiles afin d'obtenir leur opinion sur la façon d'éviter une telle situation à l'avenir. Il est important de respecter le point de vue des patients et de leur donner des explications si leurs suggestions ne sont pas réalisables ou dépassent de la portée du projet.*

**Phase 4 – Conception et mise à l'essai de solutions :** Une fois que l'occasion d'amélioration a bien été comprise, l'équipe peut commencer à formuler des plans et à mettre les idées à l'essai. Il s'agit d'une phase excitante qui donne aux participants l'occasion de faire preuve de créativité et de remettre en question l'état actuel des choses en essayant différentes mesures d'amélioration.

Phase de la qualité : conception et mise à l'essai de solutions	Conseils pour faire participer les patients
<b>Obtenir l'approbation des cadres supérieurs pour les changements planifiés.</b>	Indiquez clairement quels besoins des patients motivent ce changement. Envisagez d'organiser une présentation par un patient ou de raconter l'histoire marquante d'un patient concernant l'initiative.
<b>Entamer les activités d'amélioration de la qualité (c'est-à-dire mettre à l'essai les idées de changement).</b>	Assurez-vous que les patients intéressés participent. Travaillez en collaboration étroite avec eux et partagez des histoires qui motivent l'équipe. L'utilisation de jeux de rôles et de mises en situation pour mettre les idées à l'essai peut aider à prédire les résultats.
<b>Établir des mécanismes continus de collecte de données, d'analyse, d'interprétation et de communication pour surveiller les progrès et les effets et les faire connaître.</b>	Pour les cliniciens, travailler avec les patients change la façon de communiquer sur leur travail. Selon le projet, les patients pourraient jouer un rôle moindre dans la collecte de données, mais voudront être informés promptly des résultats. Envisagez d'utiliser un support visuel pour illustrer les données afin que les patients consultants puissent eux aussi suivre les améliorations.

**Leçons clés :** *Les patients jouent un rôle important dans la mise à l'essai des changements : ils veillent à ce que les changements soient pertinents pour eux. Cette phase peut être une bonne occasion de faire participer de nouveaux patients à la mise à l'essai des idées sur le terrain.*

# Aider les patients consultants à se préparer aux initiatives d'amélioration de la qualité

## Renseigner les patients consultants

Les patients consultants ont besoin d'information contextuelle pour agir comme partenaires ou codirecteurs d'une initiative d'amélioration de la qualité. Rappelez-vous que vos patients consultants sont des experts de leur propre expérience de vie, mais pas nécessairement des politiques en matière de santé ou de la science de l'amélioration de la qualité. Fournissez-leur, assez longtemps d'avance pour qu'ils aient le temps de les lire, des documents contextuels pour qu'ils se préparent aux réunions, et offrez de les passer en revue avec eux. Les membres de votre équipe les moins chevronnés pourraient aussi trouver utiles les formations et services de soutien suivants.

- En collaboration avec ses patients consultants, Qualité des services de santé Ontario a formulé une courte fiche de conseils sur la participation à l'amélioration de la qualité pour les patients et les soignants. Cette fiche correspond à l'annexe 1 du présent document. Pensez à la distribuer à vos patients consultants lorsqu'ils se joignent à votre équipe.
- Présentez à vos patients une introduction à l'amélioration de la qualité axée sur la méthodologie qui sera utilisée dans votre projet (p. ex., Lean, Six Sigma). Vous pourriez aussi leur envoyer un lien vers la [vidéo d'introduction à l'amélioration de la qualité dans les soins de santé](#) du Dr Mike Evans [en anglais seulement] ou au [Cadre d'amélioration de la qualité](#) de Qualité des services de santé Ontario.
- Envisagez d'inclure les six dimensions des soins de santé de qualité – sécuritaires, efficaces, axés sur les patients, opportuns, efficaces et équitables – et de collaborer avec les participants pour déterminer laquelle de ces dimensions s'améliorera ou devrait s'améliorer à la suite de votre effort. Des études ont montré qu'il est plus facile d'expliquer les dimensions des soins aux patients lorsqu'on les organise en trois domaines de qualité simplifiés<sup>9</sup>, par exemple :
  - o soins qui protègent les patients de résultats inattendus et qui ne causent pas de méfaits (soins sécuritaires);

- o soins dont les résultats ou l'efficacité ont été démontrés (soins efficaces et efficaces);
- o soins qui répondent aux besoins des patients et qui respectent leurs préférences (soins axés sur le patient, opportuns et équitables).

- Si votre initiative doit être incluse dans le PAQ de votre organisation, renseignez vos patients consultants sur le sujet. L'annexe 2 propose une introduction aux PAQ à l'intention des patients consultants.
- Fournissez aux patients consultants tout renseignement nécessaire sur votre initiative d'amélioration de la qualité, si vous en avez déjà choisi une.

## Offrir de multiples canaux de communication tout au long du processus

Les patients consultants pourraient avoir des questions ou des commentaires dont ils veulent discuter individuellement; il est important de leur donner l'occasion de le faire. Dites aux patients que leurs questions sont les bienvenues en tout temps, et donnez-leur l'adresse courriel et le numéro de téléphone de la personne-ressource (avec son consentement). Cette dernière pourra inclure d'autres membres de l'équipe dans sa conversation avec les patients si le sujet concerne leur rôle.

## Conseils d'organisation de réunions pour faire participer les patients, collaborer avec eux et favoriser les partenariats

En collaborant avec des patients consultants, votre organisation pourra planifier un processus de participation plus efficace et pertinent. Si vous n'avez jamais travaillé avec des patients conseillers dans ce type de rôle de partenariat, l'idée peut toutefois paraître complexe. En pratique, quelques éléments simples faciliteront grandement la collaboration dans une équipe regroupant des patients consultants et des fournisseurs de soins de santé.

## Abolir les obstacles potentiels

### • Obstacles financiers

- o Vous devriez tenter d'abolir les obstacles financiers pour que des patients consultants de tous les horizons puissent participer au projet. Votre organisation pourrait par exemple rembourser les frais de garde d'enfant, de soins aux aînés, de stationnement, de déplacement ou d'accueil des patients consultants. Préparez votre organisation à appuyer ce travail en formulant les politiques et procédures appropriées, de sorte que les patients qui décident de participer comprennent bien quel type de soutien vous pouvez fournir.

### • Obstacles temporels

- o Organisez les réunions à des moments pratiques. Le soir et la fin de semaine sont souvent plus propices aux réunions que les heures de travail normales, mais l'idéal est de consulter les patients pour trouver le moment qui leur convient le mieux.
- o Limitez la durée de vos réunions. N'épuisez pas vos patients par une longue séance et prévoyez beaucoup de pauses.

### • Obstacles à l'accessibilité

- o Assurez-vous que l'emplacement des réunions est physiquement accessible.
- o Offrez du soutien aux membres ayant des troubles de l'ouïe ou de la vue.
- o Assurez-vous que des services de traduction sont accessibles au besoin.
- o Simplifiez les documents écrits pour en faciliter la lecture et la compréhension.
- o Consultez les [ressources](#) du gouvernement de l'Ontario sur la planification de réunions accessibles.
- o Offrez la possibilité de participer à distance.
- o Assurez-vous que le mobilier (bureaux, chaises, écrans d'ordinateur) n'est pas perçu comme un obstacle entre les participants.

## Créer une ambiance agréable pendant les réunions

- Créez une ambiance amicale et informelle.
- Évitez le plus possible d'utiliser des titres, des acronymes et des termes médicaux et administratifs.
- Au début de la réunion, demandez à chaque membre de l'équipe de se présenter et de dire qui il est et pourquoi il participe. N'oubliez pas qu'en tant que fournisseur de soins de santé, vous êtes un membre clé de l'équipe et que vous devriez aussi vous présenter.
- Prenez le temps d'apprendre à vous connaître et de raconter votre vécu et vos expériences afin de créer des relations personnelles positives dans votre équipe.
- Soulignez que les différences de point de vue et d'opinion sont les bienvenues.
- Assurez aux participants que le fait de donner leur point de vue et leur opinion n'aura aucune conséquence sur leur traitement actuel ou futur ou sur leurs soignants.
- Créez un environnement de réunion qui laisse la place à la contribution de tous les intervenants.
- Formulez un ordre du jour qui inclut des discussions sur l'expérience des patients et l'amélioration de la qualité des soins.
- En équipe, apprenez-en plus sur les travaux d'amélioration de la qualité de votre organisation, les pratiques exemplaires dans le domaine, et vos espoirs et réserves personnelles concernant les travaux à venir.
- Prenez le temps de discuter en personne des inquiétudes des participants quant au respect de la vie privée. Vous devrez peut-être assurer aux consultants que leurs renseignements ne seront pas divulgués sans leur permission, et leur rappeler de ne pas parler de l'expérience de vie des autres participants avec des gens à l'extérieur de l'équipe.

## Faire des vérifications fréquentes

- Évaluez le processus de participation au fur et à mesure.
- Continuez de vérifier si votre équipe dispose des compétences nécessaires et si les membres collaborent bien; repérez les lacunes et comblez-les.
- Évaluez la composition de l'équipe et l'affectation des ressources.
- Demandez souvent aux participants s'ils ont des questions ou s'ils aimeraient avoir de plus amples renseignements sur un sujet donné.
- Envisagez de faire des mises au point avant et après les réunions pour combler les besoins des patients et répondre à leurs questions.

## Éviter les écueils

- Il est important d'avoir un sujet directeur, mais il ne faut pas qu'il soit précis au point d'empêcher les patients de parler de ce qui leur importe le plus. Si vous savez qu'il existe un enjeu ou un problème majeur que vos patients consultants sont susceptibles de souligner, planifiez l'initiative pour qu'ils aient la possibilité d'en discuter. Si vous avez une bonne raison de mettre de côté une priorité en particulier, expliquez aux patients pourquoi vous avez pris cette décision.
- Évitez d'axer votre initiative de participation sur un problème pour lequel vous avez une solution. Vous frustrerez probablement vos participants si vous avez déjà un plan d'action et que vous ne leur demandez que leur approbation.
- Évitez d'être sur la défensive. Les fournisseurs de soins devraient clarifier les malentendus et donner des explications lorsqu'on le leur demande, tout en veillant à ce que leurs explications créent un environnement favorable à la rétroaction.

## Prendre en compte les conflits d'intérêts

Étant donné que les patients consultants ont des intérêts extérieurs à votre projet, vous aurez peut-être à gérer des conflits d'intérêts réels ou perçus dans le cadre de vos efforts de participation. Rappelez aux participants qu'ils doivent agir avec transparence et de bonne foi, et laisser de côté leurs intérêts personnels pour faire progresser le bien commun. Demandez aux participants de prendre des mesures pour éviter les conflits d'intérêts, et de divulguer rapidement tout conflit d'intérêts qu'ils pourraient avoir. Si un conflit d'intérêts est mis au jour, il doit être réglé rapidement, ce qui pourrait exiger que le participant se retire de l'activité d'amélioration de la qualité.

## Fournir de la rétroaction sur l'inclusion des commentaires des patients

Faites preuve de transparence avec les patients avant, pendant et après le processus de participation en leur indiquant quels commentaires seront inclus et lesquels ne le seront pas. Il est acceptable de dire aux participants que, même si une suggestion donnée est une bonne idée, elle ne sera pas mise en œuvre en raison de contraintes financières ou autres. Les consultants plus expérimentés s'attendent à ce qu'ils aient à tenir compte de la faisabilité, des coûts et d'autres contraintes. Ce sont souvent eux qui abordent la question.



## Chapitre 3

# Donner suite et faire un suivi : Mise en œuvre, maintien et propagation

Maintenant que vous avez généré des idées, mis les idées de changement à l'essai et démontré qu'elles entraînent des améliorations, il est temps de mettre en place les changements à l'échelle locale, de les faire durer et de les propager, c'est-à-dire de travailler à les mettre en œuvre à grande échelle (p. ex., dans d'autres unités, services ou pratiques).



## Fiche de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité : Phases 5 et 6

*Les fiches de vérification sur le Cadre d'amélioration de la qualité résument les étapes de chaque phase du cycle d'amélioration de la qualité. Pour en savoir plus sur chacune des phases, consultez le [Cadre d'amélioration de la qualité](#) de Qualité des services de santé Ontario*

**Phase 5 – Mise en œuvre et maintien :** Une fois que votre équipe a mis à l'essai ses idées d'amélioration à petite échelle, a montré qu'elles entraîneront des améliorations dans différentes situations et est pratiquement certaine qu'il s'agit bel et bien d'améliorations, il est temps d'entreprendre la mise en œuvre et le maintien des changements. Dans cette phase, les idées de changements sont incluses officiellement dans les pratiques quotidiennes de l'unité ou du service visé.

Phase de la qualité : Mise en œuvre et maintien	Conseils pour faire participer les patients
<b>Formuler un plan de durabilité.</b>	Les patients continuent d'être des intervenants clés et peuvent avoir une influence sur la réussite du plan.
<b>Officialiser et normaliser les changements et consigner les nouveaux processus.</b>	Faites participer les patients à l'élaboration de documents convenant aux patients.
<b>Diffuser à grande échelle les nouveaux processus de manière créative, régulière et fréquente.</b>	Les patients peuvent jouer un rôle d'enseignants auprès de leurs pairs. Les témoignages de reconnaissance envers le travail des patients consultants sont aussi importants.

**Leçons clés :** *Les patients qui ont participé aux phases 1 à 3 pourraient commencer à être démotivés. Assurez-vous de rester régulièrement en contact ceux qui sont intéressés par la mise en œuvre du projet. Envisagez d'organiser un groupe de discussion ou de faire un suivi auprès des patients pour vérifier si la mise en œuvre se déroule comme prévu de leur point de vue.*

**Phase 6 – Propagation :** Dans cette phase, les idées de changement retenues sont mises en œuvre à plus grande échelle.

Phase de la qualité : Propagation	Conseils pour faire participer les patients
<b>Créer et mettre sur pied un plan de propagation. Commencer la propagation dans les unités qui sont motivées par ce changement afin de créer un effet d'entraînement et de donner l'exemple aux personnes et aux services qui doivent surmonter le plus d'obstacles.</b>	Le fait de prendre connaissance de l'avis des patients sur l'importance des changements peut aider les fournisseurs de soins à surmonter les obstacles qui les empêchent de les adopter.
<b>Communiquer les changements.</b>	Les patients participants peuvent être d'excellents ambassadeurs pour propager les changements, faire connaître les effets du projet et créer des liens émotionnels en donnant des exemples ou des témoignages.
<b>Créer un plan de mesure pour la propagation.</b>	Les patients qui restent intéressés et investis dans le projet seront enthousiastes à l'idée d'en mesurer la propagation.

**Leçons clés :** *En plus de leur expertise relative à leur expérience de vie, les patients consultants pourraient apporter d'autres compétences utiles à la propagation des changements. Souvent, ils seront l'atout le plus précieux de votre organisation dans les communications connexes.*

## Conseils pour faire évoluer le processus de participation des patients au fil de la progression de l'initiative d'amélioration de la qualité

À ce stade, l'équipe d'amélioration devrait faire une pause, célébrer ses réalisations et explorer les forces et les faiblesses de l'effort initial de participation. Forts de leur expérience du projet, les membres de l'équipe et les patients consultants pourraient être prêts à adopter une approche plus mature et solide.

Il s'agit aussi d'un moment idéal de joindre les membres actuels et de nouveaux membres, tant des fournisseurs de soins que des patients, pour confirmer la persistance de leur intérêt, déterminer si la lassitude s'installe ou encore chercher des personnes ayant les nouvelles compétences qui seront nécessaires pour les étapes suivantes.

- Certains membres seront prêts à se retirer de l'initiative (employés et patients).
- Certains pourraient vouloir prendre du recul ou participer différemment à la propagation de l'initiative (employés et patients).
- L'équipe a-t-elle besoin de formation spécialisée pour passer à la vitesse supérieure? Quelles sont les compétences et les ressources de l'équipe actuelle, et quelles sont ses lacunes?
- Vérifiez si votre organisation et les patients consultants sont prêts à accroître la participation des patients pour poursuivre l'initiative tout en tenant compte des nouveaux paramètres, et déterminez s'il est nécessaire de recruter de nouveaux membres.
- De nouvelles compétences seront-elles nécessaires pour aller de l'avant? Si oui, il pourrait être nécessaire de modifier la stratégie de recrutement du personnel et des patients consultants.
- Envoyez régulièrement des nouvelles aux participants pour montrer que votre organisation prend leur rétroaction au sérieux.
- Engagez-vous à mener d'autres initiatives de participation et à utiliser pour ce faire de nouvelles méthodes.
- Les membres qui ne sont plus actifs peuvent tout de même fournir ponctuellement de la rétroaction et des conseils pertinents. Assurez-vous de leur en offrir la possibilité et d'obtenir leur avis.

## Évaluez votre travail et engagez-vous à organiser d'autres initiatives de participation

Dans les six mois qui suivent l'initiative, prenez le temps de rassembler votre équipe, de passer en revue vos activités, de célébrer vos réussites, de discuter de vos lacunes et de faire un remue-méninges sur des améliorations supplémentaires. Vous devriez notamment de prendre le temps de demander aux patients consultants comment ils ont trouvé leur expérience et s'ils considèrent que leur temps a bien été employé. Le [Public and Patient Engagement Evaluation Tool](#) [en anglais seulement], un outil d'évaluation utile formulé par PPE Research-Practice Collaborative, un partenariat pancanadien de praticiens et de chercheurs financé par les Instituts de recherche en santé du Canada, pourrait vous aider à exécuter cette tâche.

L'amélioration de la qualité est un processus qui demande une surveillance et des ajustements continus. Consignez vos suggestions pour que l'équipe, dont la composition continue d'évoluer, puisse tirer des leçons de votre travail. En général, les participants sont très reconnaissants lorsqu'on leur envoie des nouvelles tous les quatre à six mois, ce qui peut d'ailleurs leur confirmer que votre organisation prend leur rétroaction au sérieux.

Promettez de faire une autre initiative de participation dans l'avenir, et confirmez que la direction de votre organisation est toujours d'accord. Cela n'a pas à être un fardeau : selon le projet, vous pourriez raisonnablement attendre quelques années avant de refaire une grande initiative de participation des patients et des personnes soignantes. Cependant, si vous pensez attendre un certain temps, vérifiez entre-temps l'efficacité des changements mis en œuvre auprès du conseil consultatif des patients et des familles de votre organisation. Quand sera venu le temps de relancer une initiative de participation avec des patients consultants au sujet de l'approche de l'amélioration de la qualité de votre organisation, résistez à l'envie de réutiliser les méthodes développées la première fois. Permettez-vous plutôt d'innover : vous accroîtrez de beaucoup vos chances d'apprendre quelque chose de nouveau avec les patients consultants.

## Rendre compte de vos résultats

### Planifier d'avance

Déterminez d'avance comment vous consignerez les résultats de l'initiative de participation et les diffuserez aux membres de votre organisation, aux patients consultants qui y ont participé et ultimement à l'ensemble de la population servie par votre organisation. Les initiatives de participation diffèrent des autres formes de recherche qualitative, notamment parce qu'elles promettent que leur processus et leurs résultats seront transmis aux participants et possiblement au public. Même si vous n'avez pas atteint vos objectifs de base dans le cadre du projet, planifiez tout de même de diffuser vos résultats; les leçons que vous avez apprises sont importantes elles aussi.

### Rapport final

Envisagez de publier un bref rapport (que ce soit un rapport distinct ou un article dans le bulletin d'information ou le site Web de votre organisation) qui résume comment votre organisation a mobilisé les patients dans son initiative d'amélioration de la qualité. Cela vous aidera à garder votre élan afin de générer d'autres améliorations grâce à la participation des patients. Profitez aussi de ce rapport pour souligner les possibilités de participation futures. Vous pourriez y inclure les sections suivantes :

- Brève introduction pour remercier les participants, décrire l'importance de la contribution des patients et des soignants pour votre organisation et souligner les apprentissages effectués pendant le processus.
- Description de la méthode employée pour faire participer les patients consultants, y compris les techniques choisies et les étapes réalisées.
- Résumé des enjeux soulevés, des leçons apprises et des recommandations proposées. Il est acceptable d'y décrire les conflits d'opinion n'ayant pas été résolus pendant le processus.
- Explication des mesures sur le point d'être mises en œuvre par l'organisation, assorties de leur échéancier si possible. Précisez que toutes les recommandations ne seront pas mises en œuvre sur-le-champ et que vous reviendrez aux recommandations en suspens par la suite (promettre d'effectuer d'autres consultations est une bonne façon de conserver la confiance).

### Étude de cas : Initiative de participation des patients menée par Qualité des services de santé Ontario pour la préparation du présent guide

Afin d'illustrer la mise en œuvre de quelques-uns des concepts et des étapes décrits ici, Qualité des services de santé Ontario a préparé une étude de cas portant sur la participation de patients à l'élaboration du présent guide.

**Contexte :** Le présent guide est le fruit de la collaboration de deux programmes de Qualité des services de santé Ontario, soit le programme de PAQ et le programme de consultation des patients, des familles et du public. Qualité des services de santé Ontario a d'abord formé un groupe de travail, composé de six employés, qui ont convenu qu'il fallait collaborer avec des patients consultants et les faire participer à l'élaboration du guide. La direction et les cadres de tous les paliers de Qualité des services de santé Ontario ont donné leur aval.

**Objectif :** Rédiger de manière collaborative un guide concis et instructif, étayé par des exemples et des expériences tirés de PAQ et de l'expérience de vie des patients consultants, qui pourrait être utile aux employés qui veulent inclure des patients dans des initiatives d'amélioration de la qualité ou à l'élaboration d'un PAQ.

En faisant participer des patients, Qualité des services de santé Ontario voulait s'assurer que le contenu du guide, s'il est appliqué par des fournisseurs de soins, permette d'offrir une expérience de participation positive aux patients consultants et aux fournisseurs de soins de santé.

Voici les principaux indicateurs de succès recherchés :

- **Information** : Nous voulions fournir un guide qui serait utile aux intervenants sur le terrain souhaitant faire participer des patients à l'amélioration de la qualité et qui leur donnerait des conseils particuliers à propos des PAQ.
- **Clarté** : Nous voulions employer un langage convenant à tout fournisseur de soins de santé, peu importe son expérience de la participation des patients ou de l'amélioration de la qualité.
- **Utilité** : Nous voulions produire un document que le lecteur recommanderait à d'autres, surtout à son équipe et aux patients consultants inclus dans le processus d'amélioration de la qualité.

**Choix des populations à mobiliser** : Nous voulions inclure quelques patients consultants plus expérimentés pour connaître leur expérience concernant des initiatives de participation réussie ou non, ainsi que des patients consultants moins expérimentés pour connaître leur avis sur le processus de participation et sur les obstacles réels ou perçus à la participation.

**Recrutement des consultants** : Les patients consultants qui désirent travailler avec Qualité des services de santé Ontario peuvent soumettre un [formulaire de déclaration d'intérêt](#) sur notre site Web. Notre équipe a communiqué avec les personnes qui se sont manifestées pour leur offrir de participer au projet. Elle a ensuite effectué des entrevues normalisées avec les personnes intéressées (n=27) pour leur expliquer la portée du projet. Vingt d'entre elles ont accepté de participer.

### **Choix des méthodes de participation (figure 3)**

- **Réunions en ligne** : Il a été résolu que la majeure partie de la participation se ferait dans le cadre de réunions en ligne. Qualité des services de santé Ontario a souvent recours aux réunions en ligne à l'interne. L'équipe était donc à l'aise d'employer cette méthode, qui était d'ailleurs plus pratique pour les participants et leur évitait des déplacements.
- **Rétroaction par téléphone et par courriel** : Nous avons fait savoir aux consultants qu'ils pouvaient communiquer avec l'équipe par téléphone et par courriel tout au long du processus s'ils devaient manquer une réunion, mais qu'ils désiraient tout de même contribuer, ou s'ils étaient réticents à fournir des commentaires ou à poser des questions devant un groupe.
- **Réunion en personne** : Une fois qu'une bonne version provisoire du guide a été produite, nous avons organisé une seule réunion en personne afin de montrer aux participants comment nous avons inclus leur rétroaction et d'obtenir d'autres commentaires de leur part.
- **Suivi** : Nous avons transmis des nouvelles sur les progrès aux patients consultants par webinaire et par courriel. Nous leur avons aussi envoyé une version PDF du guide une fois sa conception terminée.



**Figure 3** – Processus de participation des patients à l’élaboration du présent guide

- La majorité des 20 consultants a pris part à au moins une des séances en ligne.
- Quelques personnes n’ont pas pu participer aux séances, mais ont tout de même fourni de la rétroaction sur les versions provisoires du guide par courriel.
- Huit consultants ont participé à un atelier d’une journée visant à peaufiner le guide et à déterminer si son contenu était informatif, concis et facile à partager.

### **Contribution des consultants**

Les patients consultants nous ont fourni des commentaires sur la structure du guide et ont veillé à ce que l’information fournie soit pertinente pour les consultants, à ce que les éléments les plus importants soient mis en évidence adéquatement et à ce que les annexes à l’intention des patients consultants soient rédigées en langage simple. Ils ont également suggéré du contenu à ajouter, notamment des méthodes de participation supplémentaires et les écueils à éviter.

### **Leçons apprises**

- Nous avons découvert que les mises au point avant et après les réunions aident à répondre aux besoins individuels des participants.
- Certains participants prenaient le temps de réfléchir et donnaient leur rétroaction après la réunion.
- Il a fallu apprendre aux participants à utiliser le logiciel de webinaire, mais une fois qu’ils se sont habitués aux programmes, nous avons connu peu de problèmes techniques.
- Nous avons eu recours à du soutien administratif pour organiser les déplacements et l’hébergement des consultants pour la réunion en personne.
- Nous avons dû envoyer certains documents par la poste et non seulement par courriel.



## **Vérification : consultation après l'atelier**

### *Commentaires des consultants*

- « Cette expérience m'a rendue plus optimiste quant au système de santé. »
- « Je ne me suis jamais senti aussi bien accueilli dans un projet que dans celui-ci, et j'ai rarement participé à des réunions sur un sujet aussi intéressant. J'ai l'impression d'en savoir beaucoup plus maintenant qu'à mon arrivée. »
- « N'oubliez pas de continuer à nous inclure. »
- « J'aimerais avoir des nouvelles sur les prochaines étapes. »
- « Je suis très impressionnée par la passion de votre organisation au sujet de la participation des patients. Manifestement, ce n'est pas juste un travail pour vos employés. »

### *Commentaires du personnel*

« Nous sommes impressionnés par les contributions que nous avons reçues pour le guide, et nous sommes réellement reconnaissants des critiques constructives qu'on nous a faites. »

Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont nous avons fait participer des patients à ce projet, écrivez à [Engagement@HQOntario.ca](mailto:Engagement@HQOntario.ca).



## Chapitre 4

# Comment faire participer les patients à l'élaboration et à l'examen du PAQ de votre organisation

Le présent chapitre aborde les façons de faire contribuer les patients à l'élaboration et à l'examen du PAQ, un aspect important de leur participation à l'amélioration de la qualité.

Comme mentionné plus haut, les hôpitaux ontariens doivent maintenant faire participer les patients à l'élaboration du PAQ et y décrire leurs pratiques en matière de participation. À ce sujet, l'Association des hôpitaux de l'Ontario a conçu un document d'orientation pratique intitulé [Engaging Patients and Caregivers in QIP Preparation](#) [en anglais seulement]. En outre, les autres organisations du système de santé font, elles aussi, participer de plus en plus les patients à l'élaboration de leurs PAQ.

Les patients consultants peuvent contribuer à chacune des trois parties du plan.

- S'ils ont participé à des projets d'amélioration de la qualité, les patients consultants peuvent aider à rédiger la description de ces projets dans le rapport de progrès. À noter que la contribution des patients doit être décrite dans la colonne des commentaires.
- Les patients consultants peuvent aussi participer à la rédaction de la partie descriptive du PAQ : ils auront pris part à l'établissement des priorités de l'organisation en matière d'amélioration de la qualité et peuvent résumer leur contribution et celle d'autres consultants aux activités d'amélioration de la qualité.
- Enfin, ces patients peuvent jouer un rôle dans l'établissement des priorités en matière d'amélioration, s'exprimer au sujet des objectifs d'amélioration et aider au développement des idées de changement, trois éléments qui figureront dans le plan de travail.

Voici quelques trucs pour faire participer les patients au PAQ de votre organisation :

- Intégrer des patients consultants au comité de la qualité responsable du PAQ faisant rapport au conseil d'administration.
- Faire participer les groupes de patients existants à l'élaboration du plan.
  - o Parler de la progression du PAQ au conseil consultatif des patients et des familles ou à d'autres groupes de patients de votre organisation et demander leur avis.
- S'efforcer de donner au conseil consultatif des patients et des familles ou à d'autres groupes de patients une voix et un poids équivalents dans l'élaboration du plan.
  - o Dans certaines organisations, le conseil consultatif des patients et des familles donne son accord avant que le PAQ soit soumis, à l'instar du conseil d'administration, qui doit toujours donner son accord.

- Tenir des groupes de discussion ou des assemblées publiques pour diffuser le PAQ à un nombre accru de patients consultants.
- Faire participer les patients consultants à la planification et à la réalisation des activités d'amélioration de la qualité présentées comme des idées de changement dans le PAQ.

## Aperçu du contenu du PAQ

Le PAQ est divisé en trois parties.

Le **rapport de progrès** fait le pont entre le plan de l'année précédente et celui de l'année à venir, et doit faire partie intégrante, tout au long de l'année, des efforts de surveillance continue déployés par votre organisation. Ce rapport a pour but d'aider l'organisation à déterminer la mesure dans laquelle les idées de changement mises à l'essai ont permis de remplir les objectifs fixés et de décrire les modifications apportées à ces idées pour favoriser l'atteinte de ces objectifs.

La **partie descriptive** fournit le contexte et jette les bases des engagements pris dans le PAQ pour l'année à venir. Cette partie devrait être facile à comprendre par tous les lecteurs, y compris par le public, et comprend une section réservée à la description des activités relatives à la participation des patients.

Le **plan de travail** est la portion du plan où sont décrits les questions de qualité, les indicateurs, les objectifs d'amélioration et les idées de changement précises qui seront mis à l'essai par votre organisation durant l'année.

L'envoi du PAQ se fait au moyen de l'outil de soumission en ligne de Qualité des services de santé Ontario, le **navigateur de PAQ**.



## Démarrage

La première étape de la préparation du PAQ consiste à organiser des réunions du comité d'amélioration de la qualité sur une base régulière afin de discuter de l'élaboration du plan et de sa mise en œuvre dans votre organisation.

Bien que l'élaboration du PAQ soit un processus continu, les nouveaux cycles des PAQ commencent généralement à l'automne, lorsque Qualité des services de santé Ontario présente les questions de qualité prioritaires pour l'année à venir et leurs indicateurs correspondants. Cette période est donc toute désignée pour intégrer de nouveaux patients consultants à votre comité d'amélioration de la qualité. Dans ce rôle, les patients consultants toucheront à tous les aspects de l'élaboration et de la mise en œuvre de votre plan.

À l'automne, votre organisation travaille peut-être encore à la mise en œuvre des idées de changement du plan précédent, mais vous devez tout de même penser à établir vos priorités pour l'année à venir. À cet effet, les commentaires des patients consultants qui ont participé au processus d'élaboration et de mise en œuvre du plan seront très importants, tout comme les données des sondages sur l'expérience des patients et les renseignements contenus dans les plaintes.

À votre première rencontre avec les patients consultants, présentez-leur le dernier PAQ soumis. Si vous avez des données sur les progrès accomplis, passez-les en revue pour chacun des indicateurs choisis. De plus, veillez à ce que les patients consultants aient la possibilité de poser des questions sur les documents présentés.

### Accès aux ressources de Qualité des services de santé Ontario

Songez à vous inscrire aux webinaires de Qualité des services de santé Ontario destinés à votre secteur, qui ont lieu à l'automne et à l'hiver. Les webinaires offerts portent sur des sujets variés notamment : des résumés des PAQ soumis l'année précédente par chaque secteur, l'établissement d'objectifs d'amélioration, les questions prioritaires et les indicateurs pour chaque secteur ainsi que la prise en compte de questions clés comme l'équité et l'intégration des soins. Ces [webinaires](#) pourraient aussi intéresser les patients consultants; n'hésitez pas à leur relayer l'information pour leur donner la possibilité d'y participer.



## Définition du problème

Commencez à évaluer les données et à examiner les différences entre l'état actuel des choses et les conditions visées. Communiquez avec les patients pour connaître leur expérience sur ces questions : ils ont un rôle précieux à jouer dans la mise en lumière des problèmes actuels. Mettez au point un plan de mesure déterminant la méthode de suivi des progrès. Vous trouverez dans le navigateur de PAQ, l'outil de soumission de PAQ en ligne de Qualité des services de santé Ontario, des données sur la performance de votre organisation par rapport à certains indicateurs. Rendez-vous sur le navigateur pour prendre connaissance de ces données et vérifier que vos mesures correspondent à la performance visée par l'indicateur ou en tiennent compte. Il se pourrait que vous utilisiez des renseignements plus récents que ceux contenus dans le PAQ; le cas échéant, tenez-en compte dans votre plan.



## Compréhension de son système

Procédez à l'analyse des données sur vos priorités recueillies par votre équipe. Commencez à établir vos objectifs pour l'année à venir, notamment à l'aide de documents contenant des données probantes, d'ententes de responsabilisation en matière de services, de données provinciales actuelles comme celles fournies par le rapport [À la hauteur](#) et de données historiques de votre organisation. Veillez à transmettre les éléments susmentionnés à vos patients consultants et à discuter avec eux des objectifs qui les interpellent.

Explorez les possibilités d'amélioration et les idées de changement que vous mettrez à l'essai au cours de l'année. Lancez-vous dans la rédaction de la partie descriptive de votre PAQ, en collaboration avec vos patients consultants. Cette partie doit témoigner d'un engagement réel à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la participation des patients et être écrite de façon à rejoindre les patients, les personnes soignantes et la population.



## Conception et mise à l'essai de solutions

Peaufinez les idées de changement soulevées et inscrivez-les en tant qu'initiatives d'amélioration dans votre PAQ. S'il est prévu que des patients consultants participent à la mise en œuvre, au maintien et à la propagation de ces idées, vous devez décrire leur contribution. Les idées de changement vont dans la partie « plan de travail » du PAQ. Une fois cette partie remplie, faites en sorte que votre plan soit examiné et approuvé, puis soumis chaque année à Qualité des services de santé Ontario au plus tard le 1<sup>er</sup> avril.

Ensuite, procédez à la mise à l'essai des idées de changement décrites dans votre plan. À cette étape, maintenez la participation des patients consultants et vérifiez régulièrement s'ils adhèrent au changement. Diffusez vos résultats à grande échelle, et parlez autant des difficultés que des réussites. Créez des systèmes de mesure pour évaluer continuellement vos progrès.



## Mise en œuvre et maintien

Officialisez et érigez en normes les idées de changement mises à l'essai avec succès en les intégrant aux politiques et aux procédures, aux documents d'orientation, aux descriptions de postes et aux programmes de formation. Consignez les nouveaux processus. Continuez de suivre le plan de mesure en vigueur pour faire le suivi de la performance. Discutez des leçons tirées de cette expérience avec le personnel et avec les conseils de patients ou de familles. Parlez des améliorations mises en place, puis évaluez leur incidence et les commentaires des patients à ce sujet. Créez un plan visant à propager – par exemple à d'autres unités, services ou pratiques – les changements qui se sont révélés concluants et continuez le suivi de votre progression par rapport aux objectifs définis dans le PAQ.



## Propagation

Décrivez votre système de suivi de la performance et la réalisation des engagements et des priorités définis dans le PAQ. Mettez en œuvre votre plan de propagation des changements fructueux. Diffusez largement votre plan, notamment en le publiant sur la page d'accueil de votre organisation et en en parlant directement aux patients. Gardez également en tête que vos patients consultants peuvent devenir des défenseurs et des promoteurs indispensables de vos succès. Pendant l'année, durant la mise en œuvre des idées de changement et des mesures du processus, mettez à jour votre copie de travail du rapport de progrès en la comparant aux priorités et aux objectifs du PAQ de l'année précédente. Indiquez les idées qui ont été mises en œuvre et les leçons qui en ont été tirées, sans oublier de décrire la contribution de vos patients consultants.

# Glossaire

Dans le système de santé ontarien, le terme **participation des patients, du public et des personnes soignantes** (appelé **participation des patients** dans le cadre du présent guide) renvoie à une activité qui :

- a) est entreprise principalement par un fournisseur de soins, une organisation ou un décideur;
- b) fait appel à la contribution et à la participation concrètes des patients, des personnes soignantes et des membres du public;
- c) rehausse la qualité des soins;
- d) améliore ou alimente la confiance des patients, des personnes soignantes et des membres du public;
- e) emploie l'approche ou la combinaison d'approches de participation du public (partage, consultation, délibération et collaboration) la plus appropriée à la question ou à la situation.

Le présent guide utilise le terme « participation des patients » plutôt que « participation des patients, du public et des personnes soignantes » aux fins de concision.

Dans le contexte des soins de santé, la **qualité** a été définie comme « [traduction] la mesure dans laquelle les services de santé pour les personnes et les populations augmentent la probabilité de résultats désirés en matière de santé et correspondent aux connaissances professionnelles actuelles<sup>10</sup> ». De cette définition découlent les six propriétés des soins de grande qualité – *sécuritaires, efficaces, axés sur le patient, efficaces, opportuns* et équitables<sup>11</sup> –, qui sont également au cœur de [La qualité ça compte : réaliser l'excellence des soins pour tous](#), la vision qu'a Qualité des services de santé Ontario d'un système de santé de qualité.

L'**amélioration de la qualité** peut se définir comme une approche générale des changements qui mènent à de meilleurs résultats pour les patients (santé), à un meilleur rendement du système (soins) et à un meilleur perfectionnement professionnel. Elle passe par l'effet combiné des efforts soutenus de tous

les intervenants – les fournisseurs de soins, les patients et leur famille, les chercheurs, les planificateurs et les éducateurs – visant à apporter des solutions améliorées et durables<sup>12</sup>.

Le **plan d'amélioration de la qualité** (PAQ) est un plan directeur officiel décrivant comment une organisation du milieu de la santé s'attaquera aux questions de qualité et remplira ses objectifs en matière d'amélioration de la qualité. Les hôpitaux, les organismes de soins primaires interprofessionnels, les centres d'accès aux soins communautaires et les foyers de soins de longue durée doivent, conformément à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* ou à leur entente de financement ou de responsabilisation, élaborer un plan d'amélioration de la qualité chaque année. Ce plan doit comprendre des mesures et des objectifs précis reflétant les priorités provinciales et les réalités locales. Il est composé de trois parties – le rapport de progrès, la partie descriptive et le plan de travail – qui ensemble posent une réflexion sur les activités d'amélioration de la qualité et les réalisations en la matière de l'année précédente, fournissent du contexte sur l'organisation et présentent les étapes à suivre pour l'année à venir. Enfin, les PAQ sont publics et publiés sur cette [page](#) de Qualité des services de santé Ontario, où vous pouvez les télécharger.

Le **patient consultant** a déjà été un patient lui-même, est un membre de la famille d'un patient ou agit à titre de personne soignante pour un patient. En collaboration avec le personnel d'une organisation du milieu de la santé, il donne son avis sur les politiques, les programmes et les pratiques qui influent sur les soins et les services aux patients. La présence des patients consultants garantit que la voix des patients sera prise en compte dans la planification et le processus décisionnel relatifs aux questions qui touchent les soins aux patients<sup>13</sup>.

# Références

1. Armstrong, N., G. Herbert, E. L. Aveling, M. Dixon-Woods et G. Martin. « Optimizing patient involvement in quality improvement », *Health Expectations*, vol. 16, n° 3, 2013, p. e36-e47.
2. Pomey, M.-P., H. Hihat, M. Khalifa, P. Lebel et A. Néron. « Patient partnership in quality improvement of healthcare services: Patients' inputs and challenges faced », *Patient Experience Journal*, vol. 2, n° 1, 2015, p. 29-42.
3. Boivin, A., P. Lehoux, R. Lacombe, J. Burgers et R. Grol. « Involving patients in setting priorities for healthcare improvement: a cluster randomized trial », *Implementation Science*, vol. 9, n° 24, 2014.
4. Renedo, A., C. A. Marston, D. Spyridonidis et J. Barlow. « Patient and Public Involvement in Healthcare Quality Improvement: How organizations can help patients and professionals to collaborate », *Public Management Review*, vol. 17, n° 1, 2015, p. 17-34.
5. Roseman, D., J. Osborne-Stafsnes, C. Helwig Amy, S. Boslaugh et K. Slate-Miller. « Early Lessons From Four 'Aligning Forces For Quality' Communities Bolster The Case For Patient-Centered Care », *Health Affairs*, vol. 32, n° 2, 2013, p. 232-241.
6. Crawford, M. J., D. Rutter, C. Manley, T. Weaver, K. Bhui, N. Fulop et P. Tyrer. « Systematic review of involving patients in the planning and development of health care », *BMJ*, vol. 325, n° 7375, 2002, p. 1263-1265.
7. Qualité des services de santé Ontario. Compas Qualité. « Cadre d'amélioration de la qualité », [En ligne], 2016. [<http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started#section-hqo-quality-improvement-framework>] (Consulté le 26 octobre 2016).
8. Arford, P., J. Branscombe, S. Butts-Dion, A. Hill, K. Humphrey, A. Irwin et coll. « Report on Patient Engagement Activities in Maine's Twenty-Six Patient Centered Medical Home Pilot Sites », Maine Patient Centered Medical Home Pilot, octobre 2011.
9. Agency for Healthcare Research and Quality. « Organizing Measures by Quality Domain », [En ligne], mars 2016. [<http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/talkingquality/create/organize/qualitydomain.html>] (Consulté le 26 octobre 2016).
10. « 1. Health, Health Care, and Quality of Care » dans Institute of Medicine Committee to Design a Strategy for Quality Review and Assurance in Medicare, Lohr, K. N. (éd.). *Medicare: A Strategy for Quality Assurance*, vol. 1., Washington (D. C.), National Academies Press, 1990, [<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235460/>].
11. Institute of Medicine. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*, Washington (D. C.), National Academy Press, 2001.
12. Batalden, P. B., et F. Davidoff. « What is "quality improvement" and how can it transform healthcare? », *Quality and Safety in Health Care*, vol. 16, n° 1, 2007, p. 2-3.
13. Brockville General Hospital. « Patient- and Family-Centred Care: Patient Advisor Handbook », [En ligne], mai 2015. [<http://www.bgh-on.ca/upload/files/BGH%20Patient%20Advisor%20Handbook-final.pdf>] (Consulté le 26 octobre 2016).

# Annexe 1

## Participer à l'amélioration de la qualité :

# ✓ Pour les patients et les personnes soignantes

### Qu'entend-on par « amélioration de la qualité »?

L'amélioration de la qualité est le processus par lequel les organisations du milieu de la santé (comme les hôpitaux et les cabinets de médecins de famille) améliorent la planification et la prestation des soins offerts aux patients et à leurs soignants.

- Beaucoup d'organisations du milieu ont des équipes qui se consacrent au processus d'amélioration de la qualité. Pour en savoir plus sur ce processus et savoir qui peut y participer, visionnez la vidéo sur le site Web de [Qualité des services de santé Ontario](#).
- Au début du processus, l'organisation doit choisir une question ou un problème à traiter en priorité. Par exemple, un hôpital peut passer par un processus d'amélioration de la qualité pour réduire le temps d'attente d'une clinique en particulier.
- Il existe plusieurs modèles d'amélioration de la qualité. Pour connaître leur fonctionnement, visitez le site Web du [département de santé familiale et communautaire de l'école de médecine de l'Université Duke](#) [en anglais seulement].

### Pourquoi participer à l'amélioration de la qualité?

L'amélioration de la qualité peut se faire par des projets ou des comités et est un excellent moyen d'améliorer l'expérience des patients, les résultats de santé et la formation des employés du milieu de la santé. Comme vous avez directement reçu des soins ou pris soin d'un proche, vous pouvez jouer un rôle important dans le processus.

Comme personne ne connaît votre expérience dans le système de santé aussi bien que vous, votre point de vue est précieux. En participant à l'amélioration de la qualité, vous utilisez votre expérience pour résoudre des problèmes. Sachez qu'en vous exprimant, vous contribuez à offrir un meilleur système de santé aux patients et aux soignants de demain.

## Comment participer à un projet d'amélioration de la qualité?

Si vous-même, un membre de votre famille ou un proche avez reçu des soins d'une organisation du milieu de la santé et que vous voulez contribuer à améliorer ces soins, communiquez avec l'organisation en question et proposez votre aide en tant que patient consultant.

- Demandez des renseignements sur la participation à l'amélioration de la qualité à un employé de l'organisation (p. ex., votre médecin, votre infirmière, une réceptionniste). À noter que les grandes organisations pourraient vous diriger vers un service précis, par exemple un service des relations avec les patients.
- Cherchez de l'information sur le site de l'organisation.
- Si l'organisation a un conseil consultatif des patients et des familles, communiquez avec lui pour vous informer des possibilités en matière d'amélioration de la qualité.

## Comment participer : principales questions à poser au personnel

Si vous trouvez un projet auquel vous aimeriez participer, il est important que vous définissiez clairement votre rôle. En effet, comme certains membres du personnel pourraient n'avoir jamais travaillé à l'amélioration de la qualité avec des patients, vous devriez préparer vos questions; ainsi, vous pourriez renforcer votre collaboration et améliorer votre expérience de patient consultant. N'oubliez pas : vous aussi pouvez apporter des connaissances et du soutien aux autres.

Vous trouverez ci-dessous une liste des principales questions à poser aux membres du personnel responsables de l'amélioration de la qualité. Ces questions touchent à la planification, à la réalisation et au suivi des projets.

## Planification – Posez les questions suivantes au personnel pour planifier les projets d'amélioration de la qualité et déterminer la nature de votre contribution.

### 1. Quel est le problème ou la question au centre du projet? Quels sont les objectifs d'amélioration?

Chaque projet d'amélioration de la qualité a une orientation et des objectifs clairs. Vous pourriez contribuer à les définir si vous vous joignez au projet dès ses débuts, mais ils pourraient déjà avoir été définis. D'une façon ou d'une autre, il est important que vous les compreniez et que vous demandiez si vous les acceptez.

### 2. Quelles personnes participent au projet, et quel est le rôle de chacun? Quel sera mon rôle?

Faites connaissance avec tous les participants et informez-vous de leurs différents rôles. Discutez avec le personnel pour vous mettre d'accord sur votre rôle, vos tâches et le temps que vous voulez y consacrer.

### 3. L'organisation remboursera-t-elle les dépenses liées au projet?

Demandez à l'organisation si elle couvre les déplacements, la nourriture servie durant les réunions, etc.

## Réalisation – Posez les questions suivantes si vous voulez apporter une contribution en particulier.

### 1. Comment obtenir une éducation, de la formation et du soutien du personnel sur ce sujet?

Travailler à l'amélioration de la qualité peut être difficile pour des débutants. Assurez-vous qu'on vous guide dans le processus en demandant au personnel si vous pouvez recevoir une éducation et une formation, être jumelé à un expert en la matière ou bénéficier de mentorat par un pair. Toutefois, n'oubliez pas que les membres du personnel peuvent eux aussi n'avoir aucune expérience dans ce type de projets.

### 2. Quels sont les jalons et l'échéancier du projet?

Les jalons sont les réalisations ou les événements clés d'un projet. Ils sont très utiles pour évaluer l'atteinte des objectifs globaux. Quant à l'échéancier, il vous permettra de connaître la durée de votre participation au projet.

### 3. Combien de cycles d'amélioration de la qualité y aura-t-il?

L'amélioration de la qualité prend du temps. Le personnel qui en est responsable utilise des [graphiques](#) et d'autres outils pour suivre le changement sur plusieurs [cycles](#). Il est essentiel de s'informer du nombre de cycles du projet, car ce renseignement vous donnera une idée du temps nécessaire à la concrétisation de vos recommandations.

## Suivi – Posez les questions suivantes pour garder contact avec le projet, même lorsque vous n'y contribuez plus.

### 1. Quand et à quelle fréquence aurai-je des nouvelles du projet?

Le personnel responsable de l'amélioration de la qualité a le devoir de vous donner les résultats finaux du projet. Si personne ne fait de suivi auprès de vous, renseignez-vous. Posez des questions pour savoir en quoi vos commentaires ont été utiles.

### 2. Quel sera le rôle des patients et des personnes soignantes dans la propagation des améliorations?

L'amélioration de la qualité vise d'abord à résoudre un problème, puis à [propager](#) la solution à l'externe comme à l'interne. Il se peut que vous, d'autres patients ou d'autres soignants participiez à cette étape du processus.

## Considérations importantes

- **Souci de confidentialité** – Beaucoup de détails sont dévoilés durant les réunions sur le PAQ. Si vous voulez que certains de vos propos ne soient pas enregistrés ou répétés dans un contexte autre que celui de la réunion, dites-le clairement à l'avance. En outre, un membre du personnel pourrait vous demander de signer une entente de confidentialité (protection des renseignements) avant de vous donner accès à de l'information sur l'organisation, ce qui signifie que vous devrez garder pour vous tout renseignement d'ordre privé divulgué durant les réunions.
- **Utilisation de vos recommandations** – Votre point de vue est utile. Cela dit, les organisations sont parfois limitées dans l'utilisation qu'elles peuvent en faire. Il est donc possible que le projet ne tienne pas compte de tous vos commentaires.

- **Patience** – Beaucoup de temps pourrait s'écouler avant que vous puissiez constater à quoi ont servi le temps et les efforts investis. Gardez à l'esprit que la constance de vos contributions pourra mener à des améliorations qui ne se manifesteront qu'à long terme.

Qualité des services de santé Ontario. <http://www.hqontario.ca/Amélioration-de-la-qualité/Quentend-on-par-Amélioration-de-la-qualité>

Département de santé familiale et communautaire de l'école de médecine de l'Université Duke [en anglais seulement]. [http://patientsafetyed.duhs.duke.edu/module\\_a/introduction/introduction.html](http://patientsafetyed.duhs.duke.edu/module_a/introduction/introduction.html)

Graphiques [en anglais seulement]. <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/RunChart.aspx>  
Cycles [en anglais seulement]. [www.institute.nhs.uk/quality\\_and\\_service\\_improvement\\_tools/quality\\_and\\_service\\_improvement\\_tools/plan\\_do\\_study\\_act.html](http://www.institute.nhs.uk/quality_and_service_improvement_tools/quality_and_service_improvement_tools/plan_do_study_act.html)

Propagation [en anglais seulement]. [www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/ScienceofImprovementSpreadingChanges.aspx](http://www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/ScienceofImprovementSpreadingChanges.aspx)

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [engagement@hqontario.ca](mailto:engagement@hqontario.ca).

Pour obtenir des outils et des ressources connexes, veuillez consulter le carrefour de participation des patients, des personnes soignantes et du public de Qualité des services de santé Ontario à l'adresse : [www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients](http://www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients)

# Annexe 2

## Introduction à l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité :

# ✓ Pour les patients et les personnes soignantes

### Qu'est-ce que le plan d'amélioration de la qualité?

Le plan d'amélioration de la qualité (PAQ) est le plan officiel qu'utilisent les organisations du milieu de la santé pour améliorer les soins dispensés aux patients et à leurs soignants. La loi exige que les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, certains organismes de soins primaires et les organisations offrant des soins à domicile soumettent un PAQ à Qualité des services de santé Ontario (QSSO) annuellement, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril.

Qualité des services de santé Ontario demande chaque année aux organisations qui soumettent un PAQ de se concentrer sur une poignée de *questions* clés considérées comme prioritaires en Ontario, comme l'accès rapide aux soins et la satisfaction des patients. De plus, QSSO donne des mesures précises, ou *indicateurs*, dont les organisations peuvent se servir pour faire le suivi de leur performance sur ces questions. Ces indicateurs pourraient être par exemple le temps d'attente à l'urgence ou les résultats d'un sondage sur la satisfaction des patients. Les organisations ont aussi la possibilité de choisir leurs propres indicateurs pour évaluer leur progrès sur des questions importantes pour elles et leurs patients.

En tant que patient consultant, vous pouvez participer à l'élaboration du plan d'amélioration de la qualité d'une organisation qui vous a dispensé des soins ou qui a soigné un de vos proches. Ainsi, vous contribuerez à la sélection des éléments à améliorer et des moyens à déployer pour y parvenir.

### En quoi consiste le plan?

Le PAQ est divisé en trois parties :

1. Le rapport de progrès, qui témoigne du progrès réalisé par rapport au plan précédent.
2. La partie descriptive, qui résume brièvement le plan.
3. Le plan de travail (le plan lui-même), qui contient :
  - o les indicateurs sur lesquels travaillera l'organisation;
  - o les résultats actuels pour ces indicateurs;
  - o les objectifs d'amélioration;
  - o des idées de moyens pour atteindre ces objectifs.

Tous les PAQ sont accessibles au public. Vous pouvez consulter et télécharger le plan des organisations qui vous intéressent sur cette [page](#) de Qualité des services de santé Ontario.

### Exemple d'une question clé liée à la qualité des soins et améliorée par un PAQ

*Imaginez que votre médecin de famille fait partie d'une équipe de santé familiale. Vous avez une éraflure douloureuse et suintante à la jambe et êtes préoccupé par la possibilité qu'elle soit infectée. Vous*

*aimeriez donc le consulter le plus rapidement possible. Vous appelez votre équipe de santé familiale pour prendre rendez-vous, mais la prochaine plage horaire libre est dans une semaine.*

*Le lendemain, comme votre situation s'est aggravée, vous vous rendez à l'urgence. Lorsqu'enfin vous voyez un médecin, il vous diagnostique une infection, vous prescrit des antibiotiques et vous renvoie à la maison.*

**Question clé** – Rapidité de l'accès aux soins primaires.

Dans cette situation, la meilleure option aurait été de consulter votre médecin de famille rapidement pour obtenir les antibiotiques dont vous aviez besoin.

L'accès rapide au médecin de famille ou à un fournisseur de soins approprié peut prévenir l'aggravation de l'état de santé et le besoin de soins supplémentaires. Le médecin de famille connaît les antécédents de ces patients et peut tenir compte d'autres facteurs potentiellement importants pour les résultats des soins.

*Les patients consultants du comité de la qualité de votre équipe de santé familiale ont indiqué que la question de la rapidité d'accès aux soins était importante pour eux.*

*Dans cet exemple, deux des six médecins ont déjà apporté, avec succès, des changements visant à accélérer l'accès aux soins. Le comité de la qualité décide donc d'en faire la priorité des activités d'amélioration. Ainsi, tous les médecins doivent appliquer ces principes afin de garantir aux patients qui ont besoin de soins un accès rapide.*

**Indicateur** – La performance relative à la rapidité d'accès est souvent évaluée au moyen d'une question de sondage mesurant les perceptions des patients, par exemple :

La dernière fois que vous avez été malade ou préoccupé par votre état de santé, combien de temps après votre première demande de consultation (médecin, infirmière praticienne) avez-vous réussi à rencontrer un professionnel en personne?

- Le jour-même
- Le lendemain

- Entre 2 et 19 jours plus tard (nombre de jours : \_\_\_\_\_)
- 20 jours ou plus après la demande
- Non applicable (ne sait pas/refus)

*Votre équipe de santé familiale ajoute cette question aux sondages qu'elle distribue aux patients durant l'année. Lorsque le comité de la qualité écrit son premier PAQ, il y inscrit le résultat actuel de l'équipe pour cet indicateur et établit un objectif d'amélioration pour l'année à venir. Ainsi, le comité a déterminé que 45 % des patients ont pu obtenir un rendez-vous le jour-même ou le lendemain. De plus, comme il dispose des données par médecins, il peut émettre des commentaires individuels.*

*Le comité de la qualité pourrait viser une amélioration de 20 % en un an (que le pourcentage de patients obtenant un rendez-vous le jour-même ou le lendemain passe de 45 à 57 %). Pour y parvenir, il proposera une ou plusieurs idées de changement à réaliser pour améliorer la performance.*

#### **Idée de changement**

Les idées de changement sont les approches qu'une organisation utilise pour améliorer les soins. Dans notre exemple, de nombreuses idées pourraient être mises en œuvre pour accélérer l'accès aux soins.

*Le comité de la qualité décide de jumeler les médecins ayant apporté des changements à ceux qui ne l'ont pas encore fait. Il évaluera la mesure dans laquelle chaque médecin adopte des méthodes de planification avancée de l'accès et le nombre de rendez-vous disponibles le jour-même pour chacun d'eux.*

*De plus, le comité sondera les patients pendant toute l'année pour rendre compte de l'influence de ce changement sur les résultats de l'indicateur.*

## Pourquoi participer aux plans d'amélioration de la qualité?

Les PAQ servent à améliorer les soins et leurs résultats ainsi qu'à créer un système qui dispense des soins **en collaboration avec** les patients. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, tous les hôpitaux doivent faire participer les patients à l'élaboration de leurs PAQ. Et bien que cette exigence ne s'applique pas aux autres organisations du milieu de la santé, bon nombre d'entre elles commencent à emboîter le pas.

Comme vous avez directement reçu des soins ou pris soin d'un proche, votre participation active à l'élaboration du plan est importante pour que celui-ci contienne des idées qui amélioreront effectivement l'expérience des patients.

Comme personne ne connaît votre expérience dans le système de santé aussi bien que vous, votre point de vue est précieux. En participant à l'élaboration du PAQ d'une organisation, vous utilisez votre expérience pour résoudre des problèmes. Sachez qu'en vous exprimant, vous contribuez à offrir un meilleur système de santé aux patients et aux soignants de demain.

## Comment participer : principales questions d'orientation

Le choix des priorités d'amélioration et l'établissement d'objectifs constituent une étape cruciale pour les organisations du milieu de la santé. Ces organisations chercheront à discuter avec vous, souvent par des moyens établis comme des conseils de patients, des assemblées publiques et des groupes de discussion. Lorsque vous participez à l'élaboration d'un PAQ, il est important d'indiquer clairement les projets les plus importants pour vous; ainsi, vos idées pourront y être incluses. Vous trouverez ci-dessous une liste des principales questions à poser au personnel pour vous permettre de participer à des projets importants qui auront des répercussions positives.

## Préparation à la planification – Posez les questions suivantes au personnel pour planifier l'élaboration du PAQ et décider de la nature de votre contribution.

*Comment obtenir une éducation, de la formation et du soutien du personnel?*

- Les plans d'amélioration de la qualité touchent à des priorités provinciales et locales. Demandez au personnel si vous pouvez recevoir une éducation et une formation sur les exigences provinciales du plan. Vous pourriez aussi

demander qu'on vous guide dans le processus en vous jumelant à un expert en la matière ou à un pair mentor.

*Quelles personnes participent au projet, et quel est le rôle de chacun?*

- Faites connaissance avec tous les participants et informez-vous de leurs différents rôles. Discutez avec le personnel pour vous mettre d'accord sur votre rôle, vos tâches et le temps que vous voulez y consacrer.

**Élaboration des plans** – Si vous allez faire partie de l'équipe responsable de l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité, posez-vous les questions suivantes pour vous assurer de la pertinence des projets et de la satisfaction des besoins des patients.

*Quel est l'échéancier d'élaboration du plan, et quels en sont les jalons?*

- Les jalons sont les réalisations ou les événements clés qui surviennent au cours de l'élaboration d'un PAQ. Discutez de l'échéancier d'élaboration du plan et de ses jalons avec l'équipe responsable du plan; vous pourrez ainsi avoir une idée du temps requis pour chaque étape du processus.

Voici deux exemples de jalons : l'approbation du plan par le conseil d'administration, qui survient (peu) avant sa soumission, et le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, soit la date limite de soumission du plan à Qualité des services de santé Ontario.

*Quelles questions relatives aux soins faudrait-il essayer d'améliorer cette année?*

- Vous pouvez être d'une grande aide en dressant la liste des questions qui, selon vous, devraient faire l'objet d'une amélioration. Vous pouvez les choisir dans la liste de questions clés provinciales (et de leurs indicateurs correspondants) ou opter pour des questions locales dont vous êtes conscient ou pour lesquelles vous sentez qu'il faut agir. À noter qu'il est important que vous participiez au choix des priorités de l'organisation pour l'année à venir, car c'est vous qui avez reçu des soins ou des services de sa part.

*Que sont les objectifs d'amélioration?*

- Chaque projet d'amélioration de la qualité a une orientation et des objectifs clairs. Une fois les questions et les problèmes à aborder établis, vous pouvez participer à l'établissement d'objectifs qui entraîneront un changement concret pour les patients.

*Quels changements pouvons-nous opérer pour nous assurer d'un résultat positif?*

- Les organisations du milieu de la santé peuvent avoir des idées de moyens à déployer pour atteindre les objectifs établis. Écoutez ces idées pour déterminer si vous êtes d'accord, et n'oubliez pas que votre expérience et votre point de vue peuvent aider une organisation à bien définir les modifications à apporter.

## **Suivi – Posez les questions suivantes pour garder contact avec l'équipe du plan, même lorsque vous n'y contribuez plus.**

*Quand et à quelle fréquence aurai-je des nouvelles du plan?*

- Le personnel responsable du plan d'amélioration de la qualité doit communiquer avec vous pour vous donner un aperçu du plan final. Si personne ne fait de suivi auprès de vous, renseignez-vous. Posez des questions pour savoir en quoi vos commentaires ont été utiles. De plus, l'organisation doit rendre son PAQ public en le publiant sur son site Web.

*Quel sera le rôle des patients et des personnes soignantes dans la réalisation des projets d'amélioration?*

- Certains d'entre vous voudrez poursuivre votre participation en contribuant à la mise en œuvre d'un projet. Veuillez en informer le personnel. Vous pourriez d'ailleurs être très utile en travaillant, en collaboration avec des fournisseurs de soins, à mettre à l'essai des idées de changement.
- L'objectif principal du processus d'amélioration de la qualité est la résolution d'un problème. Il se peut que vous, d'autres patients ou d'autres soignants aidiez l'administration à prendre des décisions afin de garantir la pertinence des projets pour tous.

## **Considérations importantes**

- **Souci de confidentialité** – Beaucoup de détails sont dévoilés durant les réunions sur le PAQ. Si vous voulez que certains de vos propos ne soient pas enregistrés ou répétés dans un contexte autre que celui de la réunion, dites-le clairement à l'avance. En outre, un membre du personnel

pourrait vous demander de signer une entente de confidentialité (protection des renseignements) avant de vous donner accès à de l'information sur l'organisation, ce qui signifie que vous devrez garder pour vous tout renseignement d'ordre privé divulgué durant les réunions.

- **Utilisation de vos recommandations** – Votre point de vue est utile. Cela dit, les organisations sont parfois limitées dans l'utilisation qu'elles peuvent en faire. Il est donc possible que le projet ne tienne pas compte de tous vos commentaires.
- **Patience** – Beaucoup de temps pourrait s'écouler avant que vous puissiez constater à quoi ont servi le temps et les efforts investis. Gardez à l'esprit que la constance de vos contributions pourra mener à des améliorations qui ne se manifesteront qu'à long terme.

## **Examen des plans d'amélioration de la qualité**

Idéalement, vous participerez à la création d'un PAQ dès ses premières étapes. Toutefois, il arrive qu'on demande aux patients consultants d'examiner les plans lorsqu'ils sont presque terminés. Dans ce cas, voici les principaux éléments à passer en revue.

### **Rapport de progrès**

- En lisant le rapport de progrès, pouvez-vous dire sur quels plans l'organisation s'est améliorée et sur quels plans elle a été confrontée à des obstacles?
- Y retrouve-t-on une description des leçons tirées de l'année précédente?
- Les sujets abordés ont-ils un lien avec votre expérience personnelle ou avec des histoires dont vous avez entendu parler?

### **Partie descriptive**

- La partie descriptive est-elle facile à comprendre pour les patients, les soignants, la famille et le public?
- Indique-t-elle la vision de l'organisation en ce qui concerne l'amélioration de la qualité des soins offerts?

- Fait-elle naître chez le lecteur un sentiment d'espoir et de fébrilité à l'égard des améliorations qui seront apportées au cours de l'année?
- Montre-t-elle l'engagement de l'organisation en matière de participation des patients et d'offre de soins axés sur les patients?
  - o Un patient, un soignant ou un membre de leur famille verrait-il, en lisant cette partie du PAQ, la possibilité de jouer un rôle dans le processus d'amélioration de la qualité?

### **Plan de travail**

- Croyez-vous que les objectifs établis motiveront l'organisation à s'améliorer?
- Les initiatives d'amélioration prévues amélioreront-elles la qualité des soins aux patients dispensés par l'organisation?
- Y a-t-il des initiatives d'amélioration qui prévoient faire participer des patients consultants?
  - o Si non, pourquoi pas? Pouvez-vous faire des recommandations en ce qui concerne la participation des patients consultants à ces initiatives?

### **Ensemble du plan**

- De façon générale, le PAQ montre-t-il l'engagement de l'organisation à améliorer la qualité des soins?
- Est-il évident que l'organisation tire profit des leçons apprises (décrites dans le rapport de progrès)?
- Selon vous, y a-t-il des questions qui devraient être abordées et qui sont absentes du plan?

## **Glossaire**

**Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) :** Plan officiel qu'utilisent les organisations du milieu de la santé pour améliorer les soins dispensés aux patients et à leurs soignants. La loi exige que les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, certains organismes de soins primaires et les centres d'accès aux soins communautaires (qui offrent des soins à domicile) soumettent un PAQ à Qualité des services de santé Ontario annuellement, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril.

**Indicateur :** Mesure précise utilisée pour faire le suivi de la performance sur des questions de qualité, p. ex., le pourcentage de patients qui ont dit avoir obtenu un rendez-vous avec leur fournisseur de soins primaires le jour-même ou le lendemain de leur demande de consultation.

**Question de qualité :** Aspect des soins pour lequel il y a place à amélioration partout en Ontario, p. ex., la rapidité d'accès aux soins.

**Idée de changement :** Approche précise qu'utilisera une organisation pour tenter d'améliorer ses résultats à un indicateur.

Le navigateur de PAQ. <https://qipnavigator.hqontario.ca/Resources/PostedQIPs.aspx>

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [engagement@hqontario.ca](mailto:engagement@hqontario.ca).

Pour obtenir des outils et des ressources connexes, veuillez consulter le carrefour de participation des patients, des personnes soignantes et du public de Qualité des services de santé Ontario à l'adresse : [www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients](http://www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients)

## **Remerciements**

Ce rapport a été élaboré par une équipe multidisciplinaire des patients conseillers et du personnel de Qualité des services de santé Ontario, y compris: Jill Adolphe, Kerri Bennett, Judy Berger, Corey Bernard, Katherine Chan, Randy Davidson, Laurie Dunn, Raymond Frank, Janice Gilners, Sydney Graham, Kathy Greiner, Lee Fairclough, Emily Hayes, Bill Holling, Betty-Lou Kristy, Sudha Kutty, Nicole Lafreniere-Davis, Amy Lang, Claude Lurette, Marjanne Lyn, Danyal Martin, Margaret Millward, Anthony Moscar, Susan Paddick, Jennifer Schipper, Aman Sium, Gene Szabo, Laura Williams, et quatre autres conseillers des patients, qui sont remerciés très.

Qualité des services de santé Ontario remercie également les associations suivantes pour leurs contributions à ce guide : l'Ontario Long-Term Care Association, l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario, l'Ontario Association of Non-Profit Homes & Services for Seniors, l'Ontario Hospital Association, l'Association des équipes de santé familiale de l'Ontario, et l'Association des centres de santé de l'Ontario.



Qualité des services de santé Ontario  
130, rue Bloor Ouest, 10<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1N5  
Tél. : 416 323-6868 | 1 866 623-6868  
Télec. : 416 323-9261

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016

ISBN 978-1-4606-8896-0 (PDF)

[www.hqontario.ca](http://www.hqontario.ca)