



Trousse de
ressources

Journée d'apprentissage entre pairs sur les mesures axées sur les patients : passer de la mesure à l'action

La production du présent document est rendue possible grâce à un apport financier de Santé Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les opinions exprimées dans ce rapport ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada ou celles des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Tous droits réservés.

Le contenu de cette publication peut être reproduit tel quel, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins non commerciales pourvu que l'Institut canadien d'information sur la santé soit clairement identifié comme le titulaire du droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation de cette publication et de son contenu à des fins commerciales requiert l'autorisation écrite préalable de l'Institut canadien d'information sur la santé. La reproduction ou l'utilisation de cette publication ou de son contenu qui sous-entend le consentement de l'Institut canadien d'information sur la santé, ou toute affiliation avec celui-ci, est interdite

Pour obtenir une autorisation ou des renseignements, veuillez contacter l'ICIS :

Institut canadien d'information sur la santé
495, chemin Richmond, bureau 600
Ottawa (Ontario) K2A 4H6

Téléphone : 613-241-7860

Télécopieur : 613-241-8120

www.icis.ca

droitdauteur@icis.ca

© 2017 Institut canadien d'information sur la santé

Table des matières

Contexte	4
Objectif de la trousse de ressources	4
Outils pratiques	5
Exposés présentés dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs	7
Sites Web	8
Littérature didactique.....	9
Annexe : Texte de remplacement	11

Contexte

Les soins axés sur les patients ont été définis comme une priorité en matière de soins de santé à l'échelle du Canada. Bon nombre de provinces et de territoires ont entrepris de recueillir les commentaires des patients en vue d'orienter les activités d'amélioration de la qualité. Or il n'est pas toujours facile de convertir cette information en mesures concrètes. Au vu de cette difficulté, l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) a décidé de tenir la Journée d'apprentissage entre pairs sur les mesures axées sur les patients le 6 décembre 2016. L'événement a réuni des intervenants possédant une expérience variée de l'utilisation des mesures axées sur les patients et leur a permis d'apprendre les uns des autres. Il leur a également donné l'occasion de se pencher sur les réussites et les difficultés liées à la communication des données déclarées par les patients et à leur conversion en mesures concrètes.

Objectif de la trousse de ressources

La présente trousse comprend diverses ressources liées à la Journée d'apprentissage entre pairs de même qu'à l'utilisation des données sur les mesures axées sur les patients. Elle vise à diffuser des ressources et des connaissances qui vont au-delà de ce qui a été abordé dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs. Elle a pour objectif d'appuyer les personnes qui s'efforcent de passer de la mesure à l'action. Comme il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, nous acceptons toute suggestion pour l'inclusion d'autres ressources qui pourraient aider à utiliser les données sur les mesures axées sur les patients. Vous pouvez nous faire part de vos suggestions à l'adresse medp@icis.ca.

Voici un aperçu des ressources incluses :



Outils pratiques qui aident à utiliser les données déclarées par les patients à des fins d'amélioration de la qualité, et diverses approches et stratégies pour améliorer l'expérience des patients



Versions PDF et enregistrements vidéo des exposés présentés dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs



Sites Web qui contiennent de l'information sur les sondages menés auprès des patients, sur l'utilisation des données déclarées par les patients et sur l'amélioration de l'expérience des patients



Ensemble de ressources documentaires sur l'utilisation et la diffusion des données déclarées par les patients



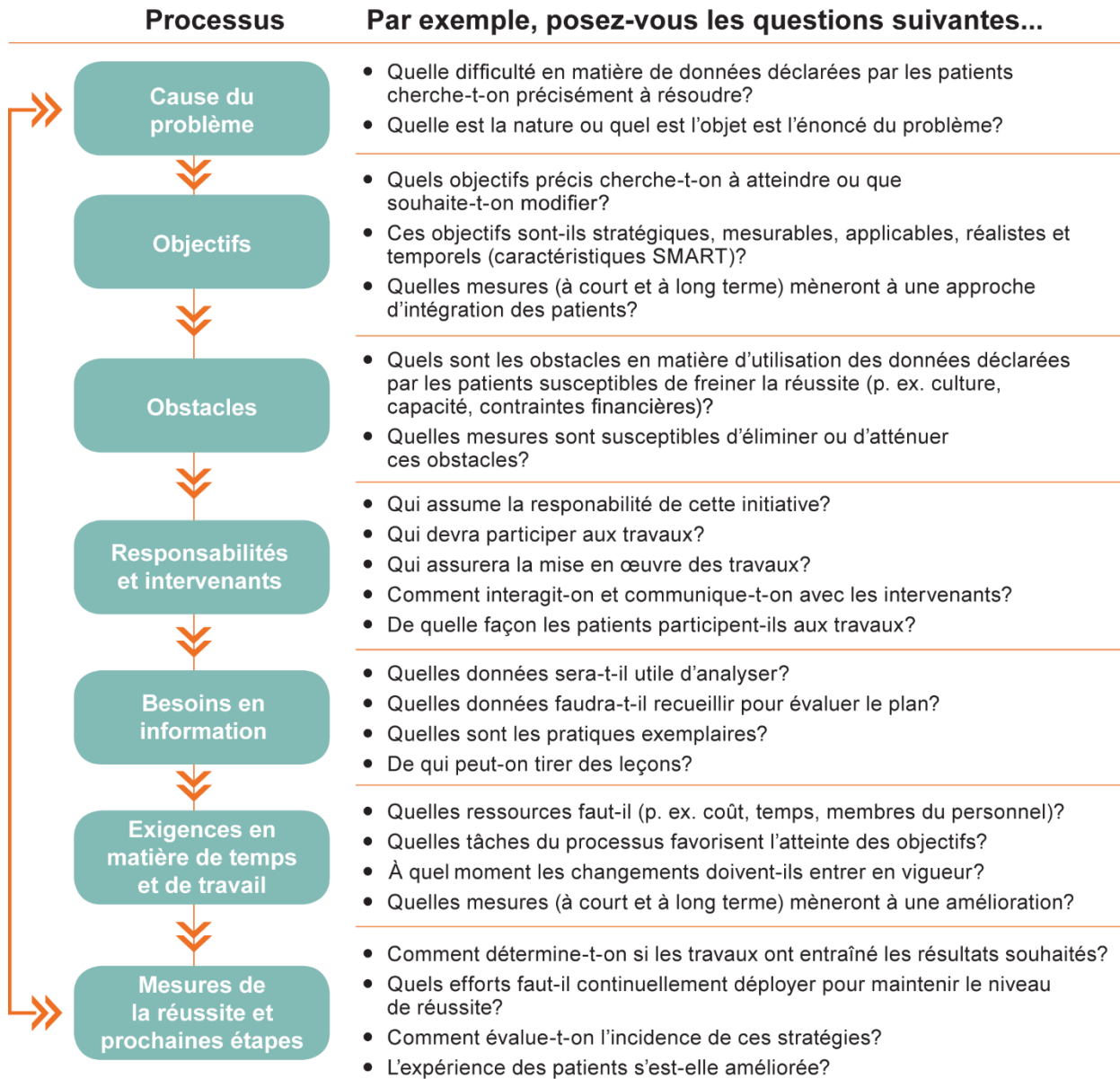
Outils pratiques

Le Picker Institute, un organisme européen dont les activités sont principalement axées sur la mesure de l'expérience des patients, a élaboré un [guide](#) exhaustif sur le suivi et l'amélioration de l'expérience des patients. Ce guide contient des modèles, des outils et des études de cas susceptibles d'aider les professionnels et les gestionnaires de la santé à convertir les données sur l'expérience des patients en mesures concrètes.

Le King's Fund est un organisme autonome sans but lucratif qui se consacre à l'amélioration des soins de santé en Angleterre. Sa [trousse d'outils](#) fondés sur des données probantes, qui présente des méthodes pour améliorer l'expérience des patients, est le fruit d'une collaboration entre le personnel de l'organisme et les patients.

Le processus qui suit facilite l'élaboration d'un plan d'amélioration de la performance. Les participants à la Journée d'apprentissage entre pairs l'ont utilisé pour créer des plans d'action visant à résoudre des difficultés liées à l'utilisation des données axées sur les patients. Bien qu'il ne présente pas une liste exhaustive de questions, ce processus appuie la création d'un plan d'action rigoureux. Il importe de noter qu'il s'agit d'un processus fluide. Il pourrait donc être nécessaire de basculer d'une étape à l'autre.

Figure Démarche systématique d'élaboration d'un plan d'action





Exposés présentés dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs

Les exposés présentés dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs sont accessibles sous forme de documents PDF et de vidéos. Voici la liste des exposés et des liens connexes menant aux divers formats offerts. Vous trouverez la version PDF de ces présentations dans le [Centre d'apprentissage de l'ICIS](#).

Lessons learned from audit and feedback science: Application and best practices for communicating data (en anglais seulement)

Présentatrice : Heather Colquhoun, professeure adjointe, Département d'ergologie et d'ergothérapie, Université de Toronto

[Vidéo](#)

Putting patient-reported data into action: Experiences from across the health system (séance de discussion avec 4 spécialistes) (en anglais seulement)

Spécialiste : Lena Cuthbertson, directrice provinciale, Mesure et amélioration de la performance en matière de soins axés sur les patients, ministère de la Santé de la Colombie-Britannique

[Vidéo](#)

Spécialiste : Kevin Harter, président-directeur général, York Care Centre

[Vidéo](#)

Spécialiste : Debra Bournes, chef des soins infirmiers et vice-présidente des Programmes cliniques, Hôpital d'Ottawa

[Vidéo](#)

Spécialiste : D^r Eric Bohm, chirurgien orthopédiste, Concordia Hip and Knee Institute, et professeur agrégé de chirurgie, Université du Manitoba

[Vidéo](#)

Effective use of patient feedback (en anglais seulement)

Présentateur : Dan Bokar, analyste, bureau de l'expérience patient, Cleveland Clinic

[Vidéo](#)

Using data analytics to improve patient experience and choice (en anglais seulement)

Présentateur : Bureau of Health Information, Nouvelle-Galles du Sud, Australie

[Vidéo](#)



Sites Web

Afin de favoriser la comparaison de l'expérience des patients à l'échelle canadienne, l'ICIS a fait appel à des représentants d'autorités compétentes du Canada ainsi qu'à d'autres spécialistes du domaine à l'échelle internationale pour l'aider à élaborer un questionnaire normalisé. L'objectif? Permettre aux patients d'exprimer leur opinion sur la qualité des soins qu'ils ont reçus lors de leur plus récent séjour dans un hôpital canadien de soins de courte durée. Il s'accompagne de normes et de documents de référence à l'intention des personnes responsables de l'administration du sondage. Agrément Canada a approuvé le [Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens \(SEHPC\)](#) puisque le contenu satisfait à ses exigences en matière de sondage sur l'expérience des patients. Visitez le site Web de l'ICIS pour en savoir plus sur les [mesures des expériences déclarées par les patients \(MEDP\)](#) et les [mesures des résultats déclarés par les patients \(MRDP\)](#).

Le [centre d'information](#) du Conseil sur la sécurité des patients et la qualité des soins de la Colombie-Britannique donne accès à divers types de ressources, notamment des webinaires, des rapports et des outils d'amélioration de la qualité.

L'Agency for Healthcare Research and Quality, sous l'égide du ministère de la Santé et des Services sociaux des États-Unis, a diffusé plusieurs [études de cas et documents liés à l'amélioration de la qualité et à la rétroaction des patients](#).

La Cleveland Clinic est le premier grand centre médical d'enseignement des États-Unis à définir l'expérience des patients comme un objectif stratégique et à avoir créé un bureau de l'expérience patient. Visitez le [site Web de la Cleveland Clinic](#) pour en savoir plus sur ses façons de mesurer l'expérience des patients et sur les travaux du bureau de l'expérience patient.

Le Beryl Institute a élaboré un [répertoire interrogeable de ressources sur l'expérience des patients](#) (cliquez sur le lien Access Resources, qui figure à la page principale du site, pour faire une recherche dans le contenu).

Le Bureau of Health Information publie périodiquement des rapports et des données sur la performance du système de santé public de la Nouvelle-Galles du Sud, en Australie. Il administre également le [programme de sondages auprès des patients de la Nouvelle-Galles du Sud](#) qui recueille de l'information sur l'expérience des patients dans les hôpitaux et les établissements de soins de santé. D'[autres sondages et rapports](#) sont par ailleurs accessibles sur le site Web du Bureau of Health Information.



Littérature didactique

N. Armstrong, et al., (2013) ont examiné 3 études de cas pour cerner les façons de tirer le meilleur parti des compétences et des points de vue uniques des patients dans le cadre d'initiatives d'amélioration de la qualité. Ils estiment que la participation du patient doit faire l'objet d'une planification et de mesures réfléchies pour donner des résultats optimaux.

Armstrong N, Herbert G, Aveling EL, Dixon-Woods M, Martin G. [Optimizing patient involvement in quality improvement](#). *Health Expectations*. 2013.

J. C. Brehaut, et al., (2016) se sont appuyés sur des entrevues d'experts et des examens systématiques pour dresser une liste de 15 pratiques exemplaires en matière de rétroaction sur les soins. Heather Colquhoun a présenté les résultats de ces travaux à l'occasion de la Journée d'apprentissage entre pairs.

Brehaut JC, Colquhoun HL, Eva W, Carroll K, Sales A, Michie S, Ivers N, Grimshaw JM. [Practice feedback interventions: 15 suggestions for optimizing effectiveness](#). *Annals of Internal Medicine*. 2016.

L. Cuthbertson (2015) présente les mesures axées sur les patients qui ont été adoptées en Colombie-Britannique au cours des 13 dernières années. Son article met l'accent sur l'importance de combiner les données quantitatives et qualitatives pour brosser un portrait complet de l'expérience des patients.

Cuthbertson L. [Patient-centred measurement in British Columbia: Statistics without the tears wiped off](#). *Healthcare Papers*. 2015.

E. Riiskjær, et al., (2010) ont analysé l'utilisation des sondages dans le cadre d'initiatives d'amélioration de la qualité visant à favoriser les changements organisationnels. Ces travaux semblent indiquer qu'il serait avantageux de faire appel au personnel médical pour l'élaboration des sondages et de combiner les données qualitatives et quantitatives pour l'analyse des résultats.

Riiskjær E, Ammentorp J, Nielsen JF, Kofoed PE. [Patient surveys — A key to organizational change?](#). *Patient Education and Counseling*. 2010.

Dans le cadre d'un examen systématique, H. Gleeson, et al., (2016) ont analysé la façon dont les organismes de santé utilisent les données sur l'expérience des patients pour améliorer la qualité. La capacité de l'organisme à utiliser et à interpréter ces données permet de prédire si ces dernières sont susceptibles d'être mises à profit pour orienter les activités d'amélioration de la qualité. Par ailleurs, il est souvent avantageux pour l'organisme d'analyser avec soin si les initiatives d'amélioration de la qualité vont de pair avec les résultats des sondages sur l'expérience des patients.

Gleeson H, Calderon A, Swami V, Deighton J, Wolpert M, Edbrooke-Childs J. [Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings](#). *BMJ Open*. 2016.

En mars 2016, l'ICIS a réuni des intervenants de partout au pays dans le cadre d'une journée de visualisation sur invitation. L'objectif était de permettre aux participants d'explorer les points à prendre en considération et les possibilités de définir un ensemble commun de priorités qui favoriserait la mesure et la déclaration des résultats et de l'expérience des patients au cours des 5 prochaines années. Ce rapport est un document d'information. Il résume les présentations et les discussions qui ont été tenues ce jour-là. En plus de brosser le portrait global des données déclarées par les patients au Canada, il met en contexte les sujets abordés dans le cadre de la Journée d'apprentissage entre pairs.

Institut canadien d'information sur la santé. [Mesures et rapports axés sur les patients au Canada : lancer la discussion pour définir l'avenir](#). 2017.

Annexe : Texte de remplacement

Texte de remplacement pour la figure : Démarche systématique d'élaboration d'un plan d'action

Processus	Par exemple, posez-vous les questions suivantes...
Cause du problème	Quelle difficulté en matière de données déclarées par les patients cherche-t-on précisément à résoudre? Quelle est la nature ou quel est l'énoncé du problème?
Objectifs	Quels objectifs précis cherche-t-on à atteindre ou que souhaite-t-on modifier? Ces objectifs sont-ils stratégiques, mesurables, applicables, réalistes et temporels (caractéristiques SMART)? Quelles mesures (à court et à long terme) mèneront à une approche d'intégration des patients?
Obstacles	Quels sont les obstacles en matière d'utilisation des données déclarées par les patients susceptibles de freiner la réussite (p. ex. culture, capacité, contraintes financières)? Quelles mesures sont susceptibles d'éliminer ou d'atténuer ces obstacles?
Responsabilités et intervenants	Qui assume la responsabilité de cette initiative? Qui devra participer aux travaux? Qui assurera la mise en œuvre des travaux? Qui sont les intervenants (à l'interne comme à l'externe)? Comment interagit-on et communique-t-on avec les intervenants? De quelle façon les patients participent-ils aux travaux?
Besoins en information	Quelles données sera-t-il utile d'analyser? Quelles données faudra-t-il recueillir pour évaluer le plan? Quelles sont les pratiques exemplaires? De qui peut-on tirer des leçons?
Exigences en matière de temps et de travail	Quelles ressources faut-il (coût, temps, membres du personnel)? Quelles tâches du processus favorisent l'atteinte des objectifs? À quel moment les changements doivent-ils entrer en vigueur? Quelles mesures (à court et à long terme) mèneront à une amélioration?
Mesures de la réussite et prochaines étapes	Comment détermine-t-on si les travaux ont entraîné les résultats souhaités? Quels efforts faut-il continuellement déployer pour maintenir le niveau de réussite? Comment évalue-t-on l'incidence de ces stratégies? L'expérience des patients s'est-elle améliorée?



aide@icis.ca

ICIS Ottawa

495, chemin Richmond

Bureau 600

Ottawa (Ont.)

K2A 4H6

613-241-7860

ICIS Toronto

4110, rue Yonge

Bureau 300

Toronto (Ont.)

M2P 2B7

416-481-2002

ICIS Victoria

880, rue Douglas

Bureau 600

Victoria (C.-B.)

V8W 2B7

250-220-4100

ICIS Montréal

1010, rue Sherbrooke Ouest

Bureau 602

Montréal (Qc)

H3A 2R7

514-842-2226

icis.ca