

Partenariat Patient autour de la Qualité

Véronique Plennevaux
Responsable recrutement patients partenaires
Coordinatrice en soins néphrologiques
Hôpital Erasme

MISSION

La Faculté de médecine de l'Université de Montréal est une institution d'avant-garde dont la vocation d'enseignement et de recherche repose sur une participation ACTIVE à l'avancement du savoir et de la maîtrise des compétences pour l'amélioration des soins de santé.

Les valeurs et les principes qui l'animent sont l'innovation, le respect, l'engagement social, la responsabilité, la rigueur, le partenariat patient, la santé et le bien-être.



Partenariat de soins et de services

Faculté de Médecine - Université de Montréal

Direction Collaboration et Partenariat patient DCPP

Objectif principal

Orchestrer une transformation profonde de la philosophie et des modèles de soins et services à partir **d'une vision innovante du partenariat patient qui lie les patients et les intervenants de la santé** dans le cadre du processus de soins et de services sociaux.

Partenariat de soins et de services ?

DCPP

Relation de **collaboration** entre le patient, ses proches et les intervenants de la santé et des services sociaux

Processus dynamique **d'interactions et d'apprentissages**

Favorise l'autodétermination du patient , une prise **de décisions libres et éclairées** et l'atteinte de résultats de santé optimaux

Est fondé sur la **reconnaissance des savoirs** de toutes les parties

Consiste pour les partenaires à planifier, à coordonner les actions et à intervenir de façon concertée, personnalisée, intégrée et continue autour des besoins **et du projet de vie du patient**

Guide d'implantation du partenariat de soins et de services, Réseau Universitaire Intégré de Santé/ RUIS, UM, 2014

Partenariat de soins et de services

DCPP

Vision du patient partenaire*

Le patient partenaire est progressivement **habilité à faire des choix de santé libres et éclairés**

Ses **savoirs expérientiels** sont reconnus et ses **compétences de soins développées** par l'équipe clinique.

Respecté dans tous les aspects de son humanité, il **est membre de l'équipe** clinique pour ses soins.

Il oriente le cœur des préoccupations autour de son **projet de vie** et, ainsi, prend part aux décisions cliniques qui le concernent .

* La notion de patient inclut systématiquement celle de « proche »

Savoirs expérientiels ?

Ensemble des savoirs tirés des **situations vécues avec la maladie, qui ont eu un impact pour le patient, tant sur**

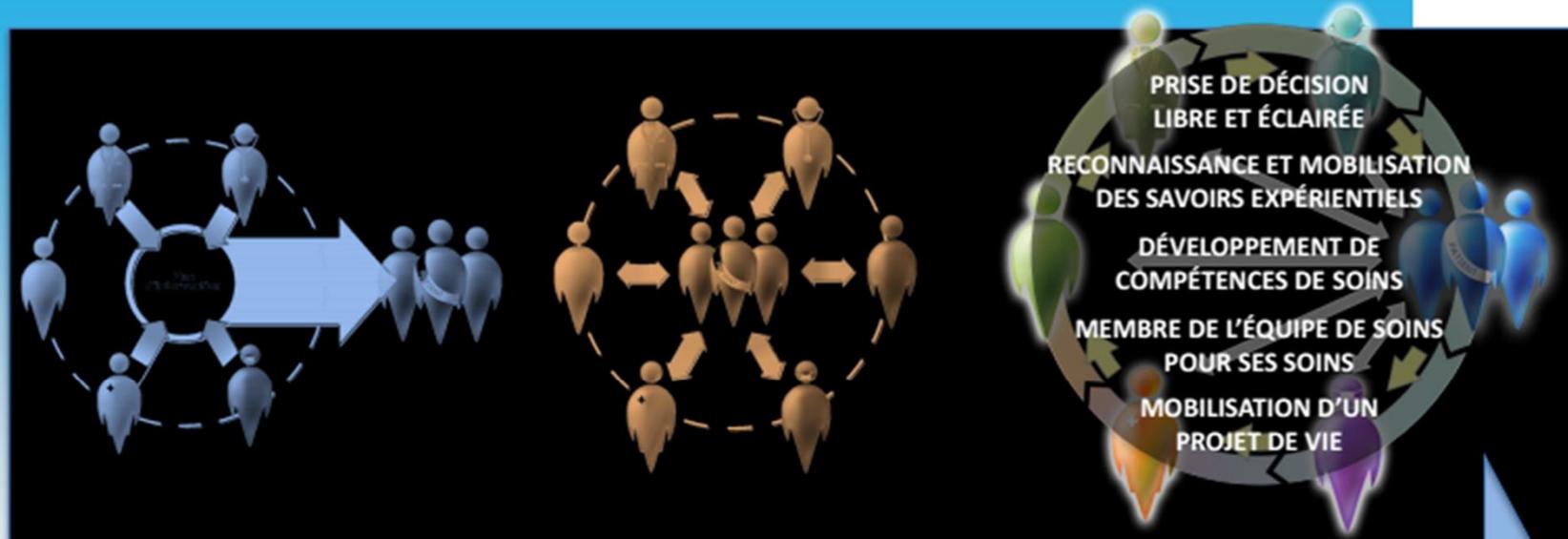
- ses façons de prendre soin de lui,
- d'interagir avec les intervenants,
- que sur sa manière d'utiliser les services de santé et les services sociaux.

DE CONSTRUIRE « POUR »

Vers construire « avec » le patient

Faculté de médecine

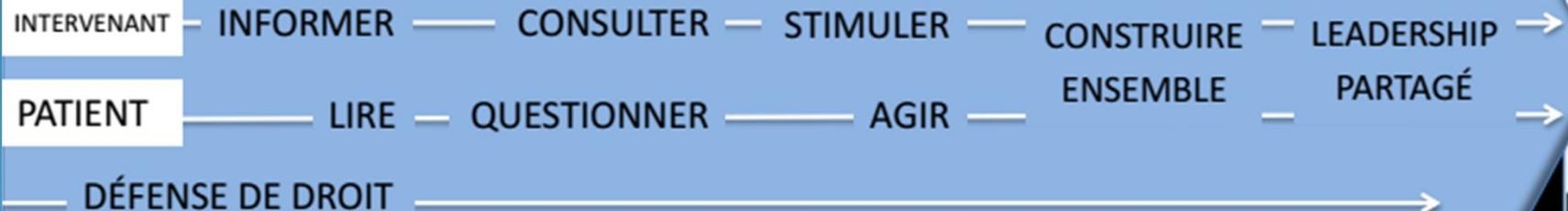
Université  de Montréal



PATERNALISME

APPROCHE CENTRÉE

PARTENARIAT PATIENT



Co-construction ?

Méthode de collaboration qui favorise **l'émergence d'une base de compréhension commune** entre les patients partenaires, les proches partenaires, les intervenants et les gestionnaires.

Elle se fonde sur le **partage de leurs savoirs expérientiels complémentaires** afin d'élaborer des solutions qui font consensus et qui sont mises en oeuvre conjointement dans une perspective **de prise de décision et de leadership partagés**

CONSTRUIRE « AVEC » LE PATIENT

Dans les soins

ÉVOLUTION VERS UN
PARTENARIAT DE SOINS
Du paternalisme
au partenariat



Paternalisme

Approche centrée

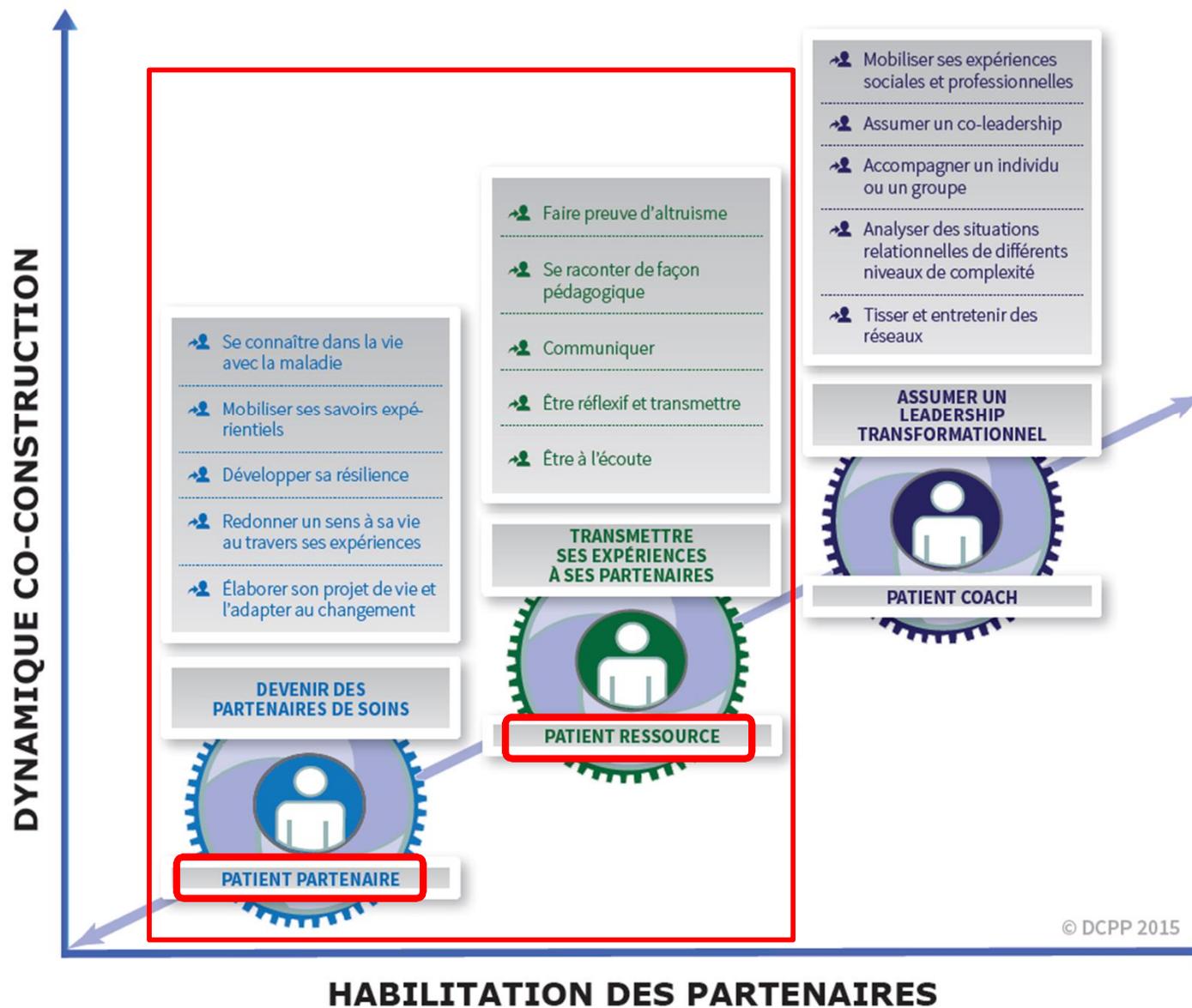
Partenariat

NIVEAU DE PARTENARIAT ET D'INTÉGRATION DU PATIENT DANS L'ÉQUIPE

- Quelle collaboration avec ces patients formateurs? Sommes-nous tous des patients formateurs en puissance? – MASTER ETP 2012

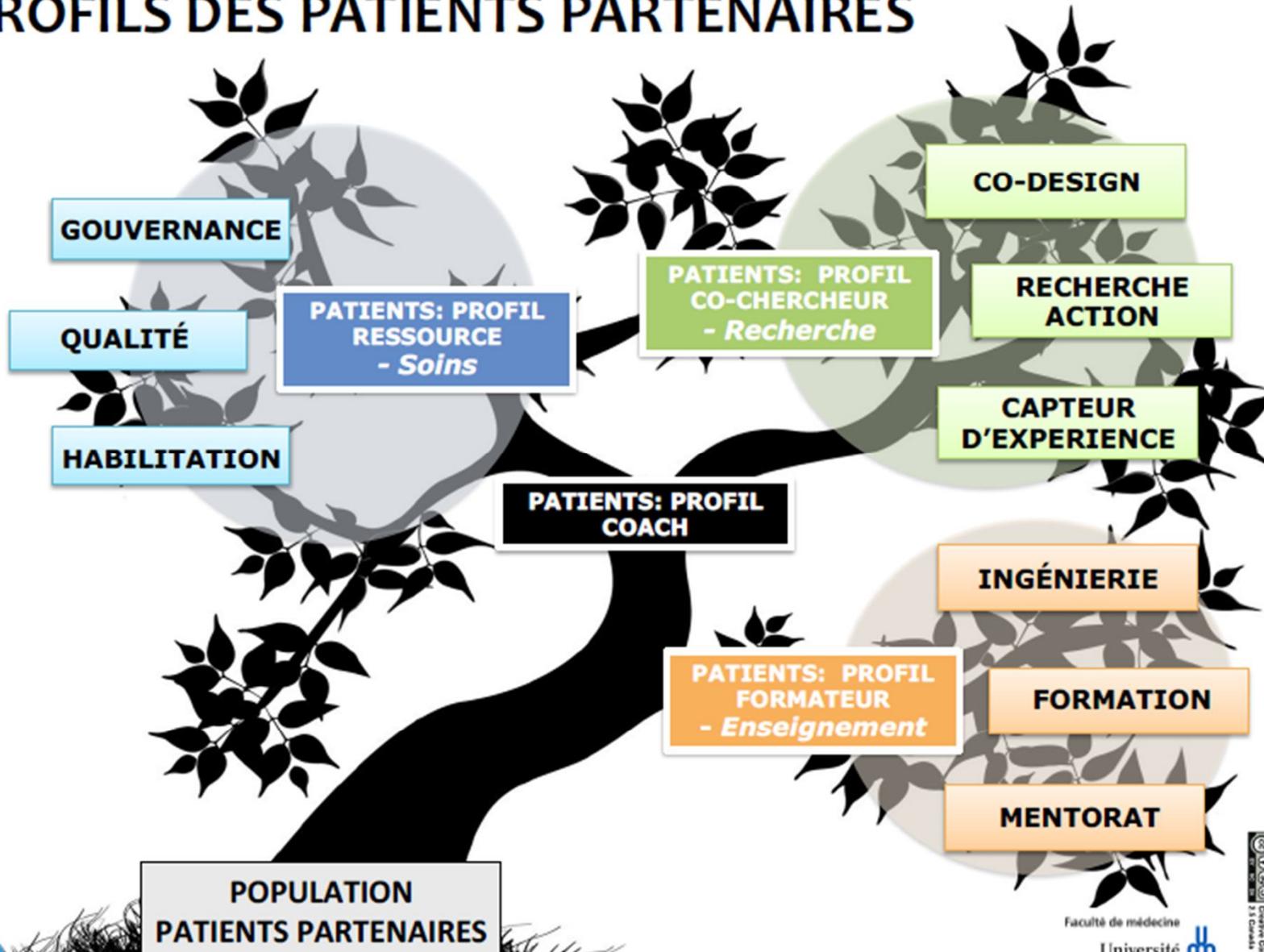
L'EXPERTISE DE VIVRE AVEC LA MALADIE

Référentiel de compétences du patient



Identification des compétences mobilisées > recrutement des patients partenaires

PROFILS DES PATIENTS PARTENAIRES



© DCP 2015



Faculté de médecine
Université de Montréal



Service de néphrologie, dialyse et transplantation

Recrutement de patients partenaires
profil ressource

Pour quel(s) projet(s)?

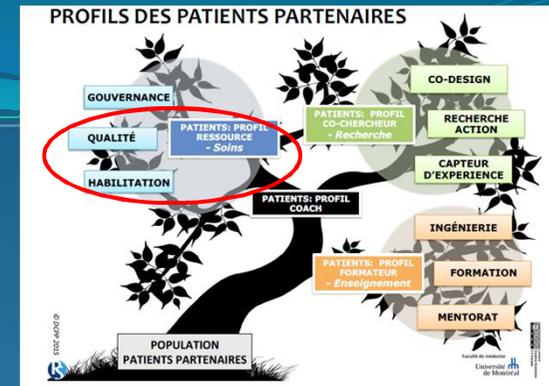
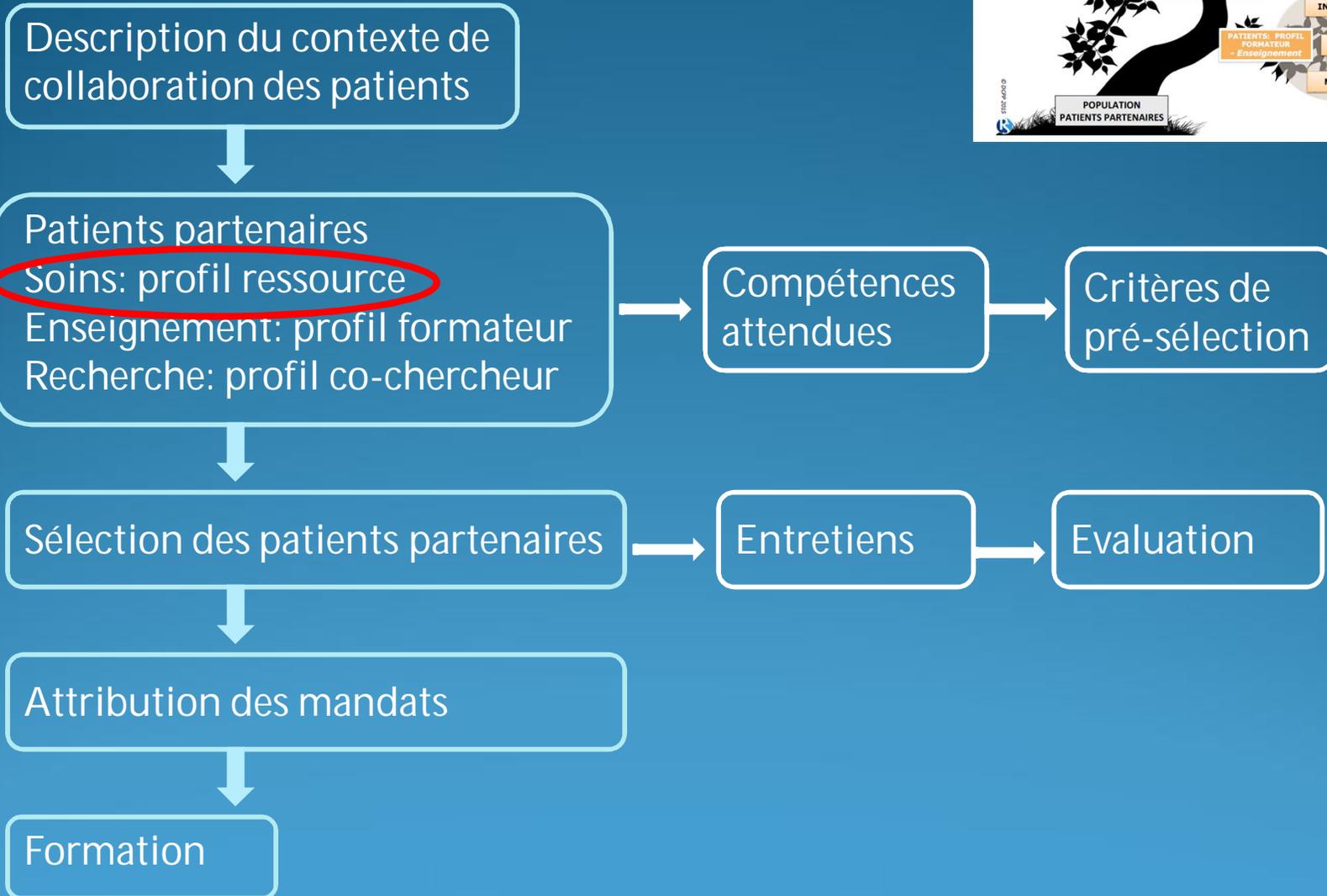
Phase préparatoire au recrutement

V. Plennevaux : cursus de formation au partenariat patient assuré par les membres de la DCPP, Vincent Dumez, Alexandre Berkese et André Néron .

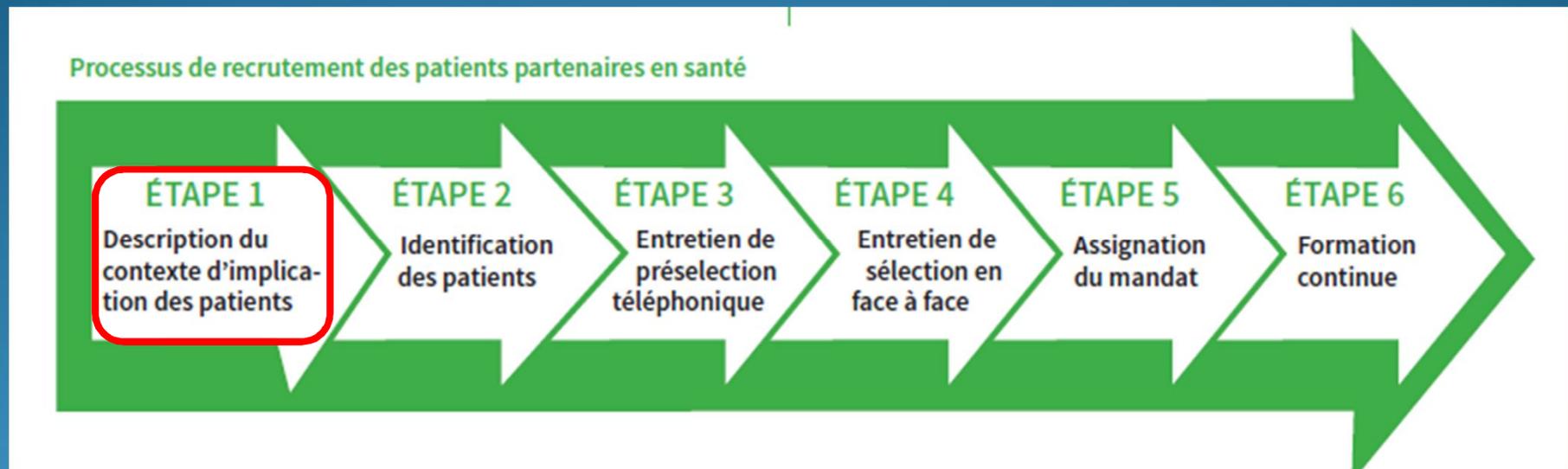
V. Plennevaux, J. Nortier, médecin directeur du service : séminaires de présentation /discussion du partenariat patient et du patient partenaire profil ressource à l'équipe de néphrologie et avec la formation et la collaboration d'André Néron, directeur associé DCPP

Adhésion de l'équipe de néphrologie au modèle et au projet partenariat patient

Méthodologie de recrutement



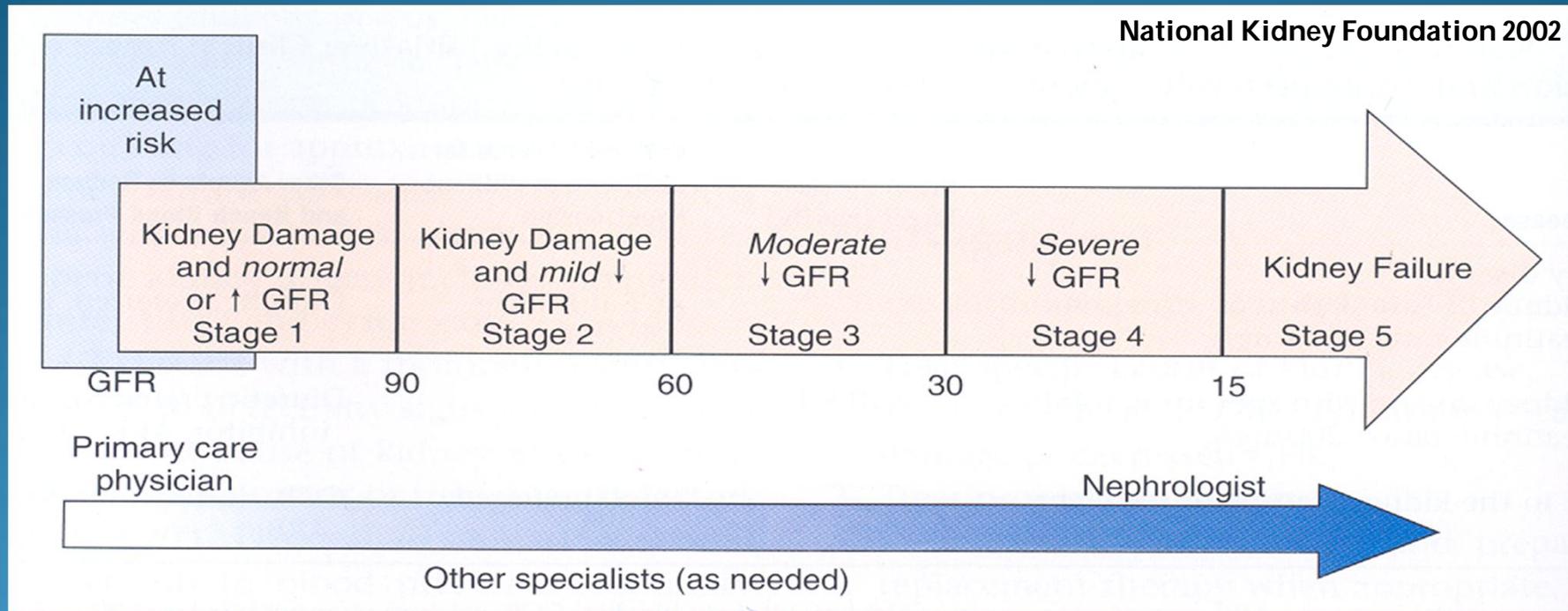
Recrutement des patients partenaires



Guide pratique, Recrutement des patients partenaires, DCPP, 2015

1. Description du contexte de collaboration des patients

La maladie rénale chronique



TS IRC 3b Préparation Substitution



PP profil ressource

Description du contexte de collaboration des patients partenaires - néphrologie

Habilitation

Elargir le modèle d'accompagnement multidisciplinaire des patients rénaux chroniques au partenariat avec des patients désireux de partager leurs expériences face à cette maladie chronique et leurs pratiques d'auto-soignant.

→ **Trajet de soins IRC**

- Co-animation en tandem -professionnel et patient partenaire - d'ateliers d'éducation thérapeutique à l'insuffisance rénale chronique

→ **Pré-dialyse et pré-greffe rénale, dialyse et greffe**

- Rencontres individuelles / partage des savoirs expérientiels entre patients partenaires et nouveaux patients

Enjeux? Choix et adhérence thérapeutiques, autonomisation

Description du contexte de collaboration des patients - Néphrologie

Habilitation

Qualité

- Co-construction d'un carnet individuel de suivi du patient insuffisant rénal chronique
- Intégration de patients partenaires dans des groupes de travail des unités de dialyse en vue d'améliorer la qualité des soins et services / projets propres aux unités selon les problématiques prioritaires

Description du contexte de collaboration des patients partenaires - Néphrologie

Profil requis des patients partenaires profil ressource

Ont acquis une **expérience de plusieurs années** dans la gestion de leur maladie rénale chronique.

Leur **implication est reconnue** par les professionnels de santé, membre de l'équipe de soins.

Leur **réflexivité** les ont amenés à des pratiques d'apprentissage, d'évaluation et d'adaptation.

Leur souhait à partager leurs savoirs, expériences et vécus s'est exprimé de **manière spontanée et sur base volontaire**.

Ont une **légitimité** liée à leur vécu expérientiel qui ne se veut pas représentative de tous les patients.

Description du contexte de collaboration des patients partenaires - néphrologie

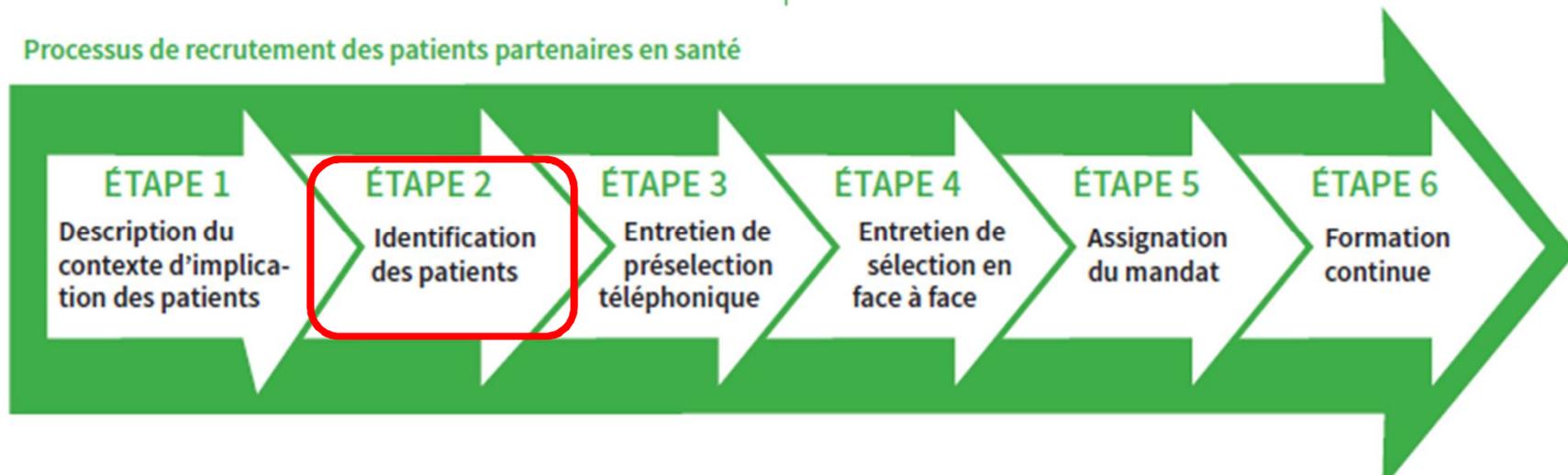
Profil requis des patients partenaires profil ressource *

Dresser la liste des critères de présélection reprenant les éléments suivants :

- A) Expérience de la vie avec la maladie et de l'utilisation des services de santé et de services sociaux
- B) Habiletés / attitudes personnelles
- C) Disponibilité

*à partir du référentiel de compétences des patients de la DCPP

Processus de recrutement des patients partenaires en santé



2. Identification des patients

Constituer une liste de patients qui seront contactés à l'étape de présélection téléphonique

Stratégie: Mobilisation de l'équipe clinique en contact régulier avec les patients

- Etablissement de la fiche d'identification (DCPP) des patients à remettre à chacun des membres de l'équipe clinique
 - Entretien avec chaque membre de l'équipe, remise de la fiche et du questionnaire de réflexion (néphrologues, infirmières en chef, diététicienne, kinésithérapeute, psychologue et assistante sociale)
- Centralisation des propositions au terme de la période déterminée d'identification

Mobilisation de l'équipe clinique

Fiche d'identification (1^{ère} partie)



FICHE D'IDENTIFICATION DES PATIENTS PARTENAIRES DESTINÉE AUX CLINIENS

1) CONTEXTE DE L'IMPLICATION

Organisation/Direction : *COORDINATION
DE SOINS -
U. Piennevaux/5395*

Programme/Service : *Néphrologie -
PP profil Ressource - ETP
Dialyse - transplantation*

2) PROFIL RECHERCHÉ

Partenaire recherché : Patient : Proche : Maladie spécifique : Oui : Non :

Si oui, précisez : *IRC, avec un vécu de la maladie > 4 années*

Sexe : F : M : Groupe d'âge : *Adulte* Langue : *FRANÇAIS*

Temps d'implication requis : *annuel* Plages horaires Jour : Soir : Fréquence : *2x/mois*
Après-midi

Fiche d'identification (2 ème partie)

3) CRITÈRES DE SÉLECTION (à adapter au contexte du projet)

a) Expérience de la vie avec la maladie et de l'utilisation des services de santé et de services sociaux

- › Est atteint d'une maladie depuis une durée suffisamment longue (adaptée au projet) et a acquis une expérience significative de la vie avec la maladie
- › Présente un état de santé stable au moment du recrutement (n'est pas en situation aiguë ou de crise);
- › Possède une expérience significative des soins et services de santé visés par le projet; **Usager CHU Erasme**
- › Est proactif et impliqué dans la gestion de ses soins (pose des questions sur sa maladie et ses traitements, s'informe des résultats de ses tests, connaît sa médication, se présente à ses rendez-vous, etc.);
- › Possède un esprit critique constructif face aux soins qu'il reçoit;
- › Démonstre une attitude constructive dans ses réflexions concernant le réseau de la santé ;
- › Possède la capacité de se distancier de sa propre expérience de vie avec la maladie;
- › Peut transposer son expérience à d'autres contextes de soins.

b) Habiletés / attitudes personnelles

- › S'exprime de manière claire;
- › Possède des habiletés interpersonnelles facilitant la collaboration (écoute, empathie, etc.);
- › Démonstre un désir d'aider les gens et de contribuer à un objectif qui dépasse sa propre situation de santé;
- › Manifeste un désir d'implication auprès d'autres patients ou auprès d'équipes cliniques (implication associative, bénévolat, témoignages, etc.).

c) Disponibilité

- › Est disponible et motivé pour s'engager pendant le temps requis par le projet.



2015-04-20

Fiche d'identification de patients partenaires

Partenaires  PPS © 2015

Guide de recrutement des patients partenaires

Direction collaboration et partenariat patient

18

Mobilisation de l'équipe clinique



QUESTIONNAIRE DE RÉFLEXION DESTINÉ AUX CLINIENS AFIN DE RECRUTER DES PATIENTS

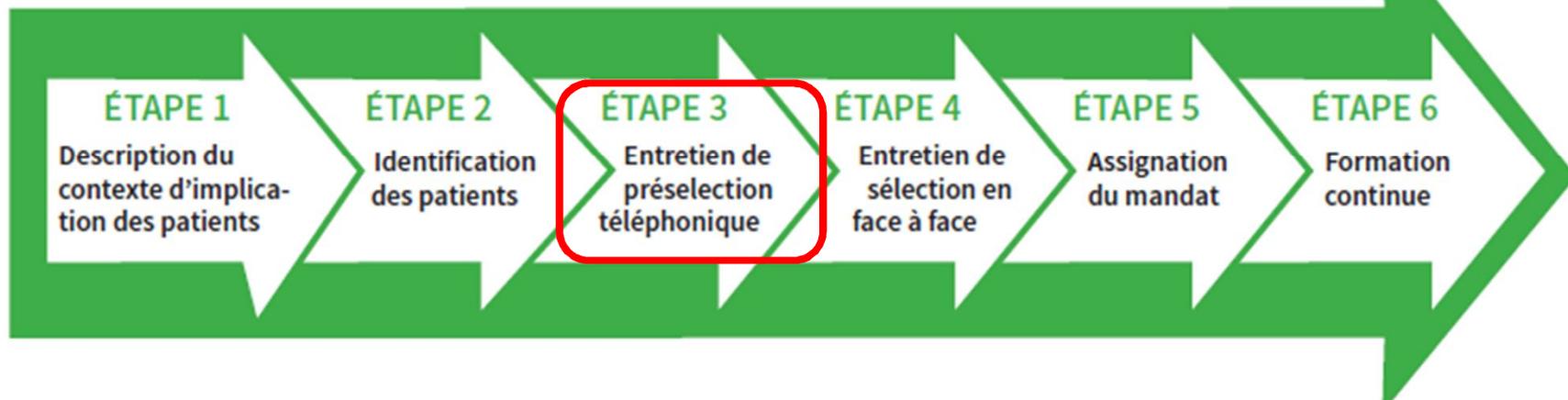
Parmi les patients que vous suivez :
(suggérez aux cliniciens d'identifier les patients par leurs initiales)

1	Lorsque vous pensez à vos patients, qui est celui qui vous vient en tête le premier?
2	Qui est le patient le plus investigateur, qui veut tout savoir et pose beaucoup de questions?
3	Qui est le patient qui s'implique le plus dans ses soins et services?
4	Qui est le patient qui s'intéresse le plus au système de santé?
5	Quel patient vous raconte le mieux son état de santé?
6	Lequel de vos patients comprend le mieux sa situation médicale?
7	Lequel de vos patients pose des questions ou argumente le plus avec vous sur les soins et services?
8	Quel patient vous lance des défis en lien avec sa situation médicale?
9	Quel patient s'interroge le plus sur les traitements ou la médication que vous proposez?
10	Avec quel patient discutez-vous le plus?

Tous droits réservés à l'UdeM. Ne pas reproduire sans l'autorisation de la DCPD de l'Université de Montréal 2015.



Processus de recrutement des patients partenaires en santé



3. Entretien de présélection téléphonique

Grille d'entretien DCPP

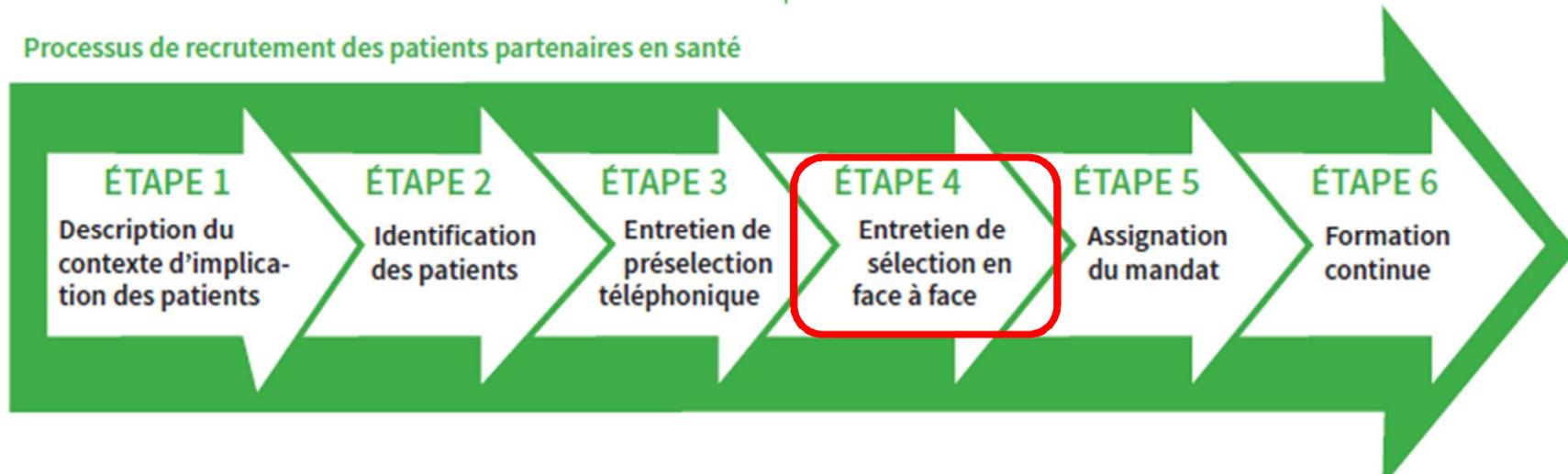
Entretien de 15 à 30 minutes

Transmettre au patient les informations principales relatives au projet afin d'améliorer sa compréhension du contexte

Poser les questions afin d'évaluer son adéquation avec les critères de recrutement

- Identification des comportements favorables et défavorables
- Communication de la décision relative à la présélection
- Invitation à l'entretien en présence

Processus de recrutement des patients partenaires en santé



4. Entretien de sélection en présence

Grille d'entretien et mises en situation - DCCP

Entretien d'1 heure

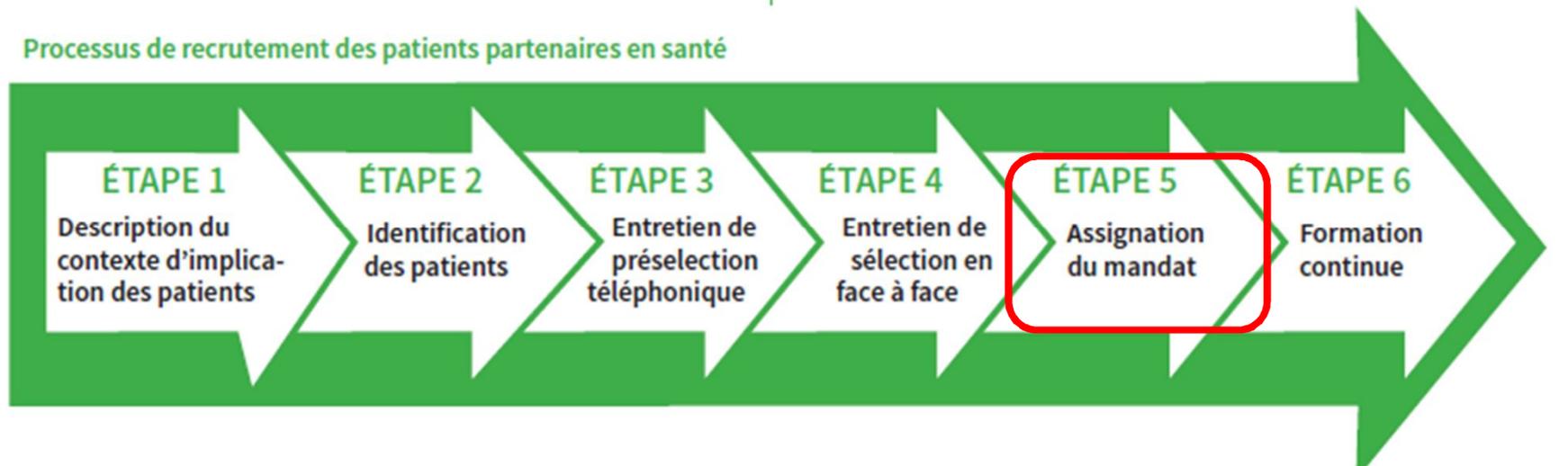
Revenir sur certaines questions (tél.) qui nécessitent un approfondissement

Evaluer, par la mise en situation:

- les compétences reliées à l'expertise de la vie avec la maladie
- capacité de s'exprimer à propos de sa maladie et de sa vie avec la maladie
- les réactions du patient dans les situations difficiles
- sa compréhension des soins et des services et les enjeux

S'assurer que le patient a pu poser l'ensemble de ses questions à propos de sa contribution et qu'il a obtenu les réponses adéquates

Processus de recrutement des patients partenaires en santé



5. Attribution des mandats

- Examen, en tandem, des grilles d'évaluation de chaque patient

- Décision

- Information individuelle aux patients (scénarios)

 - Mandats patients partenaires profil ressource

 - Construction carnet IRC: 1 mandat

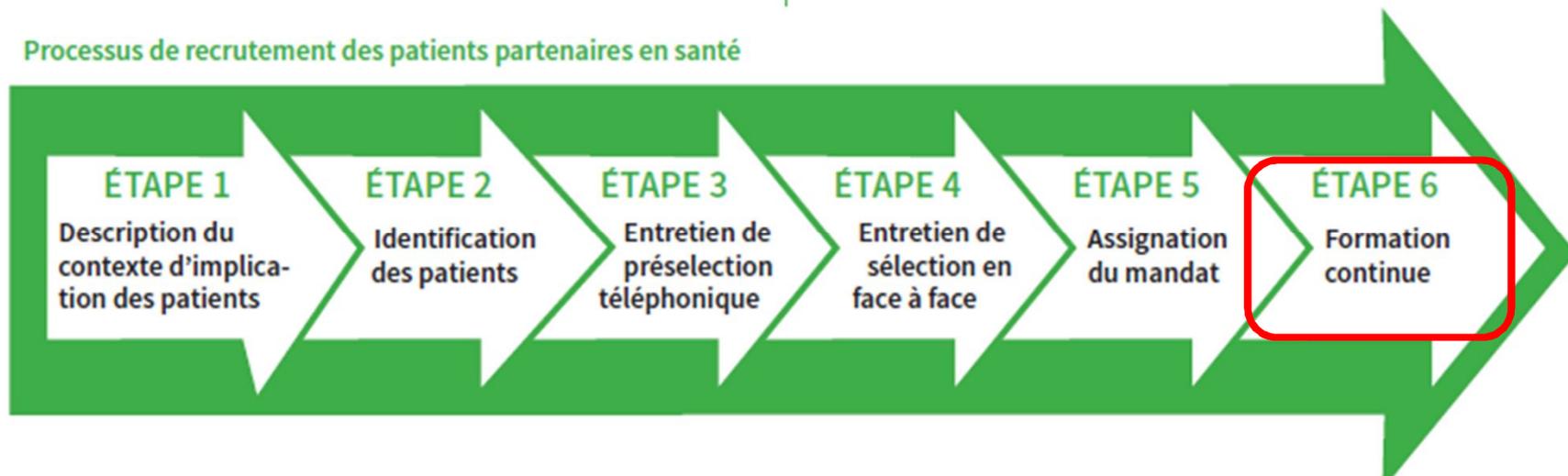
 - Co animation ateliers ETP : 2 mandats annuels

 - Rencontres individuelles : recrutement continu

 - GT sécurité (brochure de préadmission): 1-2 mandat(s)

 - identification de compétences pour autres profils (projets enseignement et recherche)

Processus de recrutement des patients partenaires en santé



6. Formation initiale et continue

- 2 x 1h en séance collective de formation au partenariat patient, évaluation du fonctionnement en groupe
- Participation individuelle libre au module Patient Partenaire de l'Université de Printemps, pôle santé de l'ULB, en partenariat avec la DCPP
- Information / formation propre à chaque mandat

Point de vue du professionnel - Néphrologie

Vision ajustée



Se centrer davantage sur les besoins du patient
Discuter davantage des enjeux directs aux patients et proches

Remue-méninges



Se questionner autrement sur nos pratiques et nos façons de faire
Favoriser l'innovation

Peinture riche



Percevoir les nuances, le climat et les tensions
Favoriser l'ouverture
Renforcer la crédibilité des messages auprès des collaborateurs

Du partenariat patient en néphrologie à l'hôpital

Autres contextes de collaboration des patients partenaires ...

→ En chantier, avec la Direction Qualité, à l'échelle de l'hôpital (plan stratégique Qualité – Sécurité des soins)

Définition de la politique de partenariat patient

Cadre et procédure de fonctionnement du partenariat patient (contextes et projets, recrutement, coordination et évaluation)

Engagements réciproques entre l'institution et les patients partenaires , la confidentialité

Merci

Place aux échanges

Contacts

veronique.plennevaux@erasme.ulb.ac.be

joelle.nortier@erasme.ulb.ac.be

