



Ingrédients pour une participation fructueuse des patients : Recrutement efficace de conseillers des patients et des familles

MESSAGES PRINCIPAUX :

- » Le recrutement de conseillers des patients et des familles fait partie intégrante de l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé.
- » La participation est fructueuse lorsque le recrutement des patients et des membres de leur famille tient compte des possibilités ou des défis contextuels.
- » Il existe plusieurs méthodes pour recruter avec succès des conseillers des patients et des familles.
- » Un engagement réel se renforce lorsqu'il bénéficie de ressources adéquates (financières et humaines).

INTRODUCTION

Rester à l'écoute des patients, des familles et des soignants est essentiel à la transformation des soins de santé. En 2010, la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) a commencé à financer des équipes pour qu'elles se penchent sur des méthodes d'amélioration de la qualité des soins ainsi que de l'efficacité et de l'efficience des services de santé, tout en faisant participer les patients à leur conception, leur prestation et leur évaluation. Ces équipes étaient tenues d'évaluer les processus de participation du patient, les résultats et les réalisations de leur intervention, y compris ses effets sur la qualité des services. En mai 2012, six mois avant la fin du cycle de financement de deux ans, les équipes de la première cohorte se sont réunies pour faire le point sur les enseignements tirés de ces projets. Cette série d'articles présente les thèmes soulevés et les leçons apprises à ce jour.

Un des thèmes dégagés de la discussion est l'importance d'un recrutement efficace dans le processus de participation du patient.

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé a pour mandat d'accélérer l'amélioration et la transformation des services de santé pour les Canadiens et les Canadiennes. L'initiative Projets sur la participation du patient aide les équipes de projets à promouvoir la participation des patients et de leur famille dans la conception, la prestation et l'évaluation des services de santé dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

Un recrutement approprié, efficace et continu peut contribuer à renforcer des capacités au sein de l'organisation, tout en maintenant l'expertise et la compétence des conseillers des patients et des familles. Un recrutement fructueux représente un vaste éventail de possibilités de participation pour des conseillers des patients et des familles. Chaque possibilité est unique et requiert un conseiller des patients et des familles qui est également unique dans ses compétences, son expérience et son style de vie. Avec un grand nombre de conseillers, il est plus facile d'assurer la viabilité des activités de participation du patient. En outre, les chances de succès sont plus grandes lorsque de bonnes personnes y prennent part.

Un recrutement approprié et efficace contribue à la rétention des conseillers des patients et des familles, établit de solides relations dans lesquelles les patients se sentent valorisés, et appuie la transformation dans la culture du système de santé, de l'organisation ou de l'établissement.

Un processus de recrutement souple est requis pour répondre aux besoins diversifiés des patients et des familles qui sont prêts à donner de leur temps et à partager leur expertise. Lorsque ces besoins sont satisfaits, les organisations atteignent le « nous » qui est nécessaire à la collaboration afin d'améliorer les services de santé disponibles et dispensés au Canada.

Un recrutement efficace des patients et des familles peut donner lieu à une participation active de ces derniers, ce qui permettrait de :

- » réduire les coûts des soins de santé;
- » soutenir la prestation de services plus appropriés, plus pertinents et de meilleure qualité;
- » bonifier l'expérience du patient et du personnel;
- » améliorer les résultats de santé.

PRATIQUES PROMETTEUSES POUR RECRUTER EFFICACEMENT DES PATIENTS ET DES FAMILLES

On peut utiliser plusieurs méthodes pour recruter avec succès et efficacité des conseillers des patients et des familles, et les pratiques suivantes s'avèrent particulièrement prometteuses¹ :

- » recourir à plusieurs méthodes de recrutement;
- » garantir la diversité des participants;
- » assurer une correspondance étroite entre le conseiller et la possibilité de participation.

1. RECOURIR À PLUSIEURS MÉTHODES DE RECRUTEMENT

Les sources de recrutement sont diverses, chacune ayant ses points forts et ses points faibles, et chacune ayant sa raison d'être. Les pairs sont des recruteurs efficaces, qu'il s'agisse d'autres patients et membres des familles, de réseaux et de groupes des patients et de leurs familles, de participants à des réunions de patients ou de dirigeants communautaires et autres. Les services de relations avec les prestataires de soins et les patients au sein des organismes de santé sont aussi de bons recruteurs. Néanmoins, pour qu'ils soient efficaces, tous ces recruteurs potentiels ont besoin d'un soutien approprié, lequel peut consister à fournir des renseignements sur les possibilités qui sont disponibles et sur les types de qualité dont les représentants des patients et des familles devraient faire preuve.

¹ Voir également les approches déterminées par l'Institute for Patient – and Family-Centered Care, dans E. Jeppson et J. Thomas (1994), *Essential Allies: Families as Advisors, Institute for Patient- and Family-Centered Care*, Bethesda (Maryland).

En outre, les médias traditionnels et nouveaux offrent de multiples possibilités de recrutement, que ce soit sous forme d'annonces imprimées ou d'affiches dans les hôpitaux et les cliniques, dans les journaux communautaires et autres; de messages d'intérêt public à la radio ou à la télévision, de Tweets, d'affichages sur Facebook ou d'autres formes de nouveaux médias.

» *Stratégie en action*

Lorsqu'il devait recruter des participants pour une étude, le Centre de soins de santé St Joseph de Hamilton² a utilisé différentes méthodes pour assurer un taux élevé de participation. Il a fait connaître l'étude à l'aide d'entrevues radiophoniques, d'affiches et d'exposés ciblés ainsi que de partage d'information avec la direction de l'hôpital, les équipes cliniques et des organismes de services communautaires comme Good Shepherds. Après cette étape, il a recouru à un processus en trois étapes qui consistait à déterminer les meilleures cliniques de santé mentale aux fins de recrutement, à parler avec les dirigeants de ces cliniques sur les meilleures méthodes (et les plus appropriées) pour recruter des patients et des familles et à valider ces approches avec le personnel de première ligne. Pour maintenir un équilibre entre les patients et les familles parmi les répondants à l'enquête, l'équipe de recherche a également identifié des groupes de soutien familial dans la collectivité et a communiqué avec eux pour encourager leurs membres à remplir le questionnaire. Leurs efforts ont permis d'obtenir 283 réponses pour la première série de sondages et 340 pour la seconde.

2. GARANTIR LA DIVERSITÉ DES PARTICIPANTS

Il est difficile de choisir le bon représentant pour la bonne occasion, mais il est encore plus difficile d'inclure des personnes provenant de divers groupes ainsi que des groupes difficilement accessibles. Cela est particulièrement important à l'échelle du système ou de la province : les participants à des initiatives de participation du patient à ce niveau doivent provenir d'un large éventail de milieux et représenter la diversité démographique, de genres, de races, de compétences et de niveaux socio-économiques. Il faudrait peut-être s'assurer non seulement que la participation à des initiatives de participation du patient n'engendre pas des difficultés financières, surtout pour ceux qui vivent dans des collectivités rurales ou isolées ou sont de milieux socio-économiques défavorisés, mais aussi que le manque de ressources n'empêche pas leur participation. Le remboursement de menues dépenses, comme les frais de transport et de garde d'enfants, est une option, tout comme le paiement d'honoraires aux participants.

» *Stratégie en action*

Le ministère des Services de santé de la Colombie-Britannique³ voulait recruter des membres de diverses communautés dans la région sanitaire de Fraser. Pour en assurer le succès, le ministère a fait traduire les sondages auprès des patients dans plusieurs langues, y compris en punjabi et en chinois. En outre, le programme de l'atelier « Votre voix compte », qui a été élaboré par l'équipe de participation du patient, est adapté à l'intention des communautés chinoises et punjabies et l'équipe est en train de s'inspirer des suggestions de ces groupes pour orienter le processus d'adaptation culturelle.

²Voir « Le point de vue des patients au sujet des interventions précoces en matière de santé mentale », Centre de soins de santé St Joseph de Hamilton : <http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/Collaborations/PatientEngagement/Projects2010.aspx>.

³Voir « Votre voix compte : la formation des patients pour améliorer leur participation à la conception du système de santé », ministère des Services de santé de la Colombie-Britannique : <http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/Collaborations/PatientEngagement/Projects2010.aspx>.

3. ASSURER UNE CORRESPONDANCE ÉTROITE ENTRE LE CONSEILLER ET LA POSSIBILITÉ DE PARTICIPATION

Lors du recrutement des conseillers des patients et des familles, il est important de s'assurer que ces derniers veulent donner le meilleur d'eux-mêmes pour contribuer au plus grand bien et qu'ils sont conscients de l'engagement de temps, ainsi que des attentes à leur égard.

Une fois qu'on a identifié les participants potentiels, on doit s'assurer qu'ils sont aptes aux tâches et que les tâches à accomplir leur conviennent. La présélection et les entrevues des participants potentiels peuvent aider dans ce processus. Alors que la présélection peut être effectuée par ceux dans le système qui ont été en contact avec le conseiller potentiel, l'entrevue devrait être réalisée à l'aide d'une série de questions déterminées au préalable en fonction de la possibilité de participation. Les vérifications des antécédents, y compris du casier judiciaire, du curriculum vitae, des diplômes, peuvent aussi être utiles. Un accord de confidentialité devrait également être signé, en fonction du contexte et du niveau d'engagement.



Stratégie en action

Lors de la mise sur pied de son Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF), Action Cancer Ontario⁴ a pris certaines mesures clés pour s'assurer que les membres du Conseil convenaient à la tâche et qu'ils étaient bien préparés. Tout d'abord, on a demandé aux participants intéressés de remplir un questionnaire de base aux fins de la sélection. Les participants retenus ont ensuite été invités à une séance de formation de deux jours avant d'assister à la première réunion du CCPF. La séance de formation comprenait une trousse d'orientation détaillée qui faisait état du but et des objectifs du CCPF et qui contenait des conseils généraux sur la façon de fonctionner comme membres, ainsi que de la documentation supplémentaire pour aider les participants à devenir des membres efficaces du CCPF.

LES DIFFICULTÉS POUR RECRUTER EFFICACEMENT

Les difficultés d'un recrutement efficace tiennent au fait que les patients et les membres de leur famille, d'une part, et les prestataires de soins et les dirigeants, d'autre part, ne sont peut-être pas disposés à participer, parce qu'ils n'ont pas une idée claire des aspects comme les attentes quant à leur participation et aux rôles qu'ils devraient jouer. Le manque d'habitude est un autre facteur qui fait que tant les patients et les familles que le personnel – lesquels n'ont peut-être pas encore travaillé en cette qualité – hésitent à participer.

Un autre obstacle ou point à prendre en considération au moment du recrutement des conseillers des patients et des familles est la résistance au changement et l'adhésion à un modèle médical paternaliste, par opposition à l'approche des soins axés sur le patient et la famille dont le processus de participation du patient est l'exemple même.

D'autres défis d'un recrutement efficace peuvent inclure la difficulté à trouver des patients et des membres de leur famille disposés à participer, les questions de la liberté de l'information et de la protection de la vie privée, l'insuffisance des ressources financières et temporelles ainsi que le manque de ressources humaines pour mener à bien le recrutement.

⁴Voir « Mise à contribution des survivants du cancer pour améliorer les expériences des patients atteints de cancer », Action Cancer Ontario : <http://www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/Collaborations/PatientEngagement/Projects2010.aspx>.

CONCLUSION

L'amélioration du système de santé comprend plusieurs volets, dont le plus important la prise en compte des points de vue d'un groupe diversifié de parties prenantes. Alors que les organismes de santé continuent à chercher des méthodes plus efficaces pour réduire le coût de la prestation des services de santé, pour bonifier l'expérience des patients et du personnel, ainsi que pour améliorer l'état de santé de la population, la participation des patients et des familles fera partie intégrante de leur succès. L'engagement des patients et des familles est un art qui demande du dévouement, de l'innovation et de l'humanité et ensemble, nous pouvons déplacer des montagnes.

Auteurs :

Mandy Bellows : consultante principale, Département de participation du patient, Amélioration de la qualité et des soins de santé, Services de santé Alberta

Harry Oberman : représentant des patients, Centre hospitalier St. Mary

Melissa Zimmermann : conseillère des patients, Services de santé Alberta

Personne-ressource principale :

Mireille Brosseau: responsable de programme, Participation du patient et du citoyen, Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.

