

# Cadre pour l'engagement des patients et des familles

Date de publication : Le 9 août 2019

Dernière révision : Le 14 septembre 2023



LIEN SANTÉ  
NB   
HEALTH LINK



## Introduction

Les soins centrés sur le patient et sa famille constituent une approche qui oriente tous les aspects de la planification, de la prestation et de l'évaluation des services. L'accent est toujours mis sur la création et le maintien de partenariats mutuellement bénéfiques entre l'organisation et les patients et familles qu'elle sert. La prestation de soins centrés sur le patient se traduit par un travail effectué en collaboration avec les patients et leur famille de manière à offrir des soins respectueux, compatissants, compétents et culturellement sécuritaires, qui répondent à leurs besoins et qui correspondent à leurs valeurs, leurs antécédents culturels et leurs croyances, ainsi qu'à leurs préférences.

## Objectif

Les cadres pour l'engagement des patients établissent les concepts, principes et domaines clés relatifs à l'engagement des patients au sein d'un organisme. Le présent document présente l'approche d'EM/ANB inc. en matière de soins centrés sur le patient et met l'accent sur les dispositifs que l'organisme met en place pour recueillir et intégrer la perspective et le point de vue des patients et de leurs familles. Le rôle du Comité consultatif des patients et des familles dans notre organisme est illustré par l'adoption d'un cadre reflétant au mieux l'engagement à tous les niveaux et la présentation d'un cadre des conseillers des patients et des familles élaboré avec la contribution d'EM/ANB inc.

## Cadre

Les définitions de l'engagement des patients sont aussi nombreuses que les cadres établis par les organismes de soins de santé pour démontrer comment ils font participer les patients, les familles et les soignants. Carman et al.<sup>1</sup> (Annexe 1) proposent par exemple un cadre multidimensionnel pour l'engagement des patients et des familles dans la santé et les soins de santé qui illustre les différents niveaux de participation en la matière. L'engagement se situe principalement au point d'intervention, lorsque les professionnels de la santé interagissent avec les patients et les familles pour décider des plans de traitement individuels et y donner suite. Un autre type d'engagement intervient ensuite au niveau des personnes qui ont vécu une expérience de soins récente et fournissent des informations à l'organisme de santé pour l'aider dans ses prises de décisions. Ce cadre illustre au mieux le continuum d'engagement des patients dans les soins de santé.

L'engagement des patients vise en premier lieu à garantir que les décisions, les politiques et les initiatives de qualité liées aux soins de santé sont pertinentes pour leur principale partie prenante, à savoir le patient (CAMH, 2019). À ce titre, il est utile d'élaborer un cadre propre à l'organisme qui fait participer les patients et leurs familles afin de définir l'objectif de cet engagement et les outils pour y parvenir. Par exemple, le cadre pour l'engagement des patients d'Inforoute Santé du Canada, qui propose quatre composantes de base, soit écouter, amplifier, investir et influencer (CHI, 2016), met en évidence des actions qui peuvent être mises en œuvre pour collaborer avec les patients et leurs familles. Qualité des services de santé Ontario (HQ Ontario) propose un cadre d'engagement des patients et des familles orienté sur des buts et objectifs stratégiques (citation). Le cadre de l'association Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS, 2014) détaille quant à lui les divers moyens permettant de collaborer avec les patients et leurs familles par l'information, la mobilisation, la responsabilisation, la création de partenariats et l'aide, en utilisant des outils différents pour chaque type d'action.

EM/ANB inc. s'est appuyée sur une version du cadre proposé par Qualité des services de santé Ontario (HQ Ontario, 2017) afin d'élaborer un cadre d'engagement centré sur les patients.

## Niveaux de participation

Comme l'expliquent Carman et al., il existe différents niveaux d'engagement donnant lieu à des interactions entre les patients/familles et EM/ANB inc. (Annexe 1). Citons d'abord les interactions au point d'intervention directe, où les fournisseurs de soins et les patients/familles échangent des informations afin de déterminer la meilleure mesure médicale à prendre sur-le-champ. Ensuite, la structure met en place des interactions plus formelles afin d'obtenir la rétroaction des patients et des familles pour l'aider dans ses décisions organisationnelles et sa planification. Cette contribution peut être obtenue par l'intermédiaire de nombreux mécanismes comme des enquêtes, des sites de rétroaction et de commentaires, des actions de communication narrative, des groupes de travail spéciaux, des conseillers des patients et des familles, etc. EM/ANB inc. a adapté ce modèle pour l'aligner sur son plan stratégique, comme suggéré dans un dispositif d'engagement des patients et des familles créé par Qualité des services de santé Ontario (Annexe 2). Parmi les exemples d'actions d'engagement très diversifiées, mentionnons les communications avec les patients et les familles visant à partager directement des expériences (récits dans le cadre du Programme d'accès public à la défibrillation, remerciements aux paramédics, etc., qui sont partagés dans « ANB Au courant » et les médias sociaux). Outre l'utilisation d'outils permettant de recueillir ponctuellement des informations et opinions, EM/ANB inc. encourage les patients et les familles à faire part de leurs commentaires par l'entremise des conseillers des patients et des familles et des initiatives communautaires.

Le programme des conseillers des patients et des familles d'EM/ANB inc. a été lancé au début de 2018 par Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et adopté à la fin de 2018 par le Programme extra-mural (PEM). Lancé en 2022, Lien Santé NB a également intégré l'initiative des conseillers des patients et des familles. Un guide dédié documente les lignes directrices définissant le rôle du personnel et des conseillers des patients et des familles, ceux-ci formant le Comité consultatif des patients et des familles. Ce comité dispose d'un document qui décrit son mandat et la façon dont la perspective et le point de vue des patients et des familles peuvent être intégrés dans l'organisme.

EM/ANB inc. invite tous les résidents du Nouveau-Brunswick ayant eu une expérience de soins avec le PEM, ANB et/ou Lien Santé NB au cours des trois dernières années à présenter leur candidature pour devenir conseillers des patients et des familles. Notre objectif général est de promouvoir et d'appuyer le point de vue des patients, des familles et des soignants d'EM/ANB inc. dans la conception, la fourniture et l'évaluation de nos services de santé. Les conseillers des patients et des familles d'EM/ANB inc. apportent une contribution utile pour orienter le travail de planification de l'organisme et sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Le présent document décrit le cadre utilisé par EM/ANB inc. pour collaborer avec les patients, les familles et les soignants.

Ce cadre s'aligne sur la vision et les missions d'EM/ANB inc., soit d'assurer l'excellence des soins d'urgence et communautaires et d'améliorer la qualité de vie des Néo-Brunswickois dans leur collectivité.

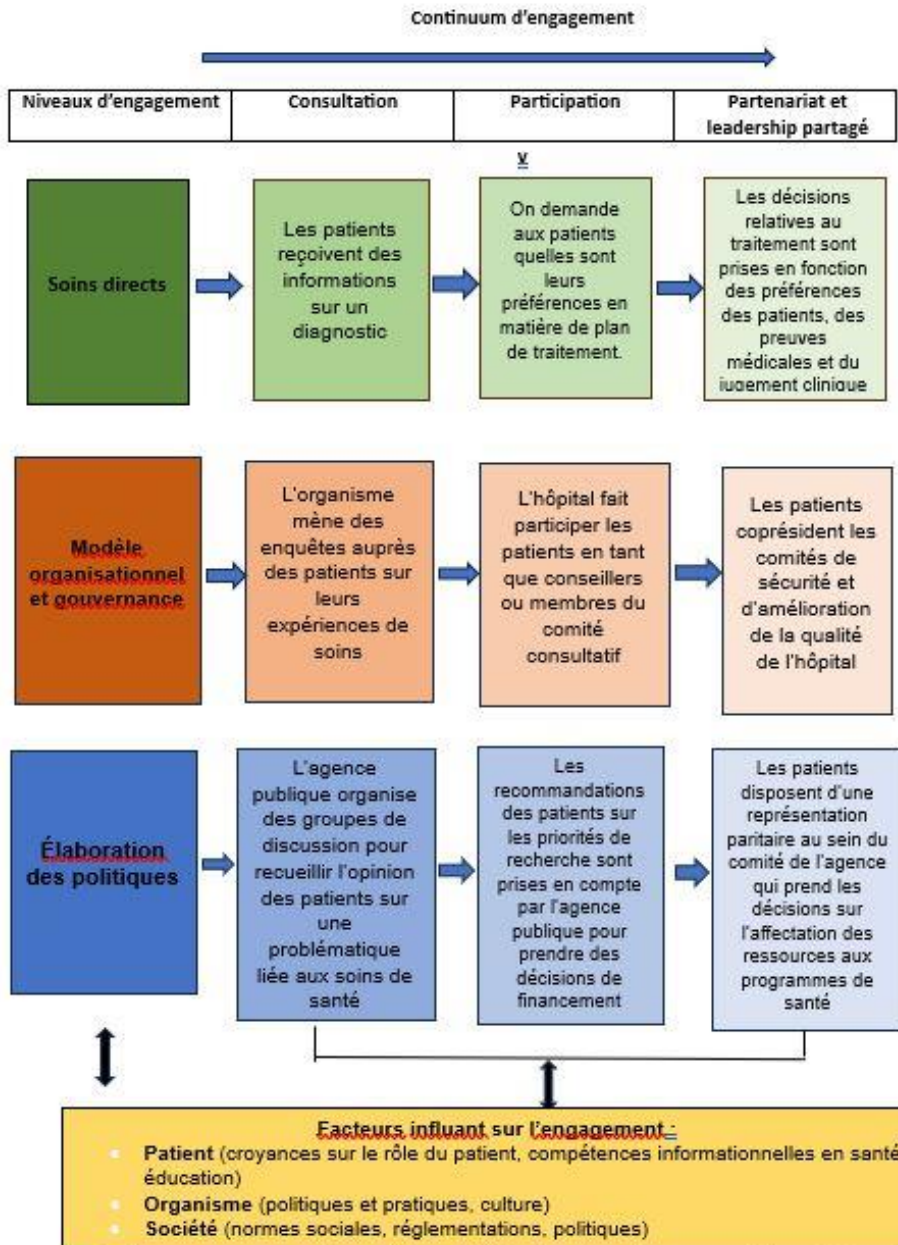
### Références :

1. Carman, K.L., Dardess, P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Bechtel, C. et Sweeney, J. Patient and Family Engagement: A framework for understanding the elements and developing interventions and policies. *Health Affairs*. 2013;32(2): 223-231. Consulté le 29 août 2019, à : <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.2012.1133>
2. Strudwick, G., Leung, K., McLean, D., Booth, R., Borycki, E., Rossetti, S., Kuziemy, C., Zhang, T., Kemp, J. (2019). Patient and family engagement in health information technology initiatives: Findings of a literature review, focus groups and symposium. Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), Toronto. Consulté le 16 août 2019, à : <https://www.camh.ca/-/media/files/pdfs---reports-and-books---research/camh-health-it->

[initiative- 28mar2018-6002.pdf](#)

3. Maloney, S. (2016). Infoway's Patient Engagement Framework Helps us Connect with Patients and Consumers. Consulté le 16 août 2019, à : <https://www.infoway-inforoute.ca/en/what-we-do/blog/access-to-care/7035-infoway-s-patient-engagement-framework-helps-us-connect-with-patients-and-consumers>
4. Qualité des services de santé Ontario. (2017) Cadre pour l'engagement des patients en Ontario. Consulté le 13 août 2019, à : <https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/ontario-patient-engagement-framework-fr.pdf>
5. Agrément Canada. (2021) Qmentum Program Standards - Home Care Services. Consulté le 25 septembre 2023, à : [Home Care Services EN.pdf \(windows.net\)](#)
6. Agrément Canada. (2021) Qmentum Program Standards - Emergency Medical Services (EMS) and Interfacility Transport. Consulté le 25 septembre 2023, à : [Emergency Medical Services \(EMS\) and Interfacility Transport EN.pdf \(windows.net\)](#)
7. Plan stratégique 2022-2025 d'EM/ANB - Ensemble, transformer les soins communautaires. Consulté le 25 septembre 2023, à : [EM-ANB-Plan-Stratégique-2022-2025.pdf \(extramuralnb.ca\)](#)

Annexe 1- Cadre ~~Cadre~~ multidimensionnel pour l'engagement des patients et des familles dans la santé et les soins de santé.



Source : Analyse des auteurs. REMARQUE : Plus on se dirige vers la droite du continuum d'engagement, plus la participation et la collaboration des patients augmentent.

## Annexe 2 : Cadre d'engagement des patients et des familles d'EM/ANB inc.

### ORIENTATION STRATÉGIQUE D'EM/ANB inc.



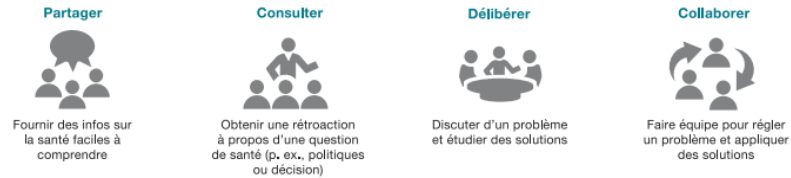
### PRINCIPES DIRECTEURS D'EM/ANB inc.



### EM/ANB inc. S'ENGAGE DANS CES DOMAINES



### DIVERSES APPROCHES D'ENGAGEMENT



### PERMIS PAR :

Initiatives d'amélioration continue de la qualité et évaluation

Programme des conseillers des patients et des familles et initiatives communautaires

Informations accessibles

Adaptation de : Qualité des services de santé Ontario (HQ Ontario). (2017) Cadre pour l'engagement des patients en Ontario. Consulté le 13/08/2019 à l'adresse : <https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/ontario-patient-engagement-framework-fr.pdf>  
<https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/ontario-patient-engagement-framework-fr.pdf>