

# Discutons Santé, un outil pour soutenir le partenariat entre les patients et leurs soignants

Marie Thérèse Lussier  
Simon Courtemanche

**4<sup>e</sup> ASSEMBLÉE  
DE LA RECHERCHE  
DU CISSS DE LAVAL**

**La recherche en soins et services de proximité  
5 avril 2019**



# Déclaration des conflits d'intérêts

---

Marie-Thérèse Lussier et Simon Courtemanche  
n'ont aucun conflit à déclarer  
en lien avec cette présentation

# Objectif

---

Présenter le projet Discussons Santé, une innovation en soins et services de proximité,

- Les étapes du projet
- La participation des partenaires
- L'évaluation
- Les activités de mobilisation et de TC

# Équipe du projet

- Claude Richard PhD, CISSSL
- N Boivin PhD, U. Moncton
- É Boustani MD, U. Montréal
- C Hudon MD, PhD, U. Sherbrooke
- MJ Levert PhD, U. Montréal
- C Thoyer PhD, UQAM
- J Jbilou MD, PhD, U. Moncton
- Fatoumata Diallo PhD, CISSSL
- ME Lavoie, PhD, CISSSL
- A Gemme, patient partenaire
- B Tétreault, DMPSS, CISSSL
- C Gamache, MD, FRCP, CISSSL
- J Houle, PhD, UQAM
- PA Lachance MD, MA, FRCP, CISSSL
- MA Fortin, MD, FRCP, CISSSL
- Y Skrobik, MD, MSc, FRCP, CISSSL

# Principaux partenaires

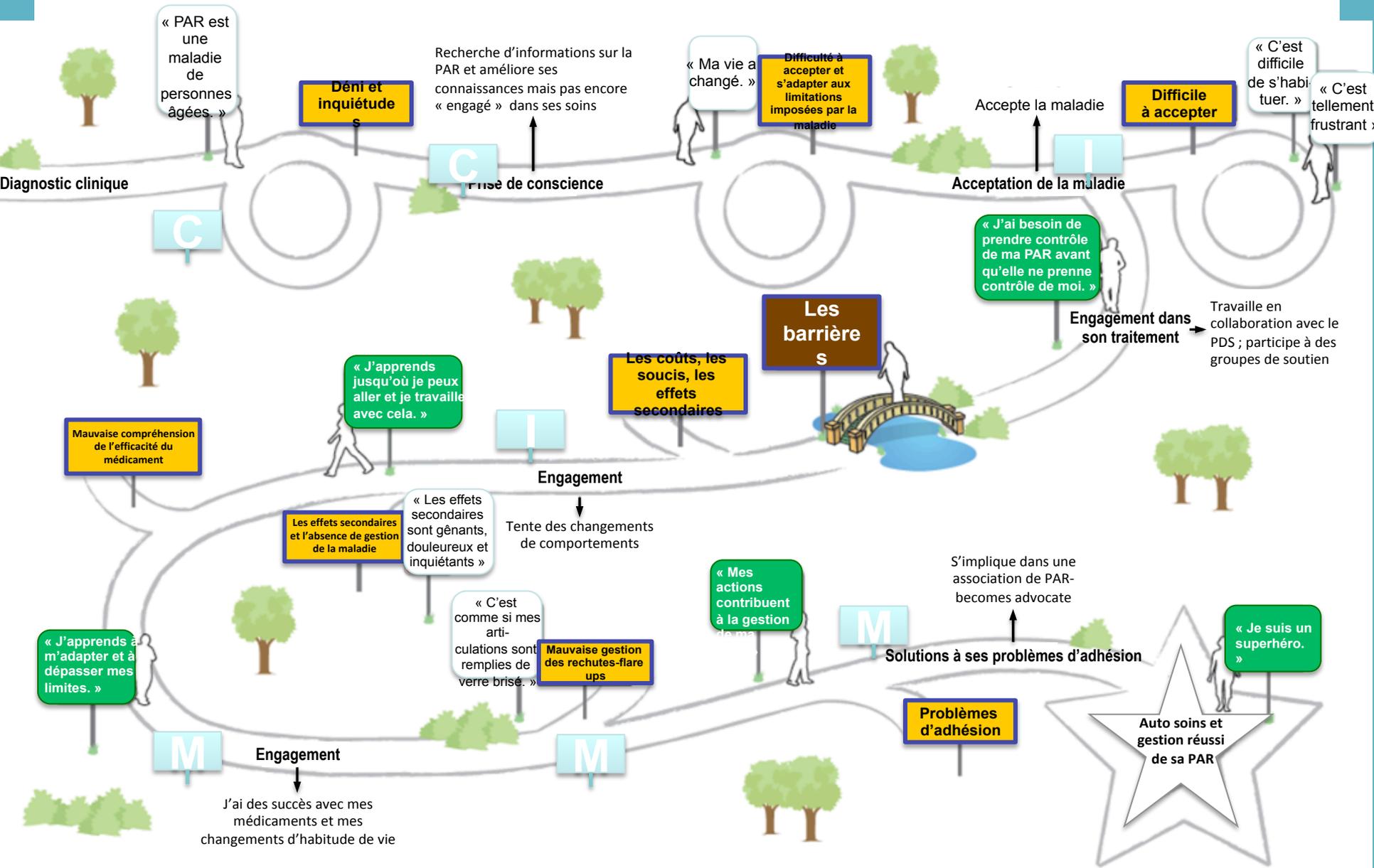


*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval*



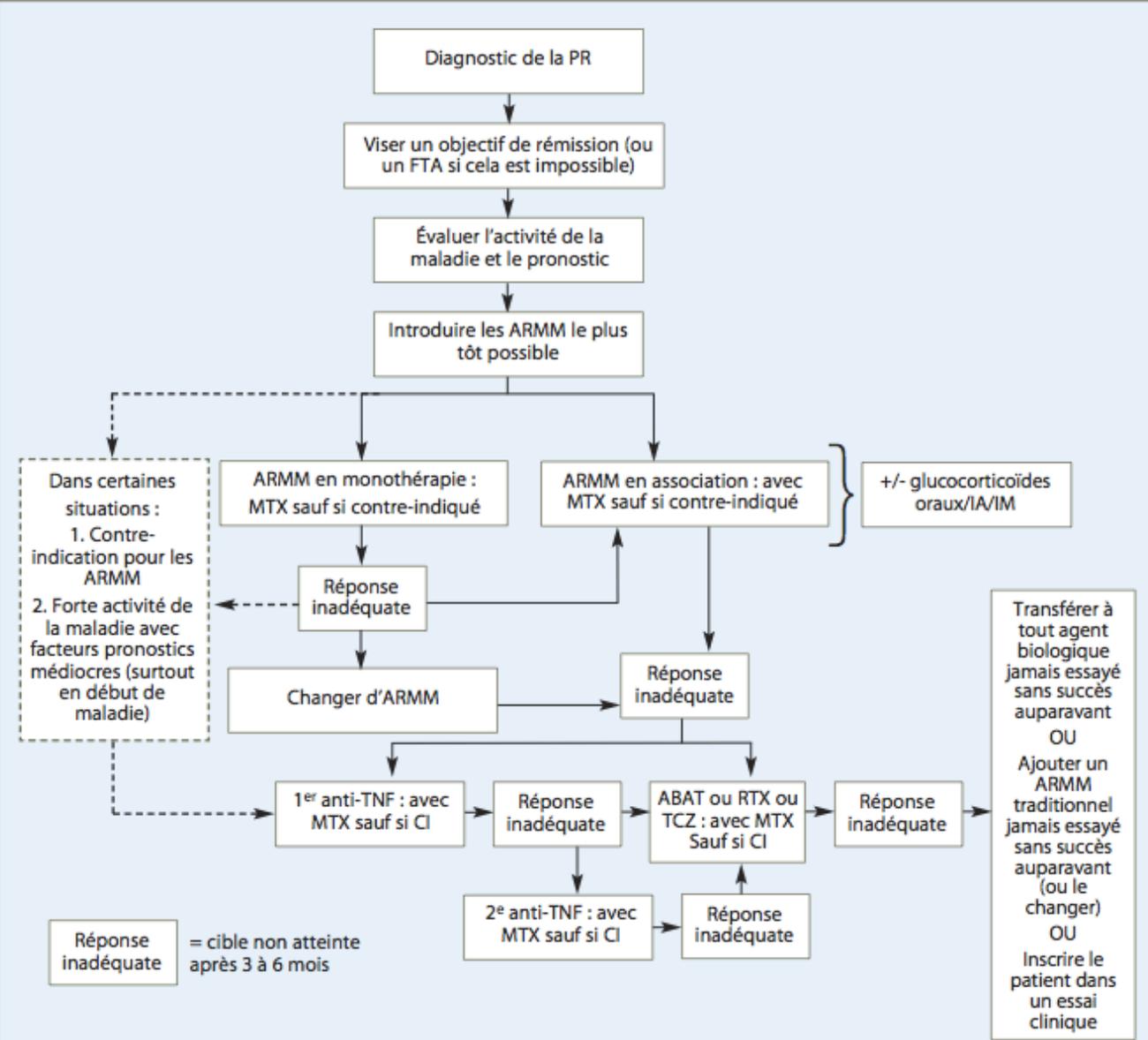
# Quelques principes

- Appui sur les données probantes
- La reconnaissance de l'importance de la participation active des personnes à leurs soins
- Le souci d'outiller les personnes pour qu'elles deviennent des partenaires à part entière
- La co-construction pour assurer la pertinence
- La collaboration avec les équipes de soins
- La rétroaction et l'adaptation



# Perspective Professionnelle de la PAR: Une ligne directrice

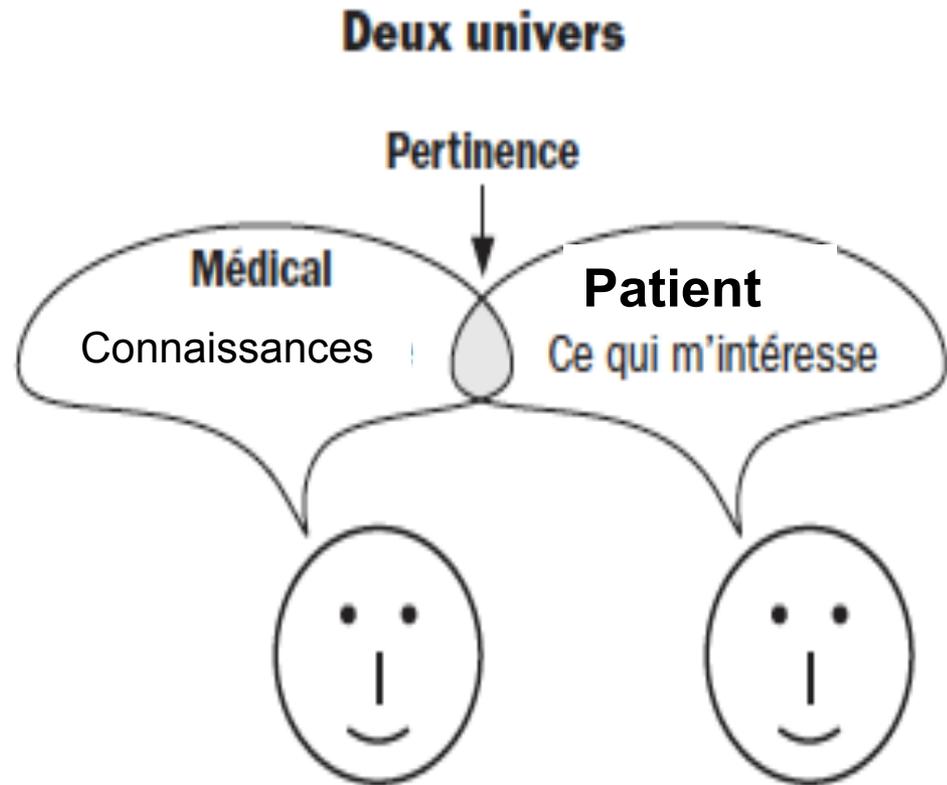
Figure 1. Algorithme basé sur les recommandations de la Société canadienne de rhumatologie (SCR) pour le traitement pharmacologique de la PR avec des ARMM traditionnels et biologiques



PR = polyarthrite rhumatoïde; FTA = faible taux d'activité; ARMM = antirhumatismal modifiant la maladie; CI = contre-indiqué; IA = intra-articulaire; IM = intra-musculaire; MTX = méthotrexate; TNF = facteur de nécrose anti-tumorale; ABAT = abatacept; RTX = rituximab; TCZ = tocilizumab. Adapté du *Journal of Rheumatology* 2012; 39:1559-62; avec permission.

# Comment créer un espace de pertinence?

Le rôle de la communication professionnelle en santé



---

- Discutons Santé

...pour aller plus loin que...

Vaccines (Shingles)

B12 Vitamin

Should take  
Multivitamin

Omega 3 (600mg)

Magnesium act.

Strontium  
for Bones breakage  
680 Mg. per day

**TRACTION**

Lundi

Marie-Thérèse

\* Pression ✓

✓ - Etourdissement

✓ - changement de position

Kyste - Mini. pompe - tête  
cébrale

- Résultats cardio

si description

au Centre - Epic

✓ → embes

✓ → Mammographie

R.V. Nov.

✓ → Résultats en labo

✓ → Piquure → antibio-

# Étapes du projet Discutons Santé

---

- **Projet CEPPS (2012-2014)**
- **Projets d'implantation dans les routines cliniques**

# Sources de financement

- Programme Santé des populations (2012-14)
- Chaire Dr Sadock Besroul (2014)
- Réseau-1 Québec (2014-15)
- IRSC-SRAP (2015-16)
- Fondation Cité de la santé (2016-19)
- FSISSS-MEDTEQ-MESI (2018-2020)



PATIENT

PROFESSIONNEL

ESPACES MALADIES



«C'est vraiment plus facile de poser des questions à mon médecin lorsqu'elle prend le temps de me demander si j'en ai.»

## DiscutonsSante.ca, c'est quoi?

DiscutonsSante.ca invite **les patients** et **les professionnels de la santé** à faire équipe dans une relation de partenariat où chacun connaît et joue son rôle dans la gestion des maladies chroniques.

Que vous soyez un patient ou un professionnel, *DiscutonsSante.ca* vous aidera à communiquer plus efficacement durant vos rendez-vous!

[Visionnez la vidéo de présentation](#)

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

## Deux nouveaux Espaces Maladies!

Créés en collaboration avec des organismes réputés en santé, l'**Espace Maladies du cœur et AVC** et l'**Espace Cancer** regorgent d'information pratique et d'outils.

# Page d'accueil du patient



MES RENSEIGNEMENTS

ME DÉCONNECTER

PATIENT

PROFESSIONNEL

ESPACES MALADIES

## MES HABILITÉS PIVO

### **PIVO, c'est quoi?**

P - Préparez-vous

I - Informez-vous

V - Vérifiez

O - Osez parler

Questions fréquentes

## MES RENDEZ-VOUS

Préparer un rendez-vous

Gérer mes rendez-vous

## MON CARNET DE SANTÉ

Médicaments

Problèmes de santé

Allergies

Opérations

Habitudes de vie

Antécédents familiaux

Chacun de vos rendez-vous médicaux est un échange entre deux acteurs:



## Production d'un sommaire du RDV

# Sommaire, version WEB

www.discutonssante.ca



## SOMMAIRE DU RENDEZ-VOUS

- Date (AAAA-MM-JJ) : 2017-01-24
- Heure : 11:00
- Nom du médecin ou du professionnel : Dr Lachance
- Détails : Cité de la Santé

## SUJETS À DISCUTER À MON RENDEZ-VOUS

(Si vous avez plusieurs sujets, numérotez-les par ordre d'importance.)

- \_\_\_\_\_ Douleur au pied droit
- \_\_\_\_\_ Mal de tête
- \_\_\_\_\_ Vaccin pour la grippe
- \_\_\_\_\_ Hypertension

## DÉTAILS SUR LES SUJETS À DISCUTER

- **Douleur au pied droit**
  - Depuis quand avez-vous ce symptôme? Depuis trois semaines
  - Si vous avez de la douleur, décrivez-la le mieux possible Au talon, engourdissement
  - Le symptôme apparaît ou est aggravé par: La marche
  - Combien de temps cela peut-il durer? Tout le temps
  - Qu'avez-vous essayé pour soulager la douleur? Repos
  - Avez-vous consulté un autre médecin ou professionnel de la santé pour ce problème? Si oui, spécifiez sa profession. Non
- **Mal de tête**
  - Depuis quand avez-vous ce symptôme? Un mois
  - Avez-vous une idée de ce qui a pu provoquer ce symptôme? Non
  - Si vous avez de la douleur, décrivez-la le mieux possible Elancement
  - Le symptôme apparaît ou est aggravé par: L'alcool
  - Combien de temps cela peut-il durer? Une demi-heure
  - Qu'avez-vous essayé pour soulager la douleur? Advil

- Avez-vous consulté un autre médecin ou professionnel de la santé pour ce problème? Si oui, spécifiez sa profession. Non

### • Vaccin pour la grippe

- Aucun détail fourni

### • Hypertension

- Depuis votre dernier rendez-vous, avez-vous suivi le traitement comme recommandé? Sinon, pourquoi? Oui
- Avez-vous noté des changements en ce qui a trait à votre problème ou à votre état de santé général? Si oui, spécifiez. Non
- Prenez-vous des mesures à la maison pour le suivi de cette maladie (ex.: glycémie, tension artérielle)? Si oui, spécifiez et n'oubliez pas d'apporter vos résultats à votre rendez-vous. Non
- Le traitement a-t-il donné les résultats attendus? Que souhaitez-vous à court terme et à long terme en rapport avec ce problème? Oui

## MES MÉDICAMENTS

Médicament	Raison	Prescrit	Depuis quand	Posologie	Effets secondaires	Commentaires
Advil	Mal au pied	Non	Au besoin	500 mg	Non	
Hydrochlorothiazide	Haute pression	Oui	3 ans	12.5 mg	aucun	

## MES NOTES EN RAPPORT AVEC CE RENDEZ-VOUS

(Au moment du rendez-vous ou juste après, prenez des notes afin de ne pas oublier les points importants. N'oubliez pas de transcrire vos notes dans votre fiche de rendez-vous sur le site Discutons Santé.)

# Sommaire, version papier

## PRÉPARATION DE MON RENDEZ-VOUS MÉDICAL

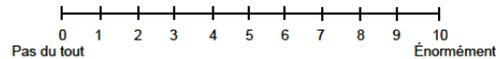


Votre sexe :  Homme  Femme

Pour quelle(s) raison(s) ou symptôme(s) consultez-vous au GMF-U ?

Êtes-vous inquiet(ète) ?

(Encercler un nombre)

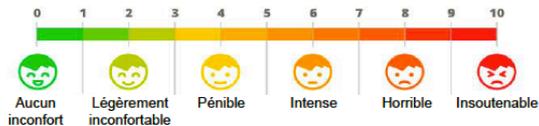


Si oui, précisez : \_\_\_\_\_

Qu'attendez-vous de votre consultation aujourd'hui ?

- Je veux comprendre ce qui m'arrive
- J'ai besoin d'une prescription
- Je veux être soulagé(e)
- Je veux passer des tests
- J'ai besoin d'un arrêt de travail
- Autre : \_\_\_\_\_

Quel est votre degré d'inconfort ? (Encercler un nombre, un visage ou un mot)



Concernant votre problème

Est-ce que votre inconfort est constant ?  Oui  Non

Avez-vous déjà essayé quelque chose pour vous soulager ?  Oui  Non

Si oui, précisez :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Est-ce que ça fonctionne ?

- Oui  Non  Un peu
- Oui  Non  Un peu
- Oui  Non  Un peu

Avez-vous déjà été hospitalisé pour ce même problème ?  Oui  Non

Avez-vous déjà consulté pour ce même problème ?  Oui  Non

Si oui, précisez :

- Ici (GMF-U Cité de la Santé)
- Un autre médecin
- Urgence de Cité de la Santé
- Une autre urgence
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

## Concernant vos symptômes

Décrivez tous vos symptômes et depuis quand ils sont apparus.

Symptômes

Exemple : douleur à l'oreille droite

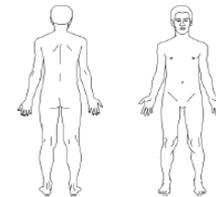
Depuis quand

\_\_\_\_\_ heure(s) 3 jour(s) \_\_\_\_\_ semaine(s) \_\_\_\_\_ mois

\_\_\_\_\_ heure(s) \_\_\_\_\_ jour(s) \_\_\_\_\_ semaine(s) \_\_\_\_\_ mois

Indiquez où se situent vos symptômes.

Faites un X ou encercler la région sur l'image.



Avec ce problème, je suis incapable de ou j'ai de la difficulté à :

Dormir  Manger  Boire  Respirer  Marcher  Travailler  Faire du sport

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

Avez-vous une idée sur ce qui cause votre problème ?  Oui  Non

Quel(le)s sujets ou questions importantes vous aimeriez poser au médecin ?

Lorsque vous serez appelé à une salle d'examen :

1. Enlevez votre veste ou manteau.
2. Liste de médicaments : Ayez votre liste de médicaments à portée de main. On pourrait vous la demander.
3. Cette fiche : Gardez cette fiche avec vous. Vous pourrez la remettre à l'infirmière auxiliaire ou au médecin lors de la consultation.

# La collaboration avec les patients et autres partenaires

Simon Courtemanche

# La collaboration aux diverses étapes

- Dans le cadre du projet de développement du site web (2012-2014)
  - 8 patients de 40 à 72 ans
    - Utilisateurs-tests de l'interface
      - exploration des fonctionnalités
    - Groupe de discussion portant sur
      - la participation active aux soins
      - la confidentialité et sécurité
      - les préférences en lien avec moyens de diffusion, etc.
    - Participation d'un des utilisateurs-tests à la vidéo de promotion

# Témoignage de M. Alain Gemme, patient partenaire



# La collaboration aux diverses étapes

## ■ Dans le cadre des projets de recherche

- 6 groupes de discussion dans le cadre du projet R1Q-IRSC
  - Acceptabilité
  - Pertinence
  - Utilité perçue pour la préparation d'une consultation médicale
  - Aspects techniques et navigation
  - Sommaire
  - Réception des professionnels de la santé
- 2 groupes de discussion dans le cadre du projet DS-radio-oncologie (patients atteints de cancer prostate)
  - Acceptabilité
  - Pertinence
  - Utilité perçue pour la préparation d'une 1<sup>e</sup> consultation en radio-oncologie

# La collaboration aux diverses étapes

- Dans le cadre des projets d'implantation en milieu clinique
  - Participation au comité de gestion des projets
    - Collaboration avec le Bureau du partenariat de SS du CISSSL
    - 2 patients partenaires (3 personnes)
    - Représentants du personnel administratif des milieux
    - Représentants des ressources bénévoles
    - 20 aine de bénévoles formés
- Dans le cadre de l'ajout d'un Espace Santé mentale
  - Partage du point de vue des personnes aux prises avec ce type de problème
    - Identification de la nature de l'information utile à insérer dans cet espace
    - Validation du contenu de l'espace et de présentation

---

# **Du développement de DS à son utilisation en clinique**

# Développement du site Web

- Évaluation rigoureuse du site web auprès de patients et de PdS
  - Observation
  - Questionnaires
  - Groupes de discussion

Pédagogie Médicale 18, 171-177 (2017)

## Un outil web pour soutenir le partenariat patients-soignants – *Discutons Santé*

A web tool to support the patient-caregiver partnership – “Let’s Discuss Health”

Marie-Thérèse Lussier<sup>1,2</sup>, Claude Richard<sup>2</sup> et Fatoumata Binta Diallo<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, Université de Montréal, Montréal, Québec, Canada

<sup>2</sup> Équipe de recherche en soins de première ligne, Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, Québec, Canada

\* Correspondance et offprints: Fatoumata Binta DIALLO, Équipe de recherche en soins de première ligne, Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 1755 boulevard René-Laennec, Laval, Québec. Mailto: [fabinta2@gmail.com](mailto:fabinta2@gmail.com).

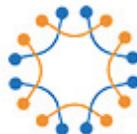
Reçu : 3 Octobre 2017 | Accepté : 13 Novembre 2018 commentaires éditoriaux formulés aux auteurs le 26 août, le 14 octobre et le 7 novembre 2018

### Résumé

**Contexte:** Les interventions web sont proposées pour engager les patients dans leurs auto-soins et soutenir la collaboration avec leurs soignants. **Objectif:** Décrire la conception, la validation et l'utilisation du site web *Discutons Santé* (DS) en vue de soutenir le partenariat patients-soignants. **Méthode:** Le développement de DS s'est basé sur des modèles reconnus de la communication en santé. Neuf « utilisateurs-tests » ont complété un questionnaire et participé à un groupe de discussion pour valider le contenu et l'utilisation de DS. Trois types de stratégies de diffusion ont été testés dans cinq cliniques de première ligne (PL). L'utilisation de DS a été évaluée par 156 patients de six autres cliniques. **Résultats:** Les informations sur la validation fournies par le questionnaire et le groupe de discussion convergent. Leur évaluation des caractéristiques du site varie de 4,3 à 4,5 sur une échelle de 0 à 5. Des stratégies de diffusion proposées, la remise d'un signet au patient par le soignant s'est avérée la plus porteuse. Concernant l'évaluation du site, peu de patients faiblement scolarisés se sont préparés à leur rencontre avec leur soignant. **Conclusion:** DS offre des outils de formation à la communication et à la gestion des maladies aux patients, aux associations de patients, ainsi qu'aux milieux cliniques. Cependant, l'inertie de la pratique et la diversité de la clientèle exigent de tenir compte de plusieurs éléments différents pour favoriser son adoption à la fois par les soignants et leurs patients. D'autres études en cours évaluent l'impact de DS sur les consultations médicales en soins de première ligne et en oncologie.

# Évaluation en contexte réel de soins PL

- 6 cliniques MF
  - 3 Québec
  - 3 Nouveau Brunswick
- Intervention et évaluation
  - Séance d'information du personnel clérical et des PdS
  - Méthodes d'invitation des patients
  - Questionnaires complétés par les patients et PdS
  - Groupes de discussion avec PdS, Pts et proches

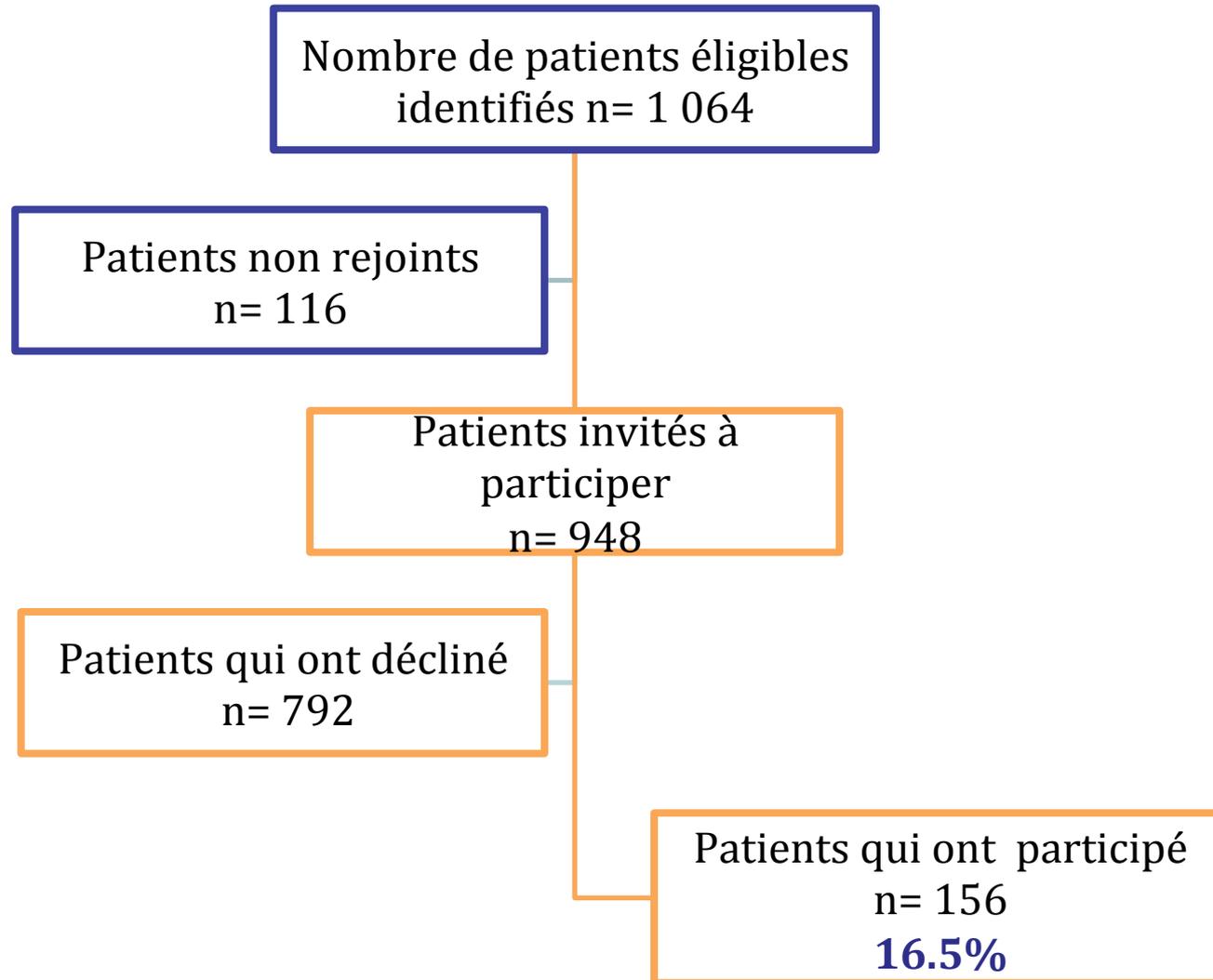


**Réseau-1 Québec**  
Réseau de connaissances en services et  
soins de santé intégrés de première ligne



**CIHR IRSC**  
Canadian Institutes of Health Research  
Instituts de recherche en santé du Canada

# Recrutement des patients



# Caractéristiques des participants

<b>Patients (N=156)</b>	<b>N (%)</b>
<b>Hommes (%)</b>	69 (51%)
<b>Age</b>	
40 ans ou moins	23 (16%)
41-60 ans	68 (48%)
61-80 ans	51 (36%)
Inconnu	14
<b>Diplôme</b>	
Secondaire ou moins	44 (28%)
Collégial	33 (21%)
École technique	15 (10%)
Université	49 (31%)
Inconnu	15 (10%)
<b>Revenu familial annuel</b>	
Moins de 40 000\$	46 (29%)
40 000\$- 79 999\$	62 (48%)
Plus de 80 000\$	22 (17%)
Inconnu	26 (17%)
<b>Score PAM élevé</b>	<b>87 (56%)</b>

# Expérience du patient et impact sur la consultation

## Perspective patients % accord

- Ai posé? 94%
- Ai vérifié 88%
- Ai discuté tous les sujets 99%
- Module RDV utile 93%
- Intention de réutiliser 91%
- Sommaire utile 90%
- Sommaire complet 92%

## Perspective PdS % accord

- Sommaire facile à intégrer 80%
- RC claires 87%
- Informations complètes 67%
- Soutient organisation 56%
- Nouvelle information 33%

# Groupes de discussion

## ■ Perspectives des patients

- Jouer un rôle actif dans la gestion de leurs soins
- Diminution du stress et inquiétude/aux oublis/pression du temps
- Augmentation du sentiment de partenariat

## ■ Perspectives des PdS

- Ne perçoivent pas de valeur ajouté
  - Contenu et structure
- *Timing* de la présentation du sommaire est crucial
- Valeur de DS pour les patients non reconnue spontanément

# Discussion

- Le taux de participation est encourageant
  - Les cliniques ont eu peu de soutien
    - Aucun personnel de recherche dans 5 des 6 sites
    - Aucun soutien technique pour aider les patients à accéder au site Web et gérer les difficultés
  
- La majorité des patients ont indiqué une évaluation positive du site et souligné son utilité à mettre à l'agenda leurs préoccupations et priorités

# Discussion

## Cependant, ces résultats

- Illustrent une déconnexion entre les perspectives des PdS et des patients quant à la valeur de DS à promouvoir un sentiment de partenariat
- Remettent en question le présupposé que tous les patients seraient désireux de participer activement au RDV

# **Projet de mobilisation et de TC au CISSSL**

# Sites d'implantation:

- GMF-U Cité de la Santé
- GMF-U Marigot
- Salle d'attente de l'urgence
- Santé mentale première ligne
- CICL
- Cliniques med. Spécialisées cardio/néphro



Discutons Santé

PARTENAIRES PATIENT - PROFESSIONNEL

# Adaptation de la stratégie d'implantation

- Promotion active de DS auprès du personnel
- Promotion active auprès des patients
  - Courriel
  - Message téléphonique et à la réception
  - Affiches et signets DS
  - Présentation DS sur l'écran de la salle d'attente
  - Bénévoles



Discutons Santé  
PARTENAIRES PATIENT - PROFESSIONNEL

# Le guide d'implantation



## GUIDE D'IMPLANTATION

Pour les groupes de médecine de famille d'un CISSS ou CIUSSS

En collaboration avec le  
Centre intégré de santé et services sociaux de Laval

Québec 

21 mars 2019

# Volet évaluatif de l'implantation

---

- Groupes de discussion avec les PdS, personnel
- Groupes de discussion avec les patients



Discutons Santé

PARTENAIRES PATIENT - PROFESSIONNEL

---

***Merci!***