



Comment l'ICIS a choisi les mesures des expériences déclarées par les patients aux fins de diffusion publique

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) publie les résultats de 5 mesures des expériences déclarées par les patients (MEDP) dans l'outil en ligne [Votre système de santé](#) :

- Communication avec les infirmières
- Communication avec les médecins
- Participation aux décisions concernant les soins et les traitements
- Information et compréhension à la sortie de l'hôpital
- Expérience générale d'hospitalisation

Ces mesures, qui s'articulent autour de différents thèmes, ont été choisies à l'issue d'un processus exhaustif de consultation auprès des patients et de leurs familles, ainsi qu'au sein des systèmes de santé. Elles visent à

- Améliorer les soins axés sur les patients
- Établir des points de référence pour l'évaluation de la performance
- Favoriser l'amélioration de l'expérience des patients dans les milieux de soins de courte durée
- Appuyer la mise en commun des initiatives d'amélioration de la qualité
- Permettre aux autorités compétentes et aux hôpitaux de tirer des enseignements réciproques

Processus de sélection

Les 5 mesures ont été choisies au moyen d'un processus Delphi modifié.

Le processus Delphi est un outil qui contribue à améliorer l'élaboration des politiques et la prise de décisions. Il est conçu pour minimiser le biais associé aux participants dominants et orienter les discussions en vue de la prise de décisions. Il a été mis au point par la société RAND dans les années 1950. Vous trouverez des précisions sur les approches Delphi modifiées sur le [site Web de la société RAND](#).

Une large participation des intervenants nous a permis de nous assurer que le processus était exhaustif et qu'il tenait compte de leurs différents points de vue. Ce processus comportait 4 étapes :

- Un sondage Delphi
 - Population sondée : patients, soignants en milieu hospitalier, représentants d'hôpitaux, représentants d'organismes et de conseils de santé, représentants régionaux et provinciaux
 - Envoyé à 68 personnes; 41 questionnaires remplis retournés
 - Critères : incidence sur l'expérience, la sécurité ou la qualité; pertinence; exploitabilité par l'hôpital; interprétabilité; importance globale
- Des consultations auprès du public et des patients
 - Sondage diffusé par l'intermédiaire des groupes de patients, du site Web de l'ICIS et des plateformes de médias sociaux
 - Invitation lancée aux adultes (18 ans et plus) ayant séjourné à l'hôpital dans les 2 dernières années; 117 questionnaires remplis retournés
 - Les répondants devaient choisir les 3 aspects de l'expérience de soins qui leur importaient le plus
- Rétroaction du groupe consultatif d'experts (GCE)
 - Comprendait des patients, des représentants d'hôpitaux, des représentants régionaux et provinciaux et des soignants
 - Les membres du GCE ont mis en commun leurs connaissances et leur expertise pour parvenir à un accord sur les mesures sélectionnées
- Analyse des données sur les MEDP en soins de courte durée
 - Nous avons examiné les contrôles de la qualité des données, la répartition des résultats, les possibilités d'amélioration, les résultats de validation des mesures, etc.

Pour orienter ces travaux, en consultation avec le GCE, nous avons mis au point un ensemble convenu de principes directeurs. Ainsi, les mesures choisies devront

Rendre compte du point de vue des patients, des établissements et des systèmes de santé

Représenter différents aspects (ou thèmes) de l'expérience des patients

Favoriser l'amélioration des soins axés sur les patients et aider les hôpitaux à évaluer leur performance

Comprendre au moins une mesure ayant été jugée très importante par les patients

S'articuler autour des possibilités d'amélioration

Offrir des occasions d'harmonisation avec les activités de déclaration ou autres

Pouvoir être reproduites et harmonisées d'une autorité compétente à l'autre

Comprendre une mesure globale de l'expérience

Critères de sélection

Tout au long du processus de sélection, chaque MEDP a été évaluée en fonction des critères suivants :

- Classement et commentaires selon le sondage Delphi
- Classement et commentaires selon le sondage auprès du public
- Rétroaction des intervenants et des autorités compétentes
- Domaine et aspect du séjour représentés
- Type (c.-à-d. ensemble de questions ou une seule question)
- Source de la question (c.-à-d. contenu canadien ou question adaptée du sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems [HCAHPS])
- Problèmes de qualité des données et changement éventuel des questions
- Corrélations avec les mesures globales et les mesures du Système de déclaration de l'expérience des patients canadiens (SDEPC)
- Répartition des résultats à l'échelle provinciale et nationale ainsi qu'auprès des groupes semblables

Renseignements supplémentaires

Vous trouverez plus de renseignements sur les 5 mesures diffusées publiquement sur les [pages Web du Répertoire des indicateurs](#) de l'ICIS, dans l'outil [Votre système de santé](#) et sur notre [page Web sur l'expérience des patients](#).

Pour obtenir des précisions sur notre processus de sélection, écrivez-nous à prems@icis.ca.



© 2023 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Comment l'ICIS a choisi les mesures des expériences déclarées par les patients aux fins de diffusion publique.*

Ottawa, ON : ICIS; 2023.