

La revue au service des gestionnaires et des professionnels du réseau de la santé

# La relation patient-professionnels... en mutation

- LES SOINS CENTRÉS SUR LA PERSONNE
- LE GESTIONNAIRE : SPECTATEUR OU ACTEUR ?
- LA PRISE DE DÉCISION PARTAGÉE
- L'INFORMATISATION DES PRATIQUES
- LA REDÉFINITION DES RÔLES ET SES IMPACTS
- À L'ÉCOUTE, LE SYSTÈME DE SANTÉ ?



## LA RELATION PATIENT-PROFESSIONNELS... EN MUTATION

Vol. 6, n° 2 – ÉTÉ 2010

### ÉDITORIAL

#### 5 La relation patient-professionnels

ROGER JACOB, directeur  
Grandir en santé, CHU Sainte-Justine

### TRIBUNES

#### 6 Le rôle du gestionnaire dans la diffusion des connaissances : spectateur ou acteur ?

JOCELYNE SAUVÉ, directrice  
Direction de la santé publique  
Agence de la santé et des services sociaux  
de la Montérégie

HUGUETTE BÉLANGER, médecin conseil  
Direction de la santé publique  
Agence de la santé et des services sociaux  
de la Montérégie

#### 14 Les facteurs influençant la mutation de la relation patient-professionnels

CHANTAL GUÉVREMONT  
Diététiste-nutritionniste – vice-présidente  
Conseil multidisciplinaire, Centre de santé  
et de services sociaux de Laval – Présidente  
Commission Multidisciplinaire Régionale de Laval

### EXPÉRIENCES

#### 8 La relation usagers-professionnels dans le réseau des centres jeunesse : le cœur n'a pas changé, mais que de transformations rencontrées !

JEAN-PIERRE HOTTE, directeur général  
Association des centres jeunesse du Québec

#### 36 Au-delà des soins : pour un milieu de vie de qualité

LUCIE TREMBLAY, directrice des soins infirmiers  
et services cliniques  
Centre gériatrique Maimonides

LYNE CAMIRÉ, adjointe à la directrice  
des soins et services cliniques  
Centre gériatrique Maimonides

LINDA AUGUST, adjointe à la directrice  
des soins et services cliniques  
Centre gériatrique Maimonides

### ANALYSES

#### 10 Internet et la relation médecin-patient

MARC LEMIRE, chercheur adjoint  
Département d'administration de la santé  
Université de Montréal – chercheur régulier  
Institut de recherche en santé publique  
Université de Montréal (IRSPUM)

#### 18 La prise de décision partagée dans des soins centrés sur le patient

FRANCE LÉGARÉ, Chaire de recherche du Canada  
– Implantation de la prise de décision partagée  
dans les soins primaires, Université Laval  
Centre de recherche du Centre hospitalier univer-  
sitaire de Québec (CRCHUQ), axe de recherche  
transfert des connaissances et évaluation des  
technologies et modes d'intervention en santé  
LUC CÔTÉ, professeur titulaire, Département de  
médecine familiale et de médecine d'urgence –  
directeur, Secteur de la recherche en éducation  
des sciences de la santé, Faculté de médecine  
Université Laval



Notre mission – *Le Point en administration de la santé et des services sociaux* a pour mission de mettre à la disposition des intervenants et des intervenantes du milieu les outils appropriés et les informations pertinentes leur permettant d'enrichir leurs compétences et leur épanouissement professionnel. *Le Point en administration de la santé et des services sociaux* est un organisme sans but lucratif.

#### 26 Une organisation véritablement centrée sur le patient : révolution dans la gestion des soins en santé

CLAUDE RICHARD, chercheur associé  
Équipe de recherche en soins de première ligne  
Centre de santé et de services sociaux de Laval

MARIE-THÉRÈSE LUSSIER, professeure agrégée  
Département de médecine familiale  
et de médecine d'urgence  
Faculté de médecine, Université de Montréal –  
chercheuse, Équipe de recherche  
en soins de première ligne  
CSSS de Laval (IRSPUM)

#### L'infirmière pivot en oncologie et l'accès aux soins centrés sur la personne atteinte de cancer : défis, satisfaction et qualité des soins

LISE FILLION, professeure titulaire  
Faculté des sciences infirmières  
Université Laval

MARIE DE SERRES, infirmière clinicienne  
spécialisée en oncologie  
Centre hospitalier universitaire  
de Québec (CHUQ)

ANNE-MARIE VEILLETTE, professionnelle  
de recherche, membre de l'équipe  
de recherche du CRCEO de  
l'Hôtel-Dieu de Québec

DANIELLE FLUET, cogestionnaire  
clinico-administrative  
Regroupement de clientèles en cancérologie  
et maladies évolutives chroniques  
Centre hospitalier universitaire de Québec

### ENTREVUE

#### 40 Un système de santé à l'écoute ?

GHISLAIN LABELLE, journaliste  
Collaborateur du *Point en administration  
de la santé et des services sociaux*

### COLLABORATION SPÉCIALE

#### 42 Les coopératives de santé : un apport ou une menace au système de santé québécois ?

RÉJEAN HÉBERT, chercheur émérite  
Réseau de recherche en santé des populations –  
professeur titulaire et doyen  
Faculté de médecine et des sciences de la santé  
Université de Sherbrooke

MARIE-CLAUDE PRÉMONT, ingénieure  
et avocate, professeure titulaire  
École nationale d'administration  
publique (ÉNAP)

## LA RELATION PATIENT-PROFESSIONNELS



**ROGER JACOB  
ING., M. SC. A.**  
Directeur Grandir  
en santé  
CHU Sainte-Justine

**Les mutations  
sociales s'ajoutent  
à l'évolution  
individuelle  
comme facteurs  
de transformation  
de la relation  
patient-  
professionnels.**



Le thème de cette parution porte sur trois composantes : le patient d'une part, les professionnels d'autre part et le lien entre les deux. Il suggère également que cette relation est en mutation. Personne n'est étonné de ce constat. Il importe toutefois d'analyser de quelle façon ces trois éléments évoluent et comment la gestion peut maintenir, voire améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficience de cette relation.

Le patient – Pour bien cerner l'évolution dans son ensemble, il serait erroné de ne considérer que l'individu dans la personne du « patient ». Il faut aussi y examiner la société, au moins dans ses sous-ensembles. Ainsi, les mutations sociales s'ajoutent à l'évolution individuelle comme facteurs de transformation de la relation patient-professionnels. À titre d'exemple, mentionnons :

- Les changements démographiques et culturels générant des attentes et des exigences différentes ;
- L'information plus complexe et en quantité exponentielle — le patient est plus informé, mais l'est-il adéquatement ?

Les professionnels – Il est juste de référer aux professionnels au pluriel, particulièrement dans le contexte de la réforme qui vise à assurer la continuité des soins et des services. Comme on le verra plus loin, le professionnel n'est plus « dans sa bulle » mais en interaction avec des collègues de disciplines diverses qui, très souvent, exercent dans des endroits différents.

Ce changement dans la pratique professionnelle est également catalysé par l'explosion des connaissances et la spécialisation des disciplines qui en résulte. La tendance à la pratique interdisciplinaire semble définitive.

Dans un contexte de pénurie, comment le professionnel conciliera-t-il la thérapie et la mise à jour de ses connaissances ? Comment réagit-il face à un patient plus informé et plus exigeant ?

Le lien patient-professionnel – Le lien lui-même est en mutation. Plusieurs modalités sont possibles aujourd'hui, d'une rencontre individuelle face à face entre deux personnes dans un même endroit, à une rencontre de deux groupes (d'un côté le patient et ses proches, de l'autre l'équipe interdisciplinaire) dans des lieux différents, communiquant par visioconférence.

Il est vrai que l'on peut craindre la perte du contact humain dans l'usage des technologies de l'information et des communications. D'autre part, ces technologies peuvent faciliter la fréquence de ces rencontres et même permettre un lien en continu, par exemple grâce à du monitoring à distance assurant une plus grande sécurité aux patients.

Par ailleurs, la disponibilité d'information clinique sur Internet influence sur la nature du lien patient-professionnels. Sera-t-elle davantage égalitaire ou suscitera-t-elle plus de réticences de la part des professionnels ?

Le rôle du gestionnaire – La question est bien posée par deux collaboratrices de ce numéro : le gestionnaire veut-il être assis au parterre ou dans l'orchestre ?

Comment la gestion peut-elle améliorer la relation patient-professionnels dans une approche par programme avec interactions interdisciplinaires ?

Tout en offrant des avantages importants, le recours aux technologies de l'information et des communications pose des défis considérables à la gestion et aux finances, à tous les niveaux du système de santé : de la clinique médicale au ministère.

Enfin, face à l'explosion de l'information clinique, technique et de gestion, quel rôle doivent assumer les gestionnaires et quelle est la responsabilité des organisations ?

Des pistes de réflexion et d'action sont proposées à nos lectrices et lecteurs dans cette édition et nous espérons qu'elles seront utiles.

Comme on l'aura constaté au cours de ce numéro, et compte tenu de l'importance du savoir dans la prestation des soins et des services, la prochaine parution portera sur la gestion des connaissances.

Au plaisir d'être à nouveau en relation écrite avec vous !