

PROMOUVOIR LES CHOIX ÉCLAIRÉS : TRANSFORMATION DES SERVICES DE SANTÉ POUR COMMUNIQUER LES CONNAISSANCES NÉCESSAIRES À LA PRISE DE DÉCISION

- Le système de services de santé ne possède pas les outils adéquats pour répondre aux demandes des patients qui désirent participer davantage aux décisions de traitement.
- Le système de services de santé doit subir des changements en profondeur pour offrir aux clients toute l'information nécessaire à la prise de décisions appropriées.
- La promotion des choix éclairés comporte des aspects informationnel et humain. Les conseillers en matière de décisions, ou les courtiers de connaissances, jouent un rôle très important en aidant les patients à arrêter des choix.

Voici le résumé d'un article rédigé par Steven H. Woolf, Evelyn C.Y. Chan, Russell Harris, Stacey L. Sheridan, Clarence H. Braddock, Robert M. Kaplan, Alex Krist, Annette M. O'Connor et Sean Tunis, publié dans *Annals of Internal Medicine* en 2006.

De nos jours, les gens sont inondés d'information liée à la santé. Ils connaissent les options de traitement et veulent être consultés au moment de choisir ce qui leur convient. Toutefois, les auteurs de l'article remarquent que, malgré une abondance et une demande d'information inégales, le système de services de santé ne permet pas aux gens de prendre des décisions sûres.

Dans l'article intitulé *Promoting informed choice: Transforming health care to dispense knowledge for decision making*, les auteurs examinent les raisons du nombre croissant de personnes désirant faire des choix éclairés et de l'incapacité du système actuel de répondre à cette demande. Ils proposent un large éventail de modèles qui pourraient aider les patients à arrêter des choix appropriés, mais ils concluent que seule une restructuration de notre système de services de santé améliorera de façon considérable la qualité du soutien disponible aux personnes qui doivent prendre des décisions de santé importantes. Les professionnels du transfert de connaissances, particulièrement toute personne qui travaille dans le domaine du counseling axé sur le patient, trouveront cette étude pertinente car elle porte sur leur rôle, à titre de courtier de connaissances, dans le processus de prestation des services.

Un système en sérieuse difficulté à l'ère du consentement éclairé

Les auteurs avancent un certain nombre de raisons pour lesquelles les patients n'acceptent plus que les médecins aient le dernier mot

dans le choix du traitement. Premièrement, les attentes culturelles ne sont plus les mêmes et le consumérisme encourage une approche plus axée sur le patient en ce qui a trait aux services de santé. Deuxièmement, le patient utilise Internet pour se renseigner sur un nombre renversant d'options liées aux traitements et leurs conséquences. Troisièmement, en raison de l'augmentation des maladies chroniques en Occident, les patients doivent mieux comprendre les gestes à poser pour prendre soin d'eux-mêmes.

Dans l'intervalle, les planificateurs des services de santé sont plus conscients des avantages moraux, économiques et juridiques découlant des choix éclairés. Ils accordent une plus grande importance aux valeurs personnelles des patients au moment de choisir une intervention. De plus, ils reconnaissent que les patients aux faits des complications et des compromis possibles ont tendance à choisir des traitements moins coûteux et à ne pas remettre en question aussi souvent la qualité des soins prodigués.

Malgré une plus grande sensibilisation à ces facteurs de la part des patients, les auteurs affirment que le système de services de santé n'est pas en mesure de les aider, particulièrement ceux qui en ont besoin le plus, à savoir, ceux qui éprouvent des problèmes d'alphabétisme, de calcul et linguistiques.

Une part du problème réside dans le fait que les cliniciens manquent de temps, n'ont souvent pas accès à des données à jour ou ne possèdent pas de compétences en counseling. Les cliniciens peuvent

éprouver de la difficulté à prendre le recul nécessaire pour adopter un point de vue équilibré sur les options d'un patient. Les patients, de leur côté, ne sont pas toujours capables, au plan cognitif ou émotionnel, de traiter et de filtrer l'information qu'ils reçoivent pour prendre des décisions sûres et fondées sur les données probantes.

Solutions

Les auteurs examinent deux différentes approches pour aborder l'écart des connaissances : 1) de meilleures ressources d'information; 2) de l'information combinée à des séances de counseling individuelles.

Information favorable à la prise de décision : Les aides à la décision sont des ressources offertes par plusieurs centres d'échanges d'information médicale pour aider les gens à prendre des décisions, en rassemblant différents types de données probantes : options liées aux traitements, probabilité de divers résultats et outils pour clarifier les valeurs et évaluer les facteurs concurrentiels. Ces ressources sont disponibles sous toutes les formes : publications imprimées, guides audio et vidéo, cahiers d'exercices et conseils de décision. L'étude démontre que les aides à la décision sont efficaces; les patients peuvent les examiner, tenir compte de leurs préférences et en discuter davantage avec leur médecin. Malheureusement, les patients doivent être très instruits pour les utiliser. Il est toutefois difficile de personnaliser l'information au moyen des aides à la décision.

Information et counseling : Selon certains spécialistes, l'information est efficace si elle est combinée à des séances de counseling. Les auteurs présentent trois différentes façons d'entreprendre cette démarche.

- **Counseling offert par des cliniciens sans formation sur les choix éclairés :** Les médecins dirigent les patients vers d'autres professionnels pour des services de counseling. Cependant, comme le personnel possède rarement des compétences en counseling, les patients n'en retirent pas toujours tous les avantages.
- **Counseling offert par des cliniciens avec une formation sur les choix éclairés :** Les cliniciens qui ont une formation sur les choix éclairés, capables de bien communiquer l'information, peuvent offrir des séances de counseling très profitables en s'appuyant sur l'historique du patient. D'un autre côté, les cliniciens retirent rarement d'avantages pécuniaires de ce genre de travail; les incitatifs sont donc très minimes.
- **Counseling offert par un tiers qui a reçu une formation :** Les auteurs favorisent cette option parce qu'elle est cohérente, efficace et qu'elle permet de contrôler la qualité. Des *conseillers* formés à la prise de décision aident les patients à comprendre les options qui s'offrent à eux et agissent à titre de courtiers de connaissances entre les patients et les cliniciens. Ce nouveau type de professionnel de services de santé n'est pas encore répandu; il en existe toutefois dans certains hôpitaux ou bureaux externes.

La nécessité de transformer le système pour appuyer les choix éclairés

Enfin, les données probantes démontrent que la réussite ou l'échec d'un traitement donné est en grande partie déterminé par la compréhension du patient. De ce point de vue, les auteurs affirment que le système doit être modifié pour indiquer qu'il est tout aussi important de communiquer avec les patients que de les traiter. Ils proposent entre autres, la mise sur pied de services qui relient les patients aux meilleures ressources et aides à la décision disponibles; la formation des cliniciens; et l'élaboration de plans de remboursement qui servent d'incitatifs aux rendez-vous plus longs et à l'utilisation des services de conseillers en matière de décision.

Les auteurs croient que cette transformation d'envergure peut être justifiée sur les plans moral, économique et juridique. Moralement, les patients méritent d'être mieux informés sur leurs options et que l'on tienne davantage compte de leurs choix. Sur les plans économique et juridique, les décisions plus éclairées mènent généralement à des choix moins intrusifs, moins coûteux et moins souvent remis en question. Il existe peut-être aussi très peu de choix : l'augmentation considérable de la quantité de renseignements liés à la santé et d'options de traitement ne contribuera qu'à accroître la nécessité de réformer le système. Les professionnels du transfert de connaissances occupent une place de choix dans cette restructuration proposée de notre système de services de santé.

Référence

Woolf SH et coll. 2005. "Promoting informed choice: Transforming health care to dispense knowledge for decision making." *Annals of Internal Medicine*; 143; 293-300. (en anglais seulement)

Veillez noter que ce résumé est une interprétation et n'est pas nécessairement approuvé par les auteurs des travaux cités.

Pour plus de renseignements sur la série Saisir et Agir ou pour obtenir les autres numéros, veuillez consulter www.fcrss.ca et cliquer sur Saisir et Agir, sous Publications et autres ressources.

Si vous voulez recevoir le bulletin Saisir et Agir par courrier électronique, veuillez envoyer une note à sommaires@fcrss.ca et inscrire « abonnement » sur la ligne de mention objet.

Pour cesser de recevoir le bulletin Saisir et Agir par courrier électronique, veuillez envoyer une note à sommaires@fcrss.ca et inscrire « désabonnement » sur la ligne de mention objet.



Canadian Health Services Research Foundation
Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé