



Kingston
General
Hospital

Outstanding care, always™

L'Hôpital général de Kingston

Leadership centré sur le patient à KGH Guide sur la présidence efficace des réunions



Guide sur la présidence efficace des réunions

Ce guide a pour but de mettre à profit les pratiques exemplaires établies pour veiller à ce que les réunions de l'Hôpital général de Kingston soient fidèles aux principes énoncés dans la stratégie de l'hôpital – **en particulier, le respect, l'engagement, la responsabilité, la transparence et l'optimisation des ressources**. Ces principes sont également harmonisés à ceux des soins centrés sur le patient et sa famille, dont le respect et la dignité, le partage de l'information, la participation et la collaboration.

Dans le cadre de la préparation et de la conduite des réunions, veuillez tenir compte des mesures suivantes afin de faire preuve d'un leadership centré sur le patient :

1. Les attributions et charges de tout groupe doivent explicitement être établies en fonction de l'alignement entre le mandat dudit groupe et la transformation de l'expérience du patient.
2. Si le but de la réunion se centre sur l'expérience du patient ou aura une incidence importante sur celle-ci, un Conseiller en expérience du patient KGH doit figurer d'emblée parmi les membres du groupe. Au besoin, le Responsable des soins centré sur le patient et sa famille pourra faciliter son recrutement.
3. Les membres du groupe devront éventuellement recevoir une formation sur le rôle que jouent les Conseillers en expérience du patient à KGH.
4. Les Conseillers en expérience du patient devront recevoir une orientation sur la mission du comité à l'avance afin qu'ils se sentent plus à l'aise dans une structure organisationnelle habituellement plus familière au personnel.
5. S'il n'est pas possible pour un conseiller de faire partie du groupe, la présidence doit veiller à ce que la perspective et la voix du patient soient intégrées aux délibérations et aux décisions du groupe. À cette fin, on pourra faire un exposé au Conseil consultatif des patients et de leurs familles et tenir compte de sa rétroaction.
6. Dans le cadre de la communication de données numériques lors des réunions, il faut veiller à ce que les taux et les pourcentages soient traduits en incidence réelle sur les patients ou les personnes. Par exemple, dans le cas d'un taux d'infection nosocomiale, il faudra signaler combien de personnes ont été touchées. Dans le cas du 90e centile des temps d'attente pour les services d'urgence, il faudra indiquer combien de patients ont attendu et pendant combien de temps. L'objectif est de présenter les données en langage courant afin de favoriser la compréhension de l'impact au niveau de la personne et de développer la compréhension et les bases nécessaires à une action corrective ou une amélioration.
7. Une bonne gestion du niveau d'engagement et d'énergie déployé par les membres lors des réunions est essentielle. Si le groupe accueille un nouveau Conseiller en expérience du patient ou un membre qui ne connaît pas encore bien son rôle, il faudra peut-être faire preuve d'une plus grande sensibilité afin d'encourager la participation de ce membre et la prise en compte de son point de vue. Des stratégies efficaces peuvent comprendre un accueil chaleureux, l'emploi du nom de chacun, une sensibilité à l'usage d'un langage respectueux des patients, une utilisation parcimonieuse des acronymes et l'adaptation à divers types de besoins et styles de communication. Rappelez-vous de toujours avoir du plaisir - ce groupe apporte une contribution positive.
8. Afin d'assurer le succès des délibérations, veillez à ce que l'objectif de chaque point de l'ordre du jour soit clair, en précisant bien s'il appelle à la prise d'une décision, à la formulation d'une recommandation, à la prise en compte d'informations ou à la formulation d'une rétroaction, s'il comprend un droit de veto ou s'il concerne l'exécution d'une décision.
9. Prenez contact avec tout membre du groupe après une réunion si vous sentez que celui-ci a besoin de plus d'informations ou qu'il décroche.
10. Veillez à ce que les débats et les décisions soient en accord avec la transformation de l'expérience du patient grâce à l'inlassable poursuite de la qualité, de la sécurité et du service.

Prise de décisions fondées sur des principes :

La prise de décisions fondées sur des principes est orientée par les principes de KGH. Elle est également éclairée par un outil de prise de décisions éthiques appelé la Responsabilité pour la raisonnable (A4R) qui appelle à une réflexion et des processus qui garantissent la pertinence, le caractère public, la révision, l'autonomisation et l'application des décisions. Les principes contenus dans cet outil sont également étroitement alignés sur les principes des soins centrés sur le patient et sa famille.

Si vous présidez une réunion qui comprend une responsabilité quant à la prise de décision ou à la préparation de documents pour une autre personne ou un autre groupe qui n'a pas de responsabilité quant à la prise de décision, veuillez tenir compte des points suivants :

- Décrivez l'enjeu et/ou l'objectif en garantissant sa pertinence. Notamment :
 - l'alignement de la question sur la stratégie de l'Hôpital général de Kingston ;
 - l'impact sur la transformation de l'expérience du patient ;
 - la collecte de données/d'informations liées à l'enjeu et les critères de prise de décision qui ont été mis dans le contexte des patients lorsque cela est possible et opportun ;
 - l'obtention d'un large éventail de points de vue des parties prenantes et une expérience/expertise pertinente, y compris l'engagement direct des patients/conseillers.
- Promouvoir la transparence en garantissant une grande clarté au sujet de :
 - ce qu'est et ce que n'est pas le processus décisionnel ;
 - comment les décisions seront prises ;
 - qui prendra les décisions ;
 - sur quels critères s'appuieront les décisions ;
 - comment les parties prenantes seront invitées à participer ;
 - ce à quoi les parties prenantes peuvent s'attendre une fois que la décision sera prise ;
 - comment et quand les décisions et ses motifs seront communiqués.
- Garantisiez une gestion appropriée du changement, notamment une formation et un soutien pour ceux qui réaliseront le plan ou la décision.
- Intégrez des possibilités de réexamen itératif de la décision
- Veillez à ce que la décision soit réévaluée et engagez-vous à améliorer ladite décision et le processus décisionnel au besoin.
- Donnez l'exemple