

Leadership centré sur le patient à KGH - Guide à l'intention des participants aux comités/conseils

Le but de ce guide est de s'appuyer sur les meilleures pratiques connues pour veiller à ce que les réunions tenues à KGH soient fidèles aux principes énoncés dans la Stratégie de l'Hôpital général de Kingston - en particulier, le **respect**, **l'engagement**, la **responsabilité**, la **transparence** et **l'optimisation des ressources**. On s'accorde à reconnaître que ces principes correspondent à ceux des soins centrés sur le patient et sa famille, soit le respect et la dignité ; le partage de l'information ; la participation et la collaboration.

Si vous êtes invité à participer à un comité ou à un conseil de l'Hôpital général de Kingston, veuillez tenir compte des points suivants, car ceux-ci vous aideront à faire preuve de leadership centré sur le patient :

- Passez en revue le mandat de sorte que vous ayez une compréhension claire des attributions et, le cas échéant, des moyens par lesquels le travail du groupe s'aligne sur la transformation de l'expérience du patient.
- Participez à une orientation sur le rôle du Conseiller en expérience du patient.
- Soyez ouvert, et soutenez les efforts des autres membres du comité en faisant preuve d'une sensibilité particulière pour les Conseillers en expérience du patient qui sont parfois moins familiers avec le contexte des réunions organisationnelles. 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. Le partenariat conseiller-personnel peut également être valorisé lors des réunions ou après celles-ci en faisant preuve de discipline dans le cadre des réflexions et du partage, c.-à-d. au moyen d'énoncés comme « notre conseiller en expérience du patient m'a appris que... ».
- Si un Conseiller en expérience du patient ne fait pas partie des membres du groupe, soyez vigilant en veillant à ce que la voix et la perspective du patient soient intégrées aux délibérations et aux décisions. Cela peut se faire par l'entremise du partage de la rétroaction des patients ou des leçons tirées d'une discussion avec un patient. On peut également offrir d'informer un département, un programme ou un service de la possibilité de faire appel à des conseillers pour entendre leur point de vue sur une question.
- Préparez la réunion en examinant tous les documents pré-distribués, en tenant compte de la façon dont vous allez contribuer aux débats et permettre à la perspective du patient d'éclairer et d'influencer les résultats directement et/ou indirectement.
- Afin de garantir le succès des délibérations, veillez à ce que l'objectif de chaque point à l'ordre du jour soit clair (c.-à-d. doit-il faire l'objet d'une décision, d'une recommandation ; est-ce à titre informatif ou consultatif ; ou vise-t-il une action ou une décision)
- 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.
- Partagez toute préoccupation au sujet de besoins en information non satisfaits, idéalement lors de la réunion ou, à défaut, avec le/la président(e) après la réunion.
- Veillez à ce qu'il y ait une adéquation entre les discussions et les décisions et la transformation de l'expérience du patient en portant une attention constante à la qualité, à la sécurité et au service.
- Amusez-vous – vous contribuez à un changement positif !

Prise de décisions fondées sur des principes :

La prise de décisions fondées sur des principes à KGH 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 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.

En tant que membre d'un groupe ayant une responsabilité quant à la prise de décisions 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 décisions, 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 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 d'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 la décision soit réévaluée et engagez-vous à améliorer ladite décision et le processus décisionnel au besoin.
- Donnez l'exemple