

Forums de rétroaction dirigés par des patients et des membres de leurs familles : une feuille de route

Aperçu des Forums de rétroaction dirigés par des patients et des membres de leurs familles

Les forums de rétroaction dirigés par des patients et des membres de leurs familles sont un excellent moyen de coordonner vos efforts pour faire participer les patients et leurs familles à la collaboration et à la formation interprofessionnelle en vue d'améliorer l'expérience du patient. Les cycles d'amélioration qui découlent de ces forums alimentent la stratégie et l'objectif de KGH, soit d'offrir des soins exceptionnels, en tout temps.

Ce qui suit est une description étape par étape de la mise sur pied d'un forum de rétroaction dirigé par des patients / des membres de leurs familles. Or, vous pouvez créer votre propre formule, pourvu qu'elle comprenne les éléments suivants :

- La participation d'un patient / d'un membre de la famille d'un patient qui a vécu une expérience récente au sein de votre hôpital, soit dans la dernière année.
- Ce patient / membre de la famille doit assister à une rencontre préliminaire avec le gestionnaire de l'unité, le directeur du programme et l'animateur du forum. Ceci lui permettra de mieux comprendre l'objet d'un tel forum et de se sentir épaulé dans le partage de son expérience avec le personnel et les médecins.
- Le personnel et les médecins sont encouragés à participer au forum.
- À la suite du forum, il faut dresser la liste des pratiques, des processus et des comportements qui ont influencé l'expérience du patient et qui devront être modifiées ou corrigées à l'avenir.
- Au moins un (mais pas plus de deux) cycles d'amélioration doit être amorcé pour soutenir ou corriger ces pratiques, processus et comportements.
- La liste des pratiques, des processus et des comportements et le plan pour y donner suite doivent être envoyés au directeur opérationnel des programmes et au responsable des soins centrés sur le patient et sa famille.

Afin d'amorcer le processus, il faut choisir un patient / un membre de la famille d'un patient qui a vécu une expérience au sein de votre programme. Il est important que le patient / le membre de la famille ait vécu une expérience dont votre personnel et les médecins pourront tirer des enseignements. Le patient / le membre de la famille doit être en mesure de donner un compte rendu équilibré de son expérience et de prendre la parole devant un groupe. Le spécialiste en expérience du patient de votre programme est une excellente source de repérage de patients / de membres de la famille de patients qui conviendraient bien à l'exercice. Par ailleurs, si un membre du personnel rencontre un patient ou un membre de la famille d'un patient qui pourrait éventuellement participer à un forum de rétroaction, il doit transmettre l'information pertinente au gestionnaire de l'unité ou du département qui pourra communiquer avec le patient / le membre de la famille du patient.

Avant le forum :

1. Le gestionnaire communique avec le patient / le membre de la famille pour déterminer son degré d'intérêt pour un forum de rétroaction. Si le patient / le membre de la famille est intéressé à participer à un tel forum, on lui signale que l'animateur du forum entrera en contact avec lui. Le gestionnaire transmet ensuite ses coordonnées à l'animateur.
2. L'animateur du forum (qui est nommé par le directeur opérationnel du programme) entre en contact avec le patient / le membre de la famille et organise une rencontre afin de passer en revue le processus et de fournir au patient / à la famille le soutien nécessaire au partage de son expérience. Le responsable des soins centrés sur le patient et sa famille prête main forte à l'animateur dans le cadre de cette réunion, au besoin, et peut être contacté au poste 4424. L'animateur doit avoir une copie de la « Fiche de conseils à l'intention des animateurs » qui encadre le forum et les attentes à l'endroit des animateurs. (La fiche de conseils est le septième document de cette série).
3. Lors de la rencontre initiale avec le patient / le membre de la famille, l'animateur, le gestionnaire et directeur du programme, ainsi que d'autres personnes (le cas échéant), interrogent le candidat au sujet de son expérience à l'hôpital. Il faut tâcher de résumer cette expérience en trois ou quatre points fondamentaux. Si d'autres départements ou unités ont également joué un rôle important dans l'expérience en question, il faut contacter le gestionnaire responsable afin que son personnel puisse également assister au forum. (De sorte qu'un plus grand nombre de membres du personnel puissent tirer parti de l'apprentissage.)
4. Cette première rencontre familiarise le patient / le membre de la famille avec le forum et lui fournit des outils utiles. À ce stade, il est souhaitable de donner la « Fiche de conseils à l'intention des patients / familles » (sixième document de cette série). Dans les cas où la première rencontre révèle que le patient / le membre de la famille a des problèmes non résolus qui seraient préjudiciable à l'apprentissage du personnel, le forum ne devrait pas aller de l'avant et le patient / le membre de la famille devrait être aiguillé vers le Programme de relations avec les patients afin de dénouer le problème.
5. Après la première rencontre, le gestionnaire et le patient / le membre de la famille conviennent d'une date et d'une heure pour le forum et une salle convenable est réservée. Tentez de donner au personnel autant de préavis que possible pour permettre au maximum de membres du personnel et de médecins d'y assister. Pour le confort des patients, des familles, du personnel et des médecins, seules les personnes qui ont un lien direct avec le programme seront autorisées à assister au forum (les journalistes, organismes extérieurs et membres de la Direction seront exclus). La participation au forum est limitée aux membres du personnel, aux médecins, aux gestionnaires et aux directeurs des unités au sein desquelles le patient et sa famille ont vécu leur expérience à KGH.
6. En préparation pour le forum, le gestionnaire crée un compte rendu écrit de l'expérience du patient / de la famille à l'hôpital. À cette fin, il emploie la formule de « l'étude de cas ». Le compte rendu est remis au personnel, ainsi que la « Fiche de conseils à l'intention du personnel et des médecins » (huitième document de cette série) suffisamment longtemps à l'avance pour qu'ils puissent se familiariser avec le récit de l'expérience d'hospitalisation du patient et de sa famille.
7. Tout le personnel et les médecins de l'unité sont encouragés à assister au forum. Chaque gestionnaire est responsable de déterminer la meilleure façon de communiquer avec son personnel et les médecins pour les informer de la tenue du forum.

Organisation du forum :

1. Le jour du forum le patient / le membre de la famille est accueilli par l'animateur qui l'accompagne au forum.

2. Il incombe à l'animateur de diriger le forum du début à la fin.
3. Après quelques mots de bienvenue et de brèves présentations, le patient / le membre de la famille est invité à prendre jusqu'à 20 minutes pour partager son récit d'hospitalisation. Celui-ci est ensuite suivi d'une courte période de commentaires et de réflexions de la part des membres du personnel.
4. Un membre du personnel (pas l'animateur) escorte le patient / le membre de la famille hors de la salle et à fait le bilan de son expérience avec lui.
5. Après le départ du patient / du membre de la famille, le personnel et les médecins dressent une liste des pratiques, des processus et des comportements qui ont eu une incidence sur l'expérience du patient et qui doivent être revus ou corrigés.
6. Le personnel et les médecins conviennent de deux pratiques, processus ou comportements, tout au plus, pour lesquels un cycle d'amélioration PEEA (Planifier, Exécuter, Étudier, Agir) doit être exécuté. Le gestionnaire ou son représentant est responsable de l'établissement du cycle PEEA.
7. La liste des possibilités et des plans pour soutenir les activités PEEA est ensuite transmise au directeur opérationnel du programme et au responsable des soins centrés sur le patient et sa famille. Selon les questions soulevées, le directeur opérationnel du programme les transmet à l'organe approprié, soit le Conseil de la pratique professionnelle, les Opérations, etc.

Après le forum :

1. L'animateur communique avec le patient / le membre de la famille le jour après le forum pour le remercier de sa participation et lui fournir une autre occasion de faire un retour sur son expérience s'il le désire.
2. Le directeur opérationnel du programme écrit au patient / au membre de la famille pour le remercier de sa participation au forum et lui signale quelles mesures sont proposées pour remédier aux situations dévoilées au cours du forum et diffuser les enseignements qui en découlent.
3. Les frais de stationnement pour le patient / le membre de la famille sont couverts par KGH. Le conseiller en expérience du patient qui soutient le patient / le membre de la famille avant et après le forum peut obtenir un bon de stationnement en s'adressant au bureau des Soins centrés sur le patient et sa famille à Empire 2 (3-220) ou par le truchement du responsable de KGH pour les Soins centrés sur le patient et sa famille, Daryl Bell.

Forums de rétroaction des patients et des membres de leurs familles : conseils à l'intention des animateurs

On vous a invité à animer un forum visant à améliorer l'expérience du patient à l'Hôpital général de Kingston. Le personnel de première ligne et les médecins ne reçoivent souvent que la rétroaction de patients et de membres de la famille sous forme de scores regroupés et très généraux qui ne touchent souvent que la satisfaction des patients après-coup. De nombreux récits d'expériences ne leur parviennent jamais. Un compte rendu provenant directement de la bouche d'un patient peut aider le personnel de la première ligne à renforcer le lien entre les soins qu'il dispense et leur impact sur l'expérience du patient et de sa famille. Le but de ce forum est de permettre au personnel et aux médecins d'un programme donné d'entendre la rétroaction directe des personnes qui ont été touchés par une hospitalisation et de trouver des moyens de renforcer les points forts de l'organisation et d'améliorer ses points faibles.

Dans le cadre des forums de rétroaction, les patients ou des membres de leurs familles sont invités à partager leur expérience à KGH. Ces témoignages sont de puissants instruments de soutien aux pratiques, aux comportements et aux processus exemplaires.

Vous recevrez d'abord les coordonnées du patient / du membre de la famille d'un gestionnaire du programme. Un membre du personnel aura déjà pris contact avec le patient / le membre de la famille et leur aura déjà signalé que vous allez les contacter. Vous devez déterminer une heure et un lieu appropriés pour rencontrer le patient / le membre de la famille. Vous devrez aussi inviter le gestionnaire responsable et le directeur du programme ainsi que d'autres personnes, le cas échéant.

Cette première réunion a deux objectifs : d'une part, de déterminer si l'expérience du patient / du membre de la famille présente une bonne occasion d'apprentissage pour le personnel et, d'autre part, dans la mesure où le patient / le membre de la famille est retenu pour le forum, de déterminer la meilleure façon de l'épauler dans le partage de son expérience à l'hôpital. Écoutez attentivement afin de déceler les principaux points de leur expérience. Rappelez-vous que ce compte rendu doit être équilibré pour permettre l'apprentissage du personnel. Il sera utile d'aider le patient / le membre de la famille à résumer son expérience aux trois ou quatre principaux points qu'ils souhaite évoquer.

Cette première rencontre servira à familiariser le patient / le membre de la famille avec la structure du forum et à lui fournir des outils utiles. Il serait opportun, à ce stade, de lui remettre la « Fiche de conseils à l'intention des patients / familles » (sixième document de cette série).

Dans les cas où la première rencontre révèle que le patient / le membre de la famille a des problèmes non résolus qui seraient préjudiciables à l'apprentissage du personnel, le forum ne devrait pas aller de l'avant et le patient / le membre de la famille devrait être aiguillé vers le Programme de relations avec les patients afin de dénouer le problème.

Le gestionnaire conviendra avec le patient / le membre de la famille de la date et de l'heure du forum et réservera une salle convenable.

En préparation pour le forum, le gestionnaire crée un compte rendu écrit de l'expérience du patient / de la famille à l'hôpital. À cette fin, il emploie la formule de « l'étude de cas ». Le compte rendu est remis au personnel, ainsi que la « Fiche de conseils à l'intention du personnel et des médecins » (huitième document de cette série) suffisamment longtemps à l'avance pour qu'ils puissent se familiariser avec le récit de l'expérience d'hospitalisation du patient et de sa famille.

Des dispositions devront être prises pour rencontrer le patient / le membre de la famille à la porte d'entrée et l'accompagner dans la salle où le forum se tiendra.

Pour le confort des patients, des familles, du personnel et des médecins, seules les personnes qui ont un lien direct avec le programme seront autorisées à assister au forum (les journalistes, organismes extérieurs et membres de la Direction seront exclus). La participation au forum est limitée aux membres du personnel, aux médecins, aux gestionnaires et aux directeurs des unités au sein desquelles le patient et sa famille ont vécu leur expérience à KGH.

Dans la première moitié du forum, vous devrez donner le ton pour le reste des délibérations. Vous pouvez remercier les participants d'être venus et expliquer le but et la structure des échanges prévus. Vous devrez aussi signaler au patient / membre de la famille que le personnel et les médecins pourraient être appelés quitter la salle afin de répondre aux besoins urgents de leurs patients. Vous pouvez ensuite inviter le patient / le membre de la famille à partager son expérience à l'hôpital. Lorsque le patient / le membre de la famille aura terminé, le personnel voudra peut-être réagir. Il est important que le personnel et les médecins ne réagissent pas de manière défensive devant le patient / le membre de la famille. Vous devrez peut-être continuer de concentrer la discussion sur ce qu'a ressenti le personnel quand il a entendu l'expérience du patient. Rappelez-vous qu'il s'agit d'étudier de ce que le patient / le membre de la famille a ressenti lors de son hospitalisation.

Une fois que le patient / le membre de la famille aura partagé son expérience, un membre du personnel (autre que vous, l'animateur) raccompagnera le patient / le membre de la famille et fera le bilan de son expérience du forum avec lui, au besoin. Après le départ du patient / du membre de la famille, vous devrez encourager le personnel et les médecins à discuter de ce qu'ils auront entendu.

Le gestionnaire responsable ou son représentant sera responsable de la compilation des informations et de l'initiation d'un ou deux cycles d'amélioration PEEA ou de la mise en place de solutions rapides qui seront avalisées par le groupe. La liste des possibilités et des plans pour soutenir les activités PEEA sera ensuite transmise au directeur opérationnel du programme et au responsable des soins centrés sur le patient et sa famille. Selon les questions soulevées, le directeur opérationnel du programme les transmettra à l'organe approprié, soit le Conseil de la pratique professionnelle, les Opérations, etc.

Voici un exemple d'introduction que vous pourriez utiliser :

« Je vous remercie tous d'être ici. Ce Forum de rétroaction des patients et des membres de leurs familles est une occasion pour nous, en tant qu'équipe interprofessionnelle, d'entendre un récit de l'expérience vécue d'un patient au sein de notre unité. Aujourd'hui, nous entendrons _____. Le forum durera environ 40 minutes. Au cours de la première partie de ce forum, _____ partagera quelques faits saillants au sujet de son expérience ici, à KGH. Nous aurons ensuite le temps de réfléchir à son expérience ensemble. Après le départ de _____, nous continuerons de réfléchir aux éléments qui contribuent à une expérience positive du patient et de sa famille, et aux aspects qui doivent être modifiés pour garantir une meilleure expérience pour le patient et sa famille. Ce groupe conviendra d'un ou de deux cycles d'amélioration PEEA avant la fin de la séance. Nous partagerons nos apprentissages avec le reste de l'unité en

affichant nos conclusions et les moyens par lesquels nous entendons soutenir et / ou corriger ce que nous aurons entendu. »

Certains éléments à garder à l'esprit en tant qu'animateur :

- Attendez-vous à ce que certaines personnes soient profondément émues en prenant la parole. Assurez-vous d'avoir des mouchoirs à portée de main. Par ailleurs, vous vous sentirez peut-être ému aussi en écoutant le récit de l'expérience vécue. Vous devrez peut-être témoigner de votre soutien au patient ou au membre de la famille en faisant des pauses et en le rassurant : « Tout va bien. Ce n'est pas facile d'en parler. Nous pouvons faire une pause pendant un moment si vous voulez. »
- Le personnel sera peut-être ému aussi et un post-mortem avec vous ou avec un gestionnaire lui sera peut-être salutaire à une date ultérieure et de manière plus privée.
- Certains employés seront peut-être sur la défensive. Il faudra éventuellement réorienter la conversation en disant : « *Nous ne sommes pas ici pour faire l'apologie de nos systèmes, nous sommes ici pour comprendre les processus et les comportements qui influent sur l'expérience des patients et de leur famille.* »
- Souvent, les patients et les membres des familles parlent d'émotions comme la peur, la joie, la frustration et la colère.
- Quand vous parlerez avec le patient ou le membre de la famille, évitez de demander « Pourquoi ? », car ce type de question peut mettre les gens sur la défensive. Posez plutôt des questions ouvertes comme « *Comment vous sentiez vous quand ... ? De quoi aviez-vous besoin à ce moment-là ? Comment aurions-nous pu faire de mieux ? Qu'avez-vous trouvé utile ?* »

Forums de rétroaction des patients et de leurs familles : conseils pour les patients et leurs familles

On vous a invité à prendre part à une réunion spéciale intitulée « Forum de rétroaction des patients et de leurs familles » dans le but d'aider l'Hôpital général de Kingston à améliorer les soins dispensés aux patients. Ce forum représente une occasion pour les patients et leurs familles de nous faire part de l'expérience qu'ils ont vécue à KGH. Votre expérience et vos récits personnels nous aident à apprendre et à apporter des changements en vue d'atteindre notre objectif, à savoir des soins exceptionnels, en tout temps.

Ces forums sont aussi l'occasion pour notre personnel et nos médecins d'entendre la rétroaction directe des personnes qui ont vécu une expérience au sein de notre hôpital. Ce forum contribue aussi à trouver des moyens de consolider nos forces et d'identifier nos faiblesses. La participation à ce Forum sera limitée au personnel et aux médecins ainsi qu'au gestionnaire responsable et au directeur du programme clinique qui ont dispensé des soins à vous ou à votre famille.

La taille des forums varie. De quatre à quarante personnes se réuniront dans une salle qui sera probablement située à l'étage où vous ou un membre de votre famille a séjourné. KGH déploiera une personne pour contribuer au bon déroulement de la réunion en vous offrant du soutien à vous et aux membres du personnel. Votre exposé devrait durer de 15 à 20 minutes.

Vous trouverez peut-être utile de d'écrire votre expérience pour n'omettre aucun des aspects que vous souhaitez aborder. Veuillez tenir compte des éléments suivants en vous préparant au forum :

- Le récit de votre expérience à l'hôpital est important, car il nous aidera à améliorer l'expérience du patient. Veuillez vous préparer et déterminer comment vous préférez partager votre histoire.
- Voici quelques questions que vous aideront à vous préparer au partage de votre expérience :
 - Que suis-je prêt(e) à partager avec le groupe ?
 - Quels sont les aspects trop personnels ou intimes pour que j'en parle ?
 - Quelles sont les limites du confort de ma famille quant à mon récit ?
 - Qu'enseignera mon expérience à ceux qui m'écouteront ?
 - Ai-je eu des expériences négatives qui me tracassent toujours et sera-t-il difficile pour moi d'en parler de manière constructive ?

Voici quelques suggestions qui pourront aider le personnel à retenir votre message :

- Vous trouverez peut-être utile de vous exercer à l'avance et d'écrire ce que vous voulez dire.
- Laissez parler votre cœur - faites preuve de respect et tâchez d'être constructif.
- Assurez-vous de partager les bons et les mauvais éléments de votre expérience. Souvent, les gens acceptent plus facilement la critique si le récit commence et finit par des points positifs. Parlez des éléments qui vous ont déplu au milieu de votre exposé.

Rappelez-vous qu'il s'agit d'aider notre personnel à comprendre ce qui rend une expérience positive et ce qu'il y a lieu d'améliorer. Si vous parlez seulement des aspects négatifs de votre expérience, votre auditoire est susceptible de décrocher et sa chance d'apprendre sera peut-être perdue.

- Rappelez-vous qu'en présentant vos préoccupations, vous aiderez le personnel à améliorer les soins qu'il prodigue aux patients, mais que si vous êtes en colère, il cessera peut-être de vous écouter.
- Utilisez le temps qui vous est imparti pour parler de ce que représentent les soins centrés sur le patient et sa famille pour vous (par exemple la dignité, le respect et la collaboration).
- Faites un exposé qui vous ressemble, histoire de vous sentir plus à l'aise.
- Regardez votre public.
- Si vous parlez en tant que membre de la famille d'un patient, vous pouvez partager des photos du membre en question de votre famille.
- Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le.
- Soyez honnête.
- Tâchez de ne mettre personne sur la sellette (en pointant du doigt ou en utilisant le mot « vous », par exemple).
- Dites « on avait l'impression que personne ne se souciait de nous » plutôt que « personne ne se souciait de nous. »
- Attendez-vous à ce que certaines personnes soient profondément émues par votre récit. N'oubliez pas que vous pourrez être ému, vous aussi, en racontant votre histoire.
- Songez à vous faire accompagner par un ami, un membre de votre famille ou un proche.
- Certains membres du personnel, dont des médecins, devront peut-être quitter la réunion rapidement pour venir en aide à des patients. Ne soyez pas offusqué(e) si quelqu'un doit quitter le forum.

Si vous avez vécu une expérience particulière avec un membre du personnel qui participe à la réunion, rappelez-vous que la meilleure façon d'aider l'unité à s'améliorer et à dispenser de meilleurs soins est de parler de comportements, **pas** des personnes elles-mêmes. Voici quelques exemples :

- Lorsque l'infirmière s'est assise à côté de mon lit plutôt que de rester debout, devant moi, je me suis senti écouté et j'ai eu l'impression qu'on se souciait de moi.
- Lorsque personne n'a répondu à ma sonnette d'appel, pendant une longue période, je suis devenu craintif et frustré.
- Les gens semblaient confus quant au plan de soins. Un médecin nous a dit qu'on retirerait le drain thoracique de mon père et un autre nous a dit le drain thoracique resterait en place et, par ailleurs, que personne ne lui avait parlé de le retirer. Conséquemment, on éprouvait de l'insécurité et de la confusion.
- Quand quelqu'un disait « _____ », je me sentais « _____ », puis je réagissais en faisant « _____ ».

Dans les exemples ci-dessus, on traite du comportement sans l'attribuer à quelqu'un. Cela permet aux personnes qui écoutent le récit de réfléchir à la façon dont elles se comporteraient en pareille situation et de mieux comprendre l'impact de leurs gestes sur les patients et leurs familles.

À une date ultérieure, nous vous fournirons un résumé de l'impact des enjeux que vous aurez soulevés au forum.

REMARQUE : Lorsque vous viendrez à l'hôpital pour le forum de rétroaction, veuillez vous garer dans le stationnement souterrain (situé en face de l'entrée principale de l'hôpital, dans la rue Stuart). Nous serons heureux d'assumer vos frais de stationnement.

Forums de rétroaction des patients et de leurs familles : conseils à l'intention du personnel et des médecins

On vous a invité à participer à une occasion d'améliorer l'expérience du patient à l'Hôpital général de Kingston. Le personnel de première ligne et les médecins ne reçoivent souvent la rétroaction du patient et de sa famille que sous forme de scores rétrospectifs généraux de satisfaction du patient. Bien des expériences ne leur sont jamais rapportées. Il peut s'avérer très utile pour le personnel de première ligne et les médecins d'entendre les patients décrire leur épisode de soins en personne afin de consolider le lien entre les soins dispensés et leurs répercussions. L'objectif de ce forum est de permettre au personnel et aux médecins qui prodiguent des soins dans l'unité (ou les unités) d'entendre la rétroaction directe de patients et de familles qui ont reçu des soins dans cette unité. Ces forums nous permettent aussi de trouver des moyens d'insister sur nos forces et d'améliorer nos faiblesses. Tout le personnel et tous les médecins qui travaillent dans cette unité (ou ces unités), ainsi que le gestionnaire ou le directeur de l'unité (ou des unités), sont encouragés à y assister. Pour veiller au bien-être des patients, des familles, du personnel et des médecins, toute personne n'ayant aucun lien direct avec le programme (journaliste, organisme extérieur, etc.) et tout membre de l'exécutif est exclu du forum.

Dans le cadre des forums de rétroaction, les patients et / ou leurs familles sont invités à partager leur expérience à KGH. Ces récits personnels sont de puissants outils de soutien aux pratiques, aux processus et aux comportements propices au changement constructif de l'unité. Un membre du personnel anime le forum. Dans le cadre de la première moitié de la rencontre, le patient ou un de ses proches est invité à partager son expérience et, au cours de la deuxième moitié, après le départ du patient et de ses proches, l'animateur vous encourage à parler de ce que vous avez entendu.

Il incombe ensuite au gestionnaire (ou à son représentant) d'analyser les circonstances soulevées au cours du forum et de concevoir un cycle d'amélioration continue ou une mesure corrective rapide. Il s'agit de la raison d'être de ces forums. Le projet de processus d'amélioration ou de mesure corrective rapide est ultérieurement partagé avec le patient / les membres de sa famille ayant participé au forum, le directeur des opérations du programme et le responsable des soins centrés sur le patient et sa famille à KGH.

Les conseils suivants sont susceptibles de vous être utiles :

- Présentez-vous véritablement disposé à comprendre l'expérience vécue par le patient à l'hôpital, de son point de vue ou de celui de sa famille.
- Attendez-vous à ce que certains patients et certaines familles soient profondément émus en relatant leur expérience. Rappelez-vous que vous pourriez vous-même être bouleversé par le récit de leur expérience.
- Soyez conscient de votre langage corporel. Donne-t-il à penser que vous êtes ouvert à entendre cette rétroaction ?
- Jusqu'à ce que nos soins soient réellement « exceptionnels, en tout temps », certains aspects de l'expérience du patient et de sa famille gagneront à être améliorés.
- Dans le cadre de toute expérience hospitalière, certains comportements manifestés par le personnel peuvent avoir une incidence positive sur l'impression qu'ont le patient et sa famille de leur hospitalisation.

- L'expérience du patient et de sa famille est naturellement personnelle. Il ne s'agit pas du moment opportun de défendre les raisons pour lesquelles certains événements auraient pu se produire. Il s'agit plutôt d'écouter le récit, raconté de vive voix par le patient et sa famille, de l'incidence de leur expérience sur leur vie.
- En discutant avec le patient ou un membre de sa famille, évitez de demander « pourquoi », car ce type de question peut les mettre sur la défensive. Posez plutôt des questions ouvertes comme : « **Comment vous êtes vous senti quand...? De quoi aviez-vous besoin à ce moment précis ? Comment aurait-on pu faire mieux ?** »

Vous voudrez peut-être rencontrer votre gestionnaire pour faire un post-mortem individuel suite au forum de rétroaction.