

Définition des Soins centrés sur le patient et sa famille

RESPECTEZ MOI, ÉCOUTEZ MOI, TRAVAILLEZ AVEC MOI

Les soins centrés sur le patient et sa famille à l'Hôpital général de Kingston sont des soins fondés sur un partenariat entre les praticiens, les patients et leurs familles (le cas échéant). Leur objectif est de veiller à ce que les décisions respectent les besoins, les valeurs et les préférences du patient. Pour les patients, les résultats se traduisent par des informations, des connaissances et un soutien visant à encourager leur participation à leurs soins, au niveau qui leur convient.

Les cinq principes de la stratégie de KGH 2015 (respect, participation, responsabilisation, transparence et optimisation des ressources) rejoignent les principes fondamentaux des Soins centrés sur le patient et sa famille, soit :

Dignité et respect

Écouter activement et respecter les idées et les choix des patients et de leurs familles et mettre leurs connaissances, leurs valeurs, leurs croyances et leurs origines culturelles au service de l'amélioration de la planification et de la prestation des soins. Ce principe reconnaît que tout patient et tout membre de sa famille est unique. Les familles ont des personnalités, des capacités, des expériences de vie, des valeurs, des croyances, une éducation, et des contextes religieux et culturels divers. Les soins prodigués doivent être accessibles et égaux pour tous les patients. L'organisation des soins doit par ailleurs être souple de sorte que les besoins et les choix des familles soient satisfaits.

Échange d'informations

Communiquer et partager des informations complètes et objectives avec les patients et leurs familles de manière utile. Les patients et leurs familles doivent recevoir des détails complets et précis en temps opportun afin de participer à leurs soins et à la prise de décision.

Ce principe reconnaît qu'une communication honnête, ouverte et accessible entre patients, familles et professionnels de santé est impérative. Il encourage l'ouverture afin d'aborder les bonnes et les mauvaises expériences en vue de modifier, d'améliorer et d'élaborer de meilleures pratiques et politiques de santé. Ce genre de communication claire améliore l'expérience de soins de santé du patient et de sa famille.

Participation

Encourager et soutenir les patients et les familles à participer à la prise de décisions comme ils l'entendent.

En vertu de ce principe, on s'efforce d'habiliter le patient et sa famille à contribuer à son parcours de soins de santé. Il soutient que lorsque les familles et les patients comprennent leurs options, ils sont habilités à participer à leurs soins.

Collaboration

Inviter le patient et les membres de sa famille à travailler avec le personnel de soins de santé pour élaborer et évaluer les politiques et les programmes.

Ce principe reconnaît que les patients et leurs familles ont beaucoup à offrir sur le plan de la prestation de soins de qualité, sécuritaires pour tous. En travaillant ensemble, les patients, leurs familles et le personnel sont renforcés par leur partenariat et leur partage de connaissances. Il en résulte une meilleure qualité de soins.

Mandat du Conseil consultatif des patients et de leurs familles

Objet

Le Conseil consultatif des patients et de leurs familles joue un rôle consultatif, en formulant des recommandations sur les questions qui touchent l'expérience du patient et de sa famille à l'Hôpital général de Kingston.

Responsabilités

- Éclairer et formuler des recommandations sur la mise en œuvre et l'évaluation de la Stratégie de KGH.
- Diligemment promouvoir et créer des possibilités uniques et innovantes de communication, de collaboration et de partenariat entre les patients, leurs familles et le personnel.
- Identifier et appuyer les occasions d'amélioration au sein de l'Hôpital général de Kingston du point de vue du patient et de sa famille.
- Recevoir des rapports au sujet de l'expérience du patient.
- Célébrer et partager les jalons et les réussites.

Composition

Conseillers en expérience du patient x 12

Membres d'office

- Vice-président directeur et chef de la direction des soins infirmiers
- Gestionnaire responsable de la collaboration interprofessionnelle et de l'éducation
- Responsable des Soins centrés sur le patient et sa famille de KGH
- Expert-conseil en relations avec le patient
- Médecin
- Autres, sur invitation

Coprésidents

Le responsable de l'initiative des soins centrés sur le patient et sa famille de KGH et un conseiller en expérience du patient.

Durée

Le mandat des membres sera de deux ans, renouvelable.

(Les membres qui rateront trois réunions consécutives sans envoyer de motifs seront interrogés par les coprésidents au sujet de la suite de leur participation.)

Tout membre du conseil qui tente une action judiciaire contre l'hôpital devra s'absenter du conseil jusqu'à ce qu'il y ait résolution.

Fréquence des réunions

Mensuellement ou à la discrétion de la présidence.

Quorum

Le quorum sera constitué de 50 p. cent des membres du Conseil plus un.

Prise de décisions

La prise de décisions se fera par consensus.

Ordres du jour et procès-verbaux

L'ordre du jour et le procès-verbal seront disponible en format électronique ou papier une semaine avant la réunion.

Liens hiérarchiques

Le Conseil consultatif des patients et de leurs familles rend compte au Comité de la planification et du rendement de KGH.

Normes en matière de SCPF pour le personnel de KGH

Afin d'assurer le soutien de notre stratégie visant à « Transformer l'expérience du patient » et pour faire fond sur le Modèle de pratique en collaboration interprofessionnelle (MPCI) ainsi que sur les principes fondamentaux des Soins centrés sur le patient et sa famille, KGH normalise les outils et processus de l'ensemble de l'organisation. Cette normalisation améliorera la communication et créera un environnement plus cohérent et sécuritaire pour les patients.

La plupart de ces outils et de ces processus ne sont pas dissimilaires aux déploiements du MPCl. Nous aurons à présent l'occasion de mesurer et de soutenir les progrès de chaque unité en vue de pérenniser ces normes. L'objectif de fin d'exercice est fixé à un taux de conformité de 85 pour cent pour chacun de ces outils et processus.

Tableaux blancs :

Le tableau blanc peut être un outil de communication précieux pour les patients et leurs familles. En affichant le même tableau au chevet de tous les patients de l'organisation, les patients et les membres de leurs familles qui se déplacent d'une unité à l'autre savent à quoi s'attendre. Toutes les unités d'hospitalisation munies de tableaux blancs visant à communiquer avec les patients et leurs familles devront s'assurer de mettre les informations y figurant à jour à chaque quart de travail et de veiller à ce qu'aucun espace ne soit laissé vierge. Si une section du tableau est sans objet (c'est à dire un espace disponible auquel aucun membre du personnel n'est affecté), cette section sera remplie par un S/O (sans objet).

Insignes d'identité :

Les insignes d'identité sont rassurants pour nos patients et leurs familles et contribuent à créer un environnement sûr. Conformément aux commentaires des patients, de leurs familles et du personnel qui sont par ailleurs reflétés dans la politique des insignes d'identité de KGH, tous les membres du personnel et les médecins sont tenus de porter leur insigne au niveau de la poitrine où il est facilement visible. Les cordons auxquels l'insigne est fixé, au bas du cordon, ne présentent pas le nom à un niveau optimal et doivent être équipés d'une pince qui soulève l'insigne au niveau de la poitrine.

Communication

On s'attend à ce que chaque personne qui entre dans la chambre d'un patient se présente, explique son rôle et la raison de sa visite.

Tournées horaires:

Les tournées horaires ont démontré leur efficacité sur le plan de l'augmentation de la sécurité, de la réduction de l'anxiété chez les patients et de la diminution de l'utilisation de sonnettes d'appel. Les tournées horaires peuvent prendre diverses formes et chaque unité est encouragée à explorer celle qui lui convient le mieux selon ses circonstances particulières.

Forums de rétroaction des patients :

Ces forums sont l'occasion pour le personnel et les médecins d'entendre directement de la part des patients/de leurs familles quels facteurs ont influencé leur expérience récente à l'hôpital. Le personnel et les médecins s'engagent alors dans des cycles d'amélioration continue dans le but de consolider les facteurs positifs ou de remédier aux difficultés afin de fournir la meilleure expérience possible au patient.