

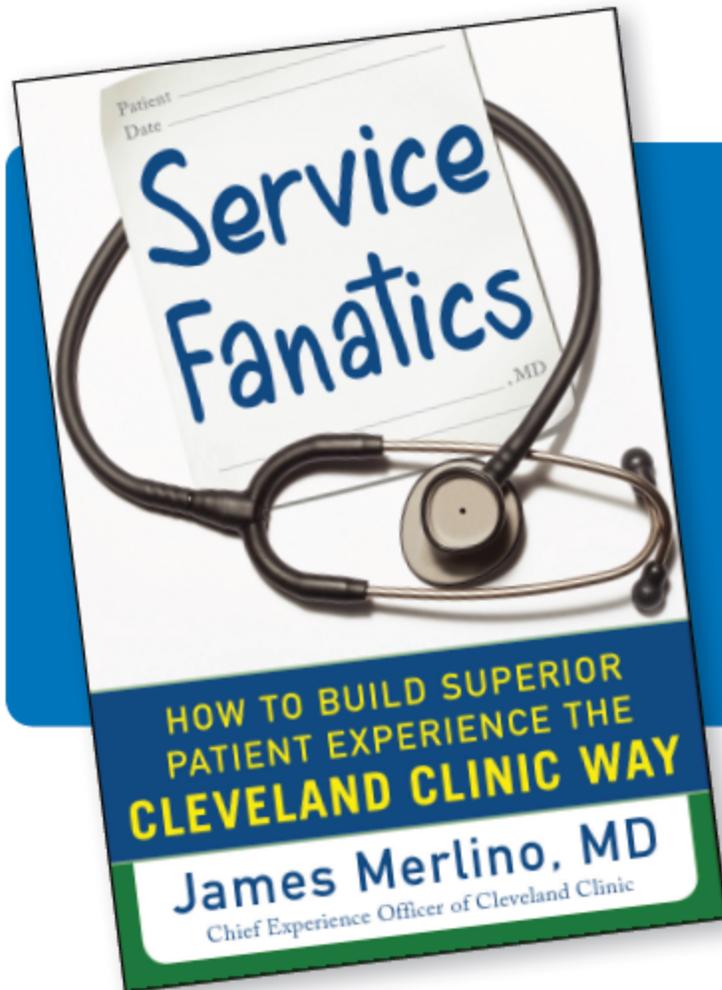


Donner une voix aux patients

**Conférence 2014 de l'IASI-CUSM
Montreal, Canada
3 octobre 2014**

**James Merlino, MD
Chief Experience Officer
Associate Chief of Staff**





An in-depth case study of Cleveland Clinic's revolutionary transformation around the customer — a powerful model for any leader seeking to drive positive organizational change

McGraw-Hill; January 2015
\$30.00; Hardcover; 256 pages
ISBN: 9780071833257

Available for
preorder on Amazon:



Devenez membre.....
c'est gratuit !

Association
for **PATIENT EXPERIENCE**

www.patient-experience.org

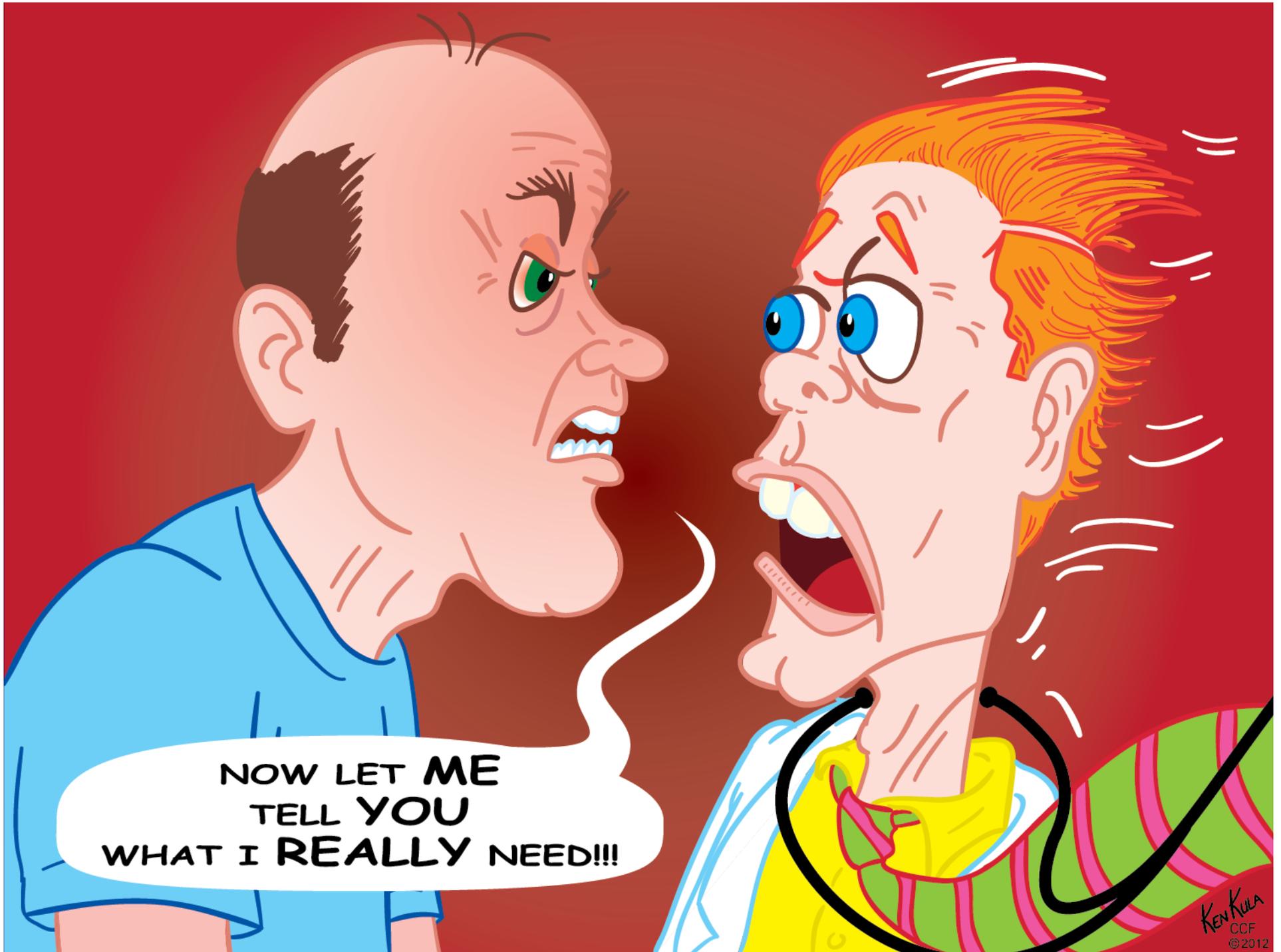
**DON'T WORRY -
WE KNOW WHAT YOU NEED
WE'VE BEEN DOING IT
THIS WAY FOR YEARS!!!**



Sondage des leaders

Priorités

- **Nouvelles installations**
- **Période tranquille pour assurer le repos**
- **Chambres privées**
- **Nourriture sur demande**
- **Ordinateurs interactifs au chevet**
- **Éliminer les restrictions sur les heures de visite**



**NOW LET ME
TELL YOU
WHAT I REALLY NEED!!!**

Désires des patients



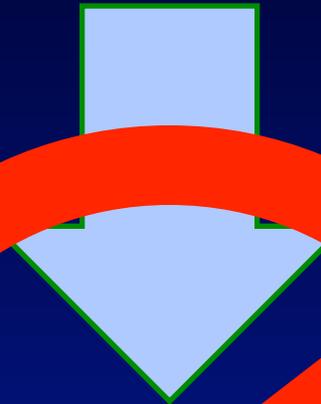
Respect
Communication entre le
personnel
Des gens heureux

Émotions des patients

- Stressés
 - Anxieux
 - Peur– Terreur !
 - Incertitude
 - Confusion
- ...Et la famille*

“Patients First....”

Experience patient

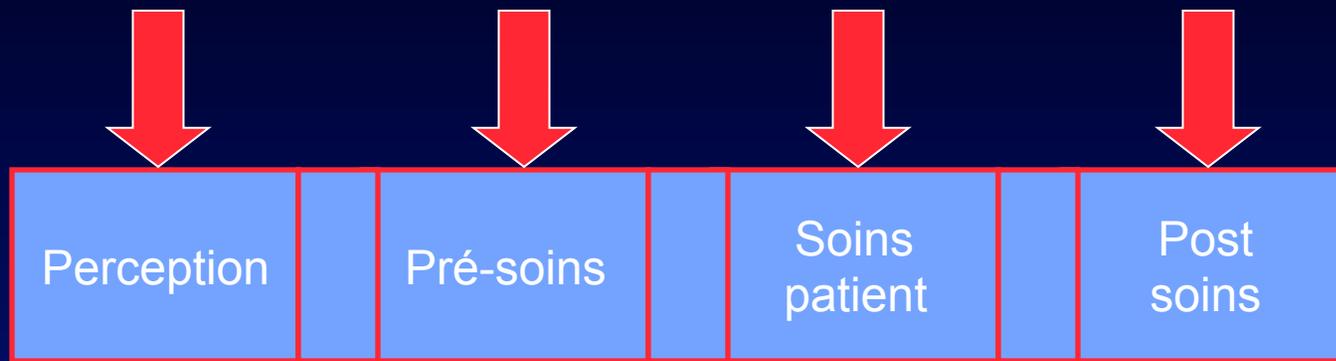


~~Satisfaction~~

Patients First....

- **Des soins sécuritaires**
- **De qualité**
- **Satisfaction des patients**
- **Valeur ajoutée**

Exécution



Expérience du service

Processus

Personnes

Patients

Développer
Évoluer



~~Changer~~

Communiquer avec **HEART**

START with Heart

- S** Smile and greet warmly
- T** Tell your name, role, and what to expect
- A** Actively listen / Assist
- R** Rapport building
- T** Thank the person

Répondre avec **HEART**

- H** Hear the story
- E** Empathize
- A** Apologize
- R** Respond
- T** Thank

-Education

-Engagement

-Empowerment

-Activation

-

“Partenaire”

Partenaire

“...Personne avec qui l'on est associé, lié, dans une activité d'intérêt commun”

-Webster

Changement de relation

Vieux

Asymétrie
d'information

Receveur
passif

Paternalisme

Patient
Médecin

Nouveau

Symétrie
d'information

Partenaire
actif

Participation

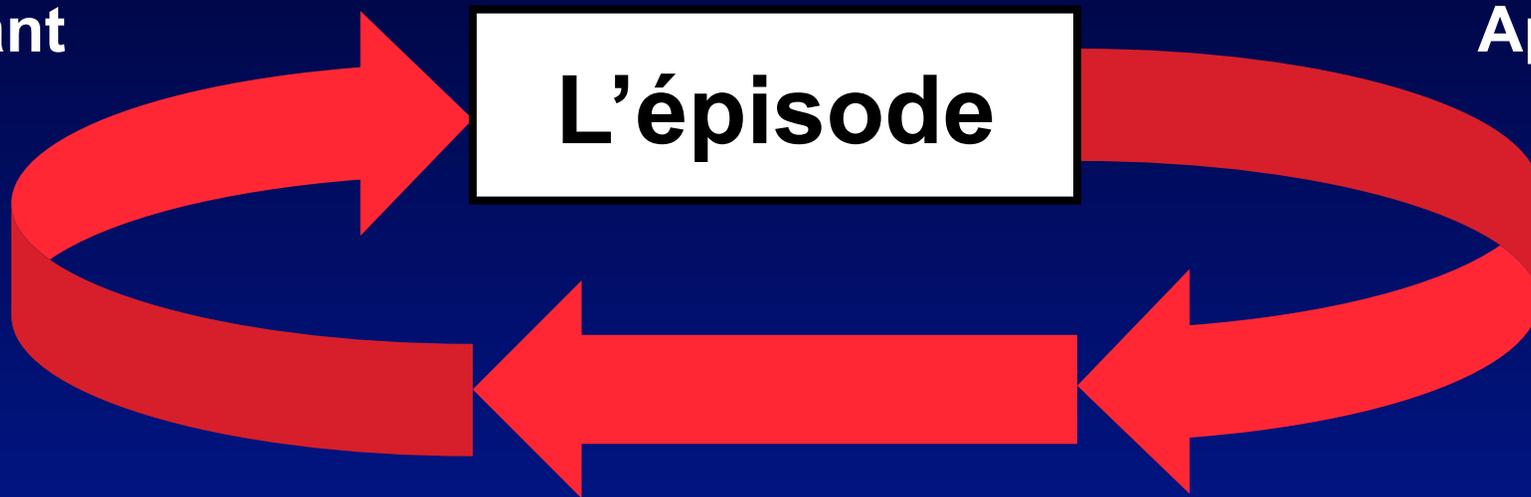
Consommateur
Équipe de
soins



“360”

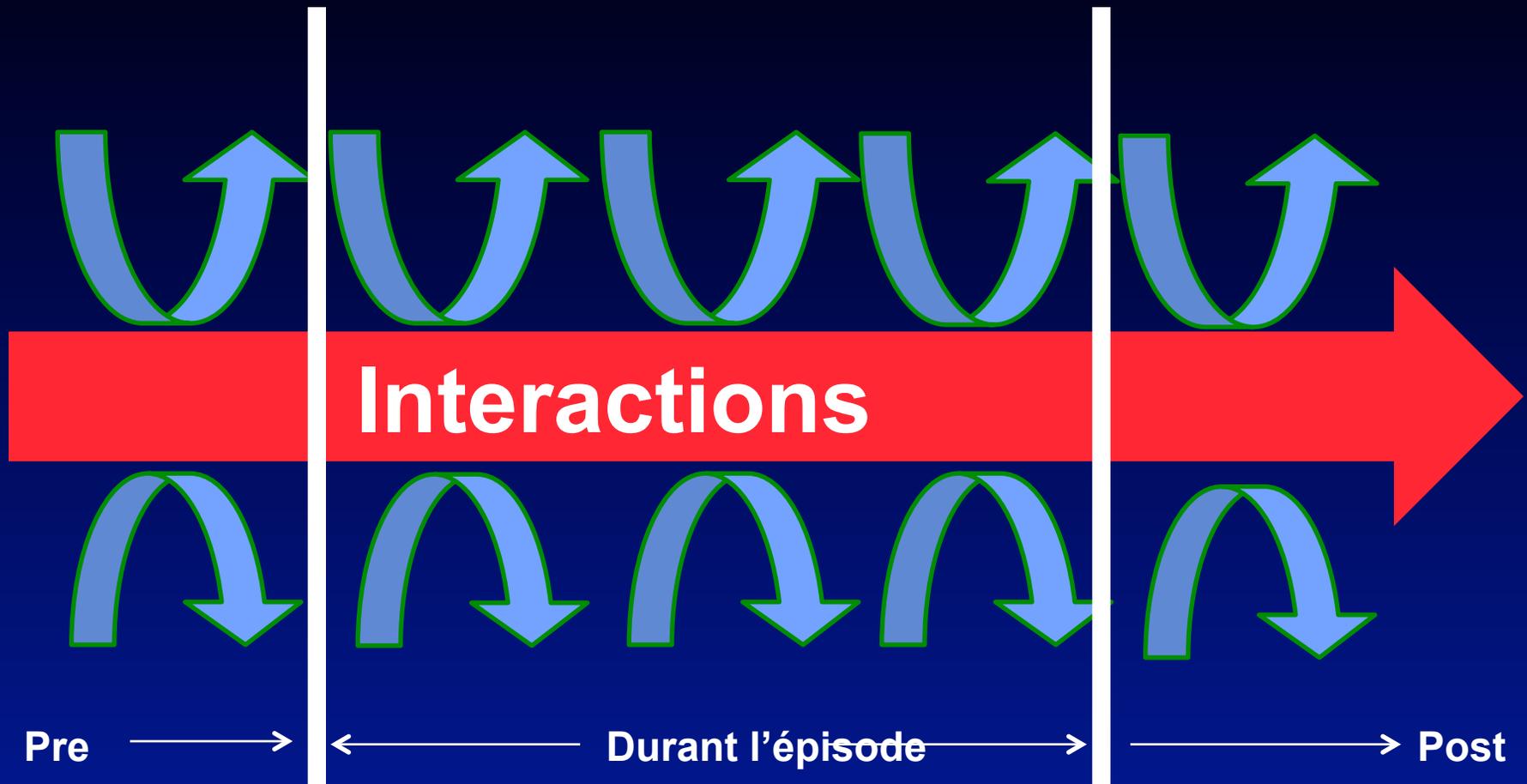
Avant

Après



Gérer le continuum360

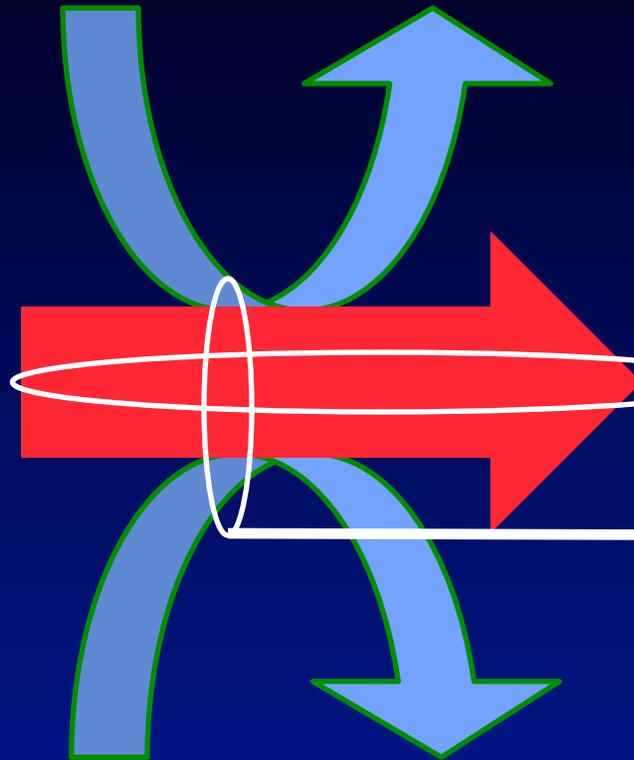
Activités des soignants



Responsabilités patient / famille

Activités soignants

**Médecins
Infirmières
Autres**



**Gérer les points de contact
DSE
Applications technologiques
Autres tactiques**

Identifier points de contact

Patient / famille

**Éducation de base
Encourager des comportements
responsables
“Faire les choses” à domicile
Auto-monitoring**

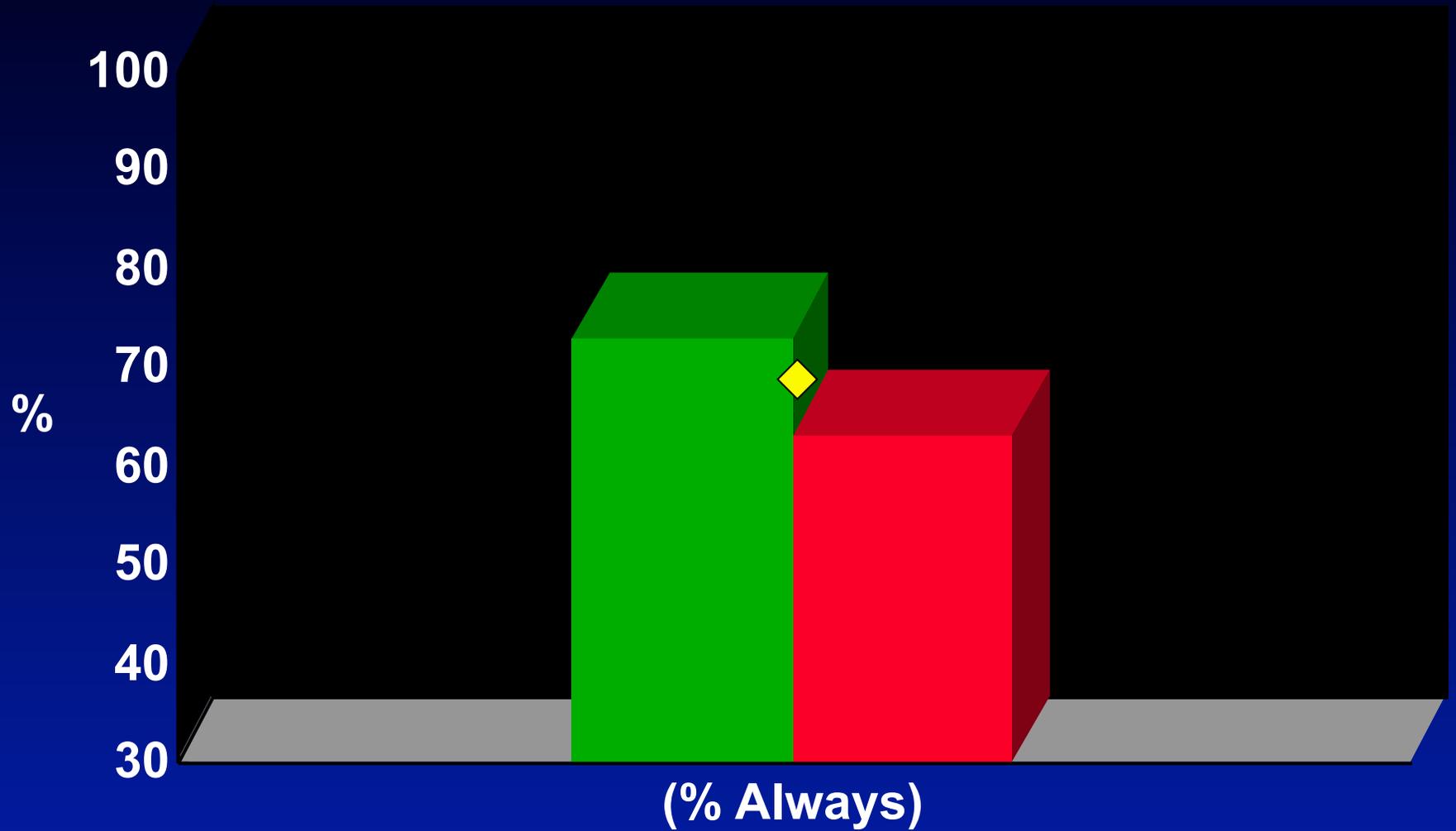
Quatre éléments critiques

- **La culture des aidants naturels**
- **Les interactions**
- **Les comportements du patient et de la famille**
- **L'identification des points de contact**

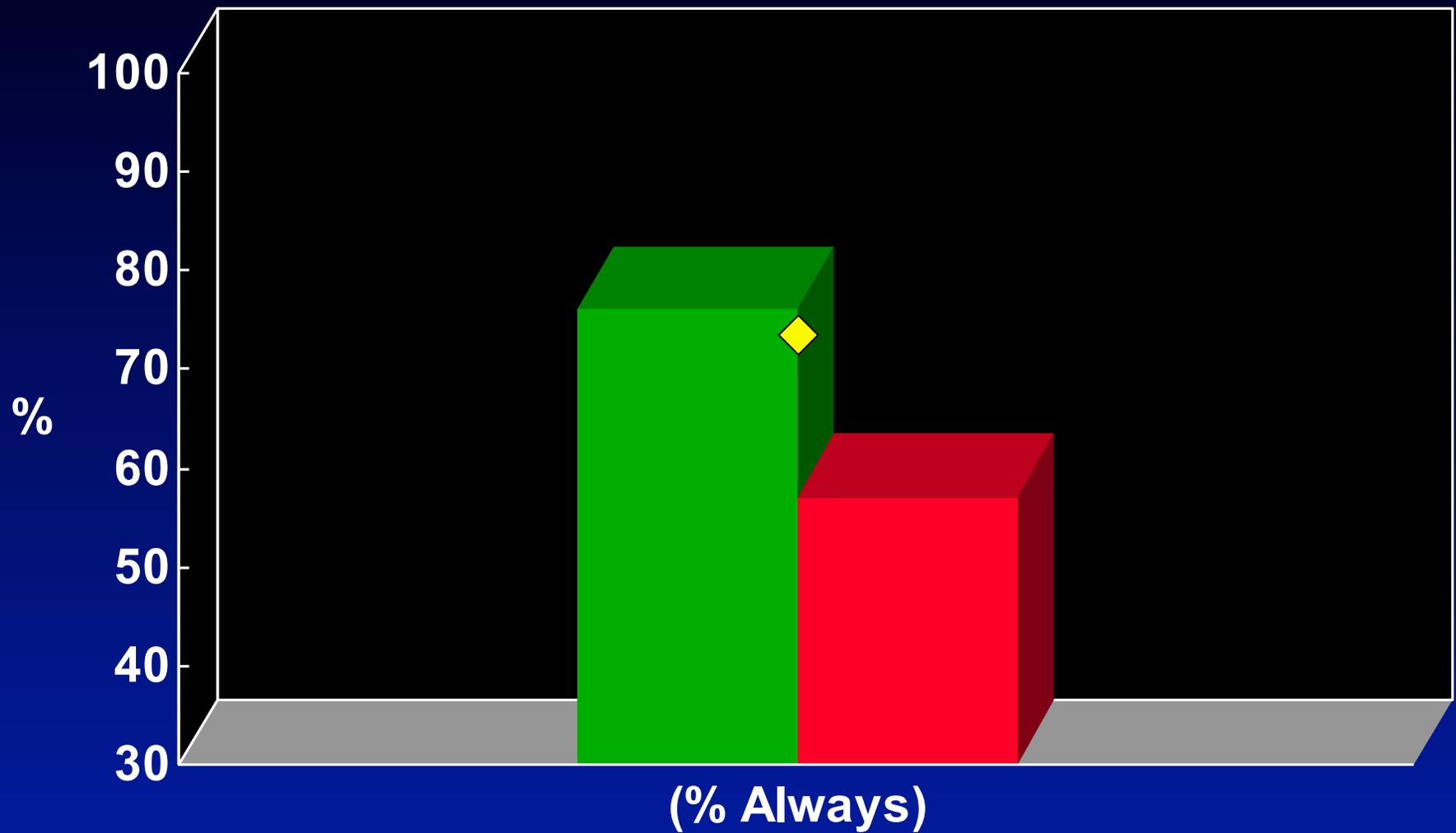
Attentes raisonnables ?

- **Chambres privées**
- **Un environnement paisible**
- **Durée du séjour?**
- **Éducation**
 - **Quels sont les responsabilités du patient ?**
- **Comprendre leurs soins**
- **Responsabilités personnels**

HCAHPS Medication Communication



HCAHPS Staff Response



Conclusions

- **Nous devons incorporer ce qui importe aux patients**
- **Les succès viendront de notre compréhension des facteurs qui motivent l'engagement des patients *C'est important parce que.....*Du moment que nous assumons les risques, les patients doivent devenir des partenaires engagés dans leur traitement**
- **Gérer les attentes est un aspect important de notre travail**