



Accelerating Healthcare Improvement  
Accélérer l'amélioration des services de santé

# Coconception de l'expérience de soins avec les conseillers patients/familles aux Soins continus Bruyère

*Conférence de l'IASI/CUSM*

*Collaborer avec les patients pour améliorer les soins : compétences et stratégies essentielles*

*Montréal, Québec*

*30 octobre 2015*

# Contexte

## Population vieillissante

- Patients plus âgés et plus complexes
- Gestion des maladies chroniques
- Séjours à l'hôpital moins longs

## Priorité du ministère de l'Ontario : Les patients d'abord

- Information, protection, accès, contact

## Potentiel caché des patients et des familles

- Les amener à utiliser leur expérience dans les discussions portant sur les solutions, principalement les initiatives d'amélioration de la qualité

# Raison d'être et objectifs

## Raison d'être :

- Collaborer avec nos patients et leurs familles, et utiliser les méthodes et les outils LEAN pour accroître la participation, les résultats pour la santé et la satisfaction des patients aux points de transition (admission, congé et transfert) d'ici au 31 décembre 2015.

## Objectifs :

- Engager la conversation avec les patients et familles pour obtenir des témoignages sur les transitions
- Collaborer avec les patients et familles pour mettre en place des tableaux de soins, des ambassadeurs bénévoles à l'admission, le comité consultatif patient/famille et les initiatives Path to Home Passport, Refrigerator Magnet et Bruyère Always Practices.
- Évaluer l'efficacité et la durabilité de nos initiatives

# Méthodes

## Inviter les patients et les familles intéressés

- Les patients et les familles qui ont connu des difficultés veulent habituellement faciliter les choses pour d'autres

## Soutien de la direction et de la FCASS

- Commanditaire de projet solide et convaincu, soutien et coachs de la FCASS, équipe principale de la FCASS

## Coconception des activités qui sont les plus importantes pour les patients et les familles

- Préciser ce que l'on attend d'eux

## Participation

- Les conseillers sont des partenaires égaux dans la conception de nouveaux processus

## Durabilité

- Intégrer les initiatives aux activités quotidiennes, par exemple : Always Practices

# Résultats à ce jour

## Trois activités Kaizen relatives aux transitions

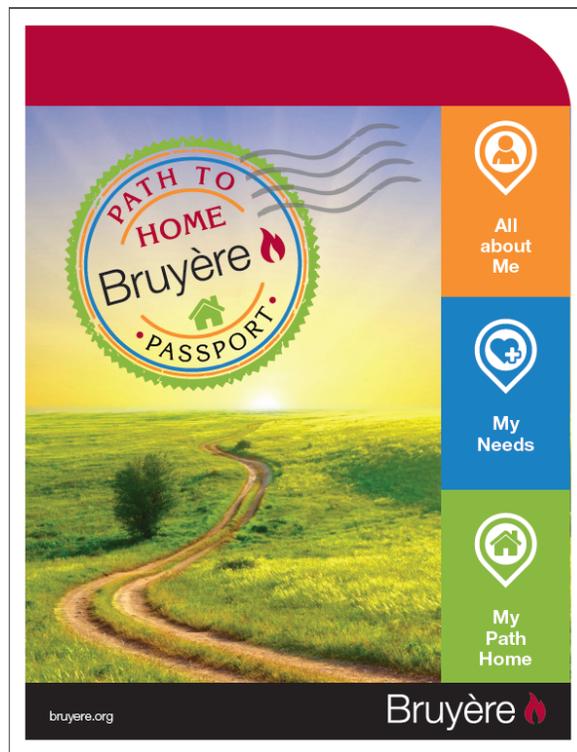
- Admission
- Congé
- Transfert

## Ambassadeur bénévole à l'admission

- Accueillir
- Visite de l'unité et orientation dans l'hôpital
- Répondre à des questions non cliniques

# Résultats à ce jour

## Path to Home Passport et Refrigerator Magnet



Canadian Foundation for  
**Healthcare  
Improvement**

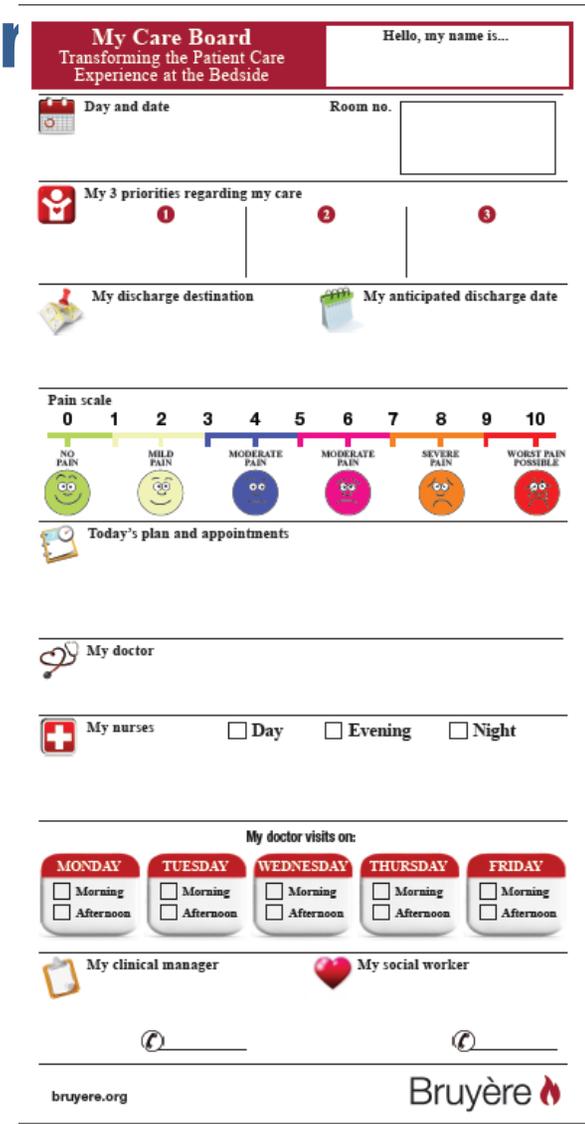
Fondation canadienne pour  
**l'amélioration des  
services de santé**

cfhi-fcass.ca |  @CFHI\_FCASS

# Résultats à ce jour

## Always Practices

- Visites au chevet toutes les heures
- Transfert au chevet
- Rassemblements et listes prioritaires
- Tableaux de soins



**My Care Board**  
Transforming the Patient Care Experience at the Bedside

Hello, my name is... \_\_\_\_\_

Day and date \_\_\_\_\_ Room no. \_\_\_\_\_

My 3 priorities regarding my care

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_

My discharge destination \_\_\_\_\_ My anticipated discharge date \_\_\_\_\_

Pain scale

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NO PAIN MILD PAIN MODERATE PAIN MODERATE PAIN SEVERE PAIN WORST PAIN POSSIBLE

Today's plan and appointments \_\_\_\_\_

My doctor \_\_\_\_\_

My nurses  Day  Evening  Night

My doctor visits on:

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
<input type="checkbox"/> Morning				
<input type="checkbox"/> Afternoon				

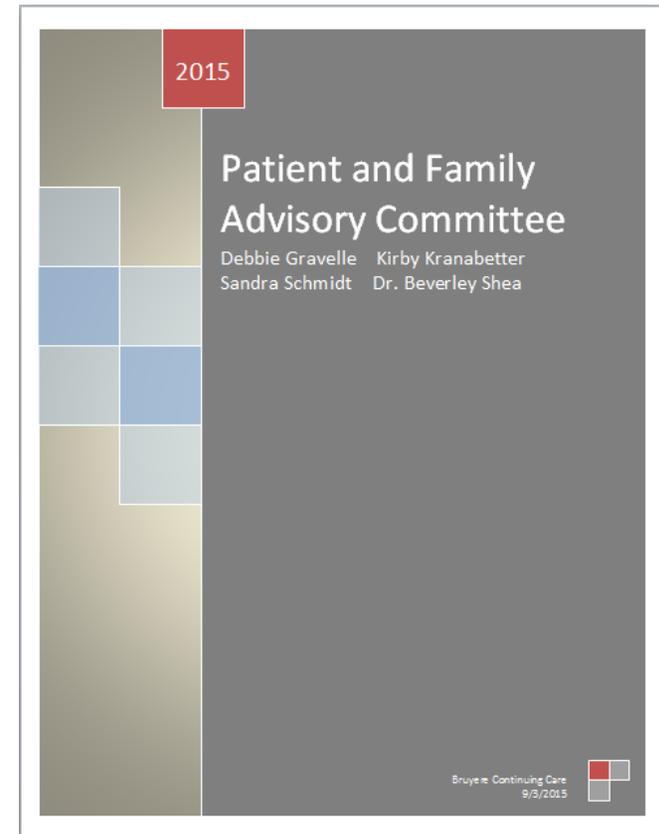
My clinical manager \_\_\_\_\_ My social worker \_\_\_\_\_

bruyere.org **Bruyère**

# Résultats à ce jour

## Comité consultatif patient/famille

- Lignes directrices
- Rencontre préliminaire
- Réunions trimestrielles



# Établir de vrais partenariats : les patients sont-ils des « invités » ou des « partenaires »?

- Offrir un milieu chaleureux et accueillant
- Établir une relation ouverte, honnête et transparente
- Apprendre des expériences et connaissances des patients
- Prendre acte de leurs suggestions, reconnaître et faire connaître les résultats tangibles (programmes, initiatives, etc.)
- Collaborer de la conception jusqu'à la mise en œuvre pour démontrer les progrès
- Délaisser le programme de l'organisation pour établir un programme conjoint
- Offrir des occasions d'apprentissage en commun, par exemple la compétence en matière de santé



# Coordonnée

Sandra Schmidt

Inf. aut., B. Sc. Inf., M. Ed.

Directrice de projet, Transformer l'expérience des soins

Soins continus Bruyère, 60 Cambridge St. N, Ottawa

(613) 562-6262, poste 2002

sschmidt@bruyere.org