

Patients profitant du soutien de leur partenaire de soins essentiel désigné dans le Réseau universitaire de santé (RUS)

Processus d'élaboration d'un programme de formation pour soutenir les partenaires de
soins essentiels
Mai 2022

Laura Williams, directrice principale, Expérience et engagement des patients

Farrah Schwartz, gestionnaire, Éducation et engagement des patients

Kerseri Scane, gestionnaire, Engagement des patients pour l'amélioration des services de santé



Aperçu

1. Situation passée dans le réseau de la santé et dans le RUS
2. Élaboration du programme de soutien
3. Principes de sécurité et de soutien
4. Processus
5. Mise en œuvre
6. Évolution du programme de soutien



A Compass for Our Care

UHN Patient Declaration of Values

 Patient Experience

 **UHN** Toronto General
Toronto Western
Princess Margaret
Toronto Rehab
Michener Institute

 Respect and dignity

 Empathy and compassion

 Accountability

 Transparency

 Equity and partnership

Navigating our values



To learn more:

Email patientexperience@uhn.ca
Scan QR code (<https://bit.ly/uhndov>)



Cadre de
référence du
RUS pour une
expérience du
patient
exceptionnelle

 **UHN** Toronto General
Toronto Western
Princess Margaret
Toronto Rehab
Michener Institute

Situation passée dans le réseau de la santé et dans le RUS

- Vague Omicron de la pandémie de COVID-19 (décembre 2021-janvier 2022)
- Pénuries de personnel
- Changements apportés au modèle de soins et au ratio de personnel
- Possibilité d'officialiser le rôle et les responsabilités qu'endossent déjà de nombreux partenaires de soins essentiels



Élaboration du programme de soutien

1. Partenariats

- a) Expérience du patient
- b) Pratique clinique
- c) Patients partenaires
- d) Éducation des patients
- e) Leadership

2. Clarté du rôle

- a) Définition claire et officielle d'un partenaire de soins essentiel
- b) Détermination des activités pouvant être exécutées par un partenaire de soins essentiel

3. Création d'un centre de formation des partenaires de soins essentielles regroupant des ressources approuvées



Principes de sécurité et de soutien

- Détermination de l'intérêt et du niveau de compétence
- Évaluation des besoins du patient en matière de soins de santé
- Formation et retour d'information
- Documentation
- Communication et évaluation
- Soutien



Role Clarity - Roles Initiated in the COVID-19 Pandemic

Regardless of what is selected below, ensure any work assigned to a team member/ partner is appropriate, and that the individual has the appropriate knowledge, skill and judgement.



Students from a variety of Professions provide care in clinical areas and need to work within within the appropriate scope and student guidelines as per usual.

When in doubt ask a clarifying question

● Focus of Role; * Not typical of role but if pandemic requires

Étant donné les ratios de personnel actuels, les partenaires de soins essentiels peuvent être appelés à participer à des activités de soins aux patients spécifiques.

Activities	Essential Care Partners (If assessed and trained by the care team)	Personal Support Worker/ Health Care Aide/ Patient Care Assistant	Non-Clinical Support Aide / Redeployed	Hospital Support Aid	Constant Observer	Nursing Student Clinical Externs and Internationally Educated Nurses	OT/PT Student Clinical Externs	RT Student Clinical Externs
Communicates and raises issues with care team	●	●	●	●	●	●	●	●
Communication: calls from family/friends and supporting virtual calls	●	●	●	●	*	●	*	
Assist with Positioning/ Transfers/ Mobility / Proning	*	●	●		*	●	●	●
Oral Hygiene and Feeding	*	●			*	●	*	
Shower/ Personal Hygiene	*	●			*	●	*	
Tolieting, Bed Pan, Briefs Change	*	●			*	●	*	
Linen changes	*	●	●	*	*	●	*	
Assigned Therapies (Mobility, Transfers, ADLs, Cognition)	*						●	
Empty foley catheter		●	●			●		
Constant Observation		●	●	*	●	●		
Distributing Water		●	●	●		●	*	
Answering call bells		●	●	●		●	●	
Stocking supplies		●	●	●		●	●	●
Record Patient Weight and Height		●				●	*	
Hourly Patient Checks		●	●	●		●	*	
Stocking and preparing supplies and equipment cleaning, prep and maintenance		●	●	●		●	●	●

REMARQUE : La liste des ressources et des outils de communication pour le soutien figure à la fin.



Processus

Remise de la lettre au patient hospitalisé*

- Patient déjà hospitalisé : Remettre au patient la **lettre indiquant les changements temporaires apportés aux soins**.
- Patient nouvellement hospitalisé : Remettre la lettre au patient lors de son admission et nommer le partenaire de soins essentiels (PSE).

Détermination de l'intérêt*

- Discuter avec le partenaire de soins essentiel afin de soutenir les soins au patient.

Formation du partenaire de soins essentiel

- Utiliser la **liste de vérification de la formation du PSE** pour déterminer les besoins du patient en matière de soins qui exigent un soutien.
- Au besoin, éducation, formation et retour d'information par l'équipe interprofessionnelle.

Exploitation des ressources

- Utiliser la **liste de vérification de la formation du PSE** comme outil de discussion et de documentation.
- Conserver la liste de vérification de la formation du PSE dans la chambre du patient pour consultation par le PSE et l'équipe soignante.
- Dire au PSE de consulter **la page Web pour visionner d'autres vidéos de formation à l'intention des PSE**.

Communication et soutien continu

- Indiquer lors du **caucus quotidien** les patients ayant des partenaires de soins essentiels et faire un suivi comme mesure de soutien ou aux pauses.

*** Le processus peut être enclenché par le personnel non clinique.**



Always keep this document in the patient's room/whiteboard

Essential Care Partner (ECP) Training Checklist

Patient: _____

Designated ECP: _____

Complete the following checklists with the Patient and their ECP:

A) Identify ECP and determine their interest and prior knowledge.

1. The patient or SDM identified an ECP from their circle of care who is willing to provide support.	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
2. The ECP is currently on the approved visitor list. ** Approved ECPs will need to have their names on the visitor list. ECPs must show proof of vaccination and pass screening in order to enter the building.	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
3. The ECP is interested in helping with patient care needs while they are in the hospital.	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
4. The ECP is already providing care support for the patient.	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No

<input type="checkbox"/> Information provided about Safety and Infection Control Practices	
The ECP demonstrated proper hand-washing and hand-sanitizing techniques.	<input type="checkbox"/> Skills checked and education provided by:

Liste de vérification de la formation du partenaire de soins essentiel

Ressources requises pour soutenir le processus

- Documents d'orientation
 - Affiche sur la clarté du rôle pour le personnel (pièce jointe)
 - Document des principes de partenaires de soins essentiels comme partenaires de soins
- Outils
 - Liste de vérification sur la formation du partenaire de soins essentiel
 - Responsabilités possibles en matière de soins, y compris le contrôle des infections
 - Permet de consigner l'apprentissage des activités en matière de soins
 - [Page Web du centre de formation des partenaires de soins essentiels du RUS](#), qui propose des vidéos et des directives en ligne sur les soins. Il s'agit d'un complément à la formation à l'échelle de l'unité. (lien – en anglais)
 - Lettre aux patients hospitalisés – Changements temporaires apportés aux soins
 - Brochure pour les partenaires de soins essentiels du RSU – [Ce que les partenaires de soins essentiels doivent savoir avant de se rendre au RUS](#) (en anglais)



Autres points à prendre en considération

- Le processus d'engagement des partenaires de soins essentiels à cet égard peut être enclenché par le personnel non clinique, et l'équipe interprofessionnelle peut offrir une éducation, une formation et un retour d'information en appoint.



Prochaines étapes (exemple)

Recours hiérarchique en cas de préoccupations urgentes ou nouvelles par les patients et les familles

Notice any of these Changes in your Health Condition?

Please Tell Us

You and your Essential Care Partners are an important member of the care team. Working together is the best way to keep you safe.

You know yourself best, if you or your Essential Care Partner notice any of these changes in your condition, don't wait – tell your healthcare team.

1. **Body temperature** – is too high or too low. Report temperatures below 36°C or above 38°C.
2. **Heart rate (pulse) or respiratory rate (breathing) changes.** A heart rate that stays less than 60 or greater than 100 beats per minute, or a respiratory rate of less than 15 or greater than 20 breaths per minute, may need to be evaluated.
3. **Blood pressure** numbers are out of the normal range. If the systolic (top number in the blood pressure reading) is less than 90 or greater than 180 mmHg, ask for an assessment.
4. **Changes in mental state** including confusion, delirium, or an acute change in personality, memory or alertness.
5. **Changes in urine output or appearance.** A decrease in amount of urine is a concern (less than 50 ml over 4 hours), as is urine that appears darker in colour or looks “concentrated”.
6. **The patient states that something is wrong** with them. Patients often have a sense that they are experiencing a sudden decline in their health.
7. **The patient doesn't look right** to the family or your Essential Care Partner. Someone who knows the patient personally is often a better judge of a change in normal appearance or behavior.
8. **Shortness of breath** or having a tight feeling or discomfort in the chest. Shortness of breath can be a sign of heart attack, pulmonary embolism (blood clot), infection or pneumonia.
9. **Acute pain**, especially in the abdomen. This could be a sign of an infection (including peritonitis), intestinal obstruction, a perforated ulcer and other potentially life-threatening problems.
10. **Very pale** appearance of the skin or breaking out in cold sweats. These symptoms could indicate internal bleeding, shock, infection or heart attack.

Adapted with permission from:
Copyright 2011 Julia A. Hallisy. An Empowered Patient® Publication

It is Safe to Ask
We are Here to Listen

