



Comment réussir à engager des patients et des familles dans le renforcement d'initiatives axées sur l'amélioration de la qualité

10 APERÇUS DE LA PART DE CHEFS DE FILE ET DE FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ

La Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé (FCASS) travaille main dans la main avec des organismes en vue de renforcer leur capacité de partenariat avec des patients et des familles, et ce, afin d'améliorer la qualité tout au long du continuum de soins. Nous soutenons les améliorations en soins de santé axés sur les patients pour lesquelles ils s'engagent ainsi que les familles sur le plan de leur méthodologie, de leurs services rendus et de leur évaluation. La conception de ces solutions avec les patients et les familles peut fournir aux équipes de projets des points de vue plus variés, de meilleurs aperçus ainsi que des meilleurs résultats que ceux constatés s'ils travaillaient par eux-mêmes. Grâce au travail effectué dans le cadre des projets collaboratifs de la FCASS, des fournisseurs de soins de santé et des chefs de file ont fourni des aperçus sur ce qui fonctionne pour eux en matière de partenariat efficace avec des patients et des familles sur le plan de leurs initiatives en matière d'amélioration de la qualité.

Image au-dessus : Un fournisseur de soins de santé et un patient de l'Hôpital général de Whitehorse (crédit : GBP creative)

*La FCASS est un organisme à but non lucratif financé par Santé Canada
Les opinions exprimées dans ce document ne représentent pas nécessairement les opinions de Santé Canada.*

COMMENT RÉUSSIR À ENGAGER DES PATIENTS ET DES FAMILLES DANS LE RENFORCEMENT D'INITIATIVES AXÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

APERÇUS DE LA PART DES CHEFS DE FILE ET DES FOURNISSEURS EN SOINS DE SANTÉ

1. Reconnaître la valeur de l'engagement du patient

La réussite de la mise en œuvre de pratiques axées sur le patient nécessite un changement de culture afin de mettre l'accent sur ce qui compte le plus pour les patients, les familles et les personnes donnant des soins. Appuyez votre équipe tout au long du processus d'engagement pour les aider à leur faire comprendre pourquoi l'engagement du patient est important et comment en venir à mieux déterminer les méthodes pour engager de façon efficace les patients et les familles.

2. Considérer les patients comme des membres de l'équipe responsable de l'amélioration

Les équipes responsables de l'amélioration qui intègrent délibérément des conseillers des patients et des familles dans leur équipe constatent un engagement plus soutenu et hors de l'ordinaire. Procédez à une intégration totale des conseillers dans votre équipe en les invitant à des réunions d'équipe sur une base régulière, et en les incluant dans tout type de communications, et en les encourageant à faire part de leurs commentaires dans le processus de prise de décision.

3. Travailler ensemble pour concevoir conjointement les améliorations

Les fournisseurs mettent l'accent sur le fait que la conception conjointe avec les conseillers des patients et des familles mène à de meilleures idées pour le changement. Une approche collaborative encourage tous et chacun à partager leurs expériences, à poser des questions et à remettre en question le statu quo.

4. Engagez les patients à un stade précoce et assurez-vous de leur engagement tout au long du projet

Engager les conseillers aussi tôt et aussi souvent que possible et aborder avec eux la façon dont ils imaginent leur rôle et leurs contributions. Une participation hâtive du patient permet d'obtenir leurs commentaires ainsi que leurs points de vue afin de donner forme à l'initiative au commencement et tout au long du projet, et non pas après-coup.

5. Engagement en tant que modèle exemplaire et de soutien

Un leadership fort et inspiré est nécessaire pour surmonter tout obstacle à l'engagement et pour démontrer ce à quoi correspond la pratique. Non seulement le soutien au leadership facilite l'engagement, mais il est essentiel pour générer un changement de culture nécessaire pour l'engagement.

6. Comprendre l'expérience en matière de soins grâce aux yeux des patients

Les patients ont l'« expertise grâce à l'expérience » de sorte qu'il est important de prendre en considération leur point de vue unique. Les témoignages de patients ouvrent une fenêtre sur leurs expériences et peuvent les motiver et inspirer les fournisseurs à considérer comment leurs expériences partagées par les patients peuvent être améliorées. Les témoignages peuvent s'avérer un puissant outil de changement, tout particulièrement lorsque les témoignages des patients sont entendus avec l'intention de passer à l'action à la suite de leçons apprises.

7. Fournir aux patients un soutien continu

Un soutien aux conseillers peut se faire d'un grand nombre de façons, y compris : en jumelant de nouveaux conseillers avec des conseillers plus expérimentés afin de faciliter l'apprentissage et l'intégration; en offrant du temps pour mettre au courant les patients avant les réunions et leur faire un compte rendu par après; et en leur offrant des occasions de rétroaction relativement à une activité d'engagement. Un soutien peut aussi signifier d'offrir aux patients des façons souples de s'engager.

8. Fournir au personnel et aux médecins un soutien continu

Pour un grand nombre de cliniciens, le fait d'avoir des patients en tant que membres d'équipes de planification et de mise en œuvre représente une approche nouvelle qui peut créer de l'inconfort. Fournissez des descriptions de rôles claires pour tous les membres de l'équipe, y compris les conseillers des patients ainsi que des principes directeurs pour des partenariats et des données probantes qui appuient les pratiques de soins axées sur la famille. Désignez une personne pour faciliter le partage de la prise de décision et la collaboration.

9. S'assurer que votre équipe a les bonnes ressources pour engager les patients

Selon les demandes administratives de votre initiative, les ressources humaines et financières peuvent être requises pour coordonner et soutenir l'engagement du conseiller auprès des patients et des familles.

10. Évaluer vos efforts d'engagement

Le succès nécessite une évaluation continue du processus et des résultats de l'engagement. L'allocation de ressources pour l'évaluation et l'amélioration contribue à une rétroaction cohérente sur la façon dont l'engagement se produit, sur ce qui peut changer en vue de rehausser et de soutenir les partenariats avec les patients, et démontrer leur valeur. Une évaluation des résultats devrait refléter ce qui compte le plus pour les patients et devrait comprendre une expérience du patient relativement aux soins.