



Votre **Voix**. Votre **Vision**.
#VotreHSN #VotreIRHSN

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
D'HORIZON SANTÉ-NORD 2018

Rapport d'une conseillère pour les patients

Mary Jane Scott



Health Sciences North
Horizon Santé-Nord

Rapport d'une conseillère pour les patients
Mary Jane Scott
Coprésidente, Conseil consultatif du PDG, des patients
et des familles
AGA – 21 juin 2018

Dans le domaine de la santé, la prestation de soins de qualité aux patients est un effort d'équipe, de la direction jusqu'au chevet des patients. Chacun a un rôle à jouer, du président-directeur général et des infirmières et au personnel d'entretien ménager pour s'assurer que nos patients obtiennent les meilleurs soins possible. Les patients aussi ont un rôle essentiel à jouer dans ce processus.

Le rôle des conseillers pour les patients et la famille est de plus en plus grand à HSN. Au cours des 5 dernières années, leur nombre a augmenté de 300 %. Près de 40 d'entre eux siègent aux comités d'HSN et participent à ses projets en étant bénévoles et en conseillant et guidant le personnel pour sans cesse améliorer l'expérience des patients. Ce nombre montre la volonté des gens à HSN de voir le fonctionnement de l'hôpital du point de vue des patients.

J'ai eu envie d'être une conseillère pour les patients et la famille il y a quelques années après avoir subi deux opérations ici à HSN. Après la deuxième, j'ai eu l'impression que la qualité des soins avait grandement diminué. J'ai vu une annonce dans le journal indiquant que l'hôpital cherchait des conseillers pour les patients et j'ai profité de cette occasion. Je suis heureuse de l'avoir fait. Nous, les conseillers pour les patients et la famille, sommes partenaires du personnel afin de transmettre notre avis sur les politiques, les programmes et les pratiques qui ont un effet sur l'expérience des patients. Nous faisons également part de notre expérience à recevoir des soins, qu'elle soit positive ou négative, afin de corriger les lacunes dans le système et d'apporter des améliorations pour les patients et les familles.

Les conseillers pour les patients et la famille participent à bien des projets d'amélioration dans l'ensemble de l'hôpital. Je pense par exemple à l'amélioration de l'acheminement, à HSN et en milieu communautaire, des patients ayant subi une fracture de la hanche. La voix des patients, dont l'expérience est concrète, a aidé l'équipe à demeurer ancrée et à réfléchir aux aspects importants pour les patients, tout au long de leur parcours de soins. Nous nous sommes attardés aux volets de l'information et des ressources pour contribuer à une communication améliorée.

Cette année, bien des progrès ont été réalisés à HSN par rapport au nombre de patients nécessitant un autre niveau de soin (ANS). En 2017, on a créé le Groupe de travail sur l'ANS, auquel siègent quatre conseillers pour les patients qui continuent à fournir des conseils sur les façons d'améliorer les échanges avec les patients et les familles, à l'admission.

Les observations et la contribution des patients ont aussi eu un effet sur la façon dont HSN travaille avec les familles à l'établissement d'un plan de sortie pour les patients ANS, tout en indiquant où ils peuvent obtenir les services dont ils ont besoin, ailleurs dans la communauté. Les conseillers pour les patients ont recensé les lacunes de communication entre les patients, les familles et le personnel médical. Il y avait une certaine confusion entourant les services disponibles à l'extérieur de l'hôpital. Nos conseillers ont pu améliorer la communication entre les

patients ANS et les familles pour qu'ils aient accès aux bons soins lorsqu'ils en ont besoin. Cela a permis de diminuer le nombre de réadmissions de patients en soins actifs et de réduire la congestion aux étages.

Charles Ketter est l'un des conseillers ayant participé au travail d'amélioration de l'autre niveau de soins. Il a été louangé pour ses observations et ses efforts à ce sujet. Karrie Attamanchuk, une spécialiste de la qualité de l'ANS à HSN, a dit : « Charles a fait part de précieuses observations. Son expérience a contribué à centrer les échanges sur les façons d'améliorer le processus en l'axant le plus possible sur les patients et pour qu'ils reçoivent autant que possible des soins en temps opportun, pour que la prochaine personne qui aura besoin d'un lit adéquat à son état l'obtienne au bon moment. Il a transmis d'excellentes suggestions faciles à mettre en œuvre ainsi que des solutions utiles à long terme. Puisque les patients ont une voix, cela a ancré l'équipe, et ce faisant, les changements qu'elle a apportés ont mené à de grandes réussites. »

Les conseillers ont aussi travaillé à l'élimination des obstacles à la communication entre les patients et le personnel médical relativement à la planification préalable de soins ou PPS, comme on le dit dans certaines unités. La PPS est un processus lorsqu'un patient sent le besoin de transmettre ses volontés sur ses futurs plans de soins à son équipe de soins et à son mandataire spécial, au cas où il serait incapable de s'exprimer.

Les patients doivent nommer la personne à qui ils ont fait part de leurs volontés, soit une personne qui peut parler en leur nom. Les patients et les familles nous ont déjà dit que ce processus manquait d'empathie. Nos conseillers s'y sont donc penchés et ont suggéré que nous « normalisons » la conversation de la façon la plus compatissante et la plus bienveillante possible. Des documents d'information à la disposition des patients et des familles présentent maintenant une approche plus attentive ainsi que des outils utiles pour les familles afin de faciliter ses conversations difficiles. L'engagement des patients dans ce travail a été louangé par la gestionnaire clinique des Soins de soutien, Traci Franklin. « Notre conseiller pour les patients a présenté un point de vue unique auquel bien des travailleurs de la santé n'auraient pas songé, a-t-elle dit. Cela a véritablement eu un impact sur le travail pour nous assurer qu'il est centré sur les patients. »

Les conseillers pour les patients participent également aux activités de haut niveau de l'hôpital. Au cours de la dernière année, ils ont siégé aux comités d'embauche du président-directeur général, du médecin-chef et du nouveau vice-président principal et chef des opérations. Il est important que les patients aient une voix à ces comités d'embauche puisque s'y exprime la vision des personnes candidates par rapport à l'hôpital, et l'on veut s'assurer qu'elle concorde avec les objectifs d'amélioration des soins aux patients d'HSN.

HSN allant de l'avant vers le processus d'agrément 2019 et l'atteinte des normes de qualité et de sécurité les plus élevées, les conseillers pour les patients seront heureux de travailler avec le personnel et l'équipe des cadres supérieurs pour que le point de vue des patients fasse partie de notre approche visant à fournir les meilleurs soins possible.