



Faire équipe avec les professionnels de la santé pour de meilleurs résultats et une meilleure expérience de soins : Pour qui, pourquoi et comment?

23 Avril 2024



Lynda Bélanger, Psychologue – Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique (Bureau d'expertise en expérience patient et partenariat)

Le CHU en un coup d'œil

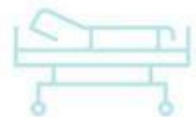
LE PLUS IMPORTANT
CENTRE HOSPITALIER
UNIVERSITAIRE (CHU)
DU QUÉBEC
ET UN DES PLUS GRANDS
CENTRES HOSPITALIERS
AU CANADA

Notre mission

- Soins et services
- Enseignement
- Recherche
- Évaluation

Cinq hôpitaux

Centre hospitalier
de l'Université Laval (CHUL)
Hôpital de l'Enfant-Jésus (HEJ)
Hôpital du Saint-Sacrement (HSS)
Hôpital Saint-François
d'Assise (HSFA)
L'Hôtel-Dieu de Québec (L'HDQ)



1 259
lits dressés

48 000

équipements
médicaux spécialisés,
dont la valeur
s'élève à

330 M\$



Territoire desservi

Tout l'est du Québec
et le nord-ouest
du Nouveau-
Brunswick

Clientèle potentielle

Près de
2 millions
de personnes



Enseignement



219 779 jours de stage
L'équivalent d'une école
de plus de **800** étudiants
à temps plein chaque jour

Recherche¹

Financement total :
120 172 817 M\$
Plus important
centre de recherche francophone
en santé en Amérique du Nord



Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé

15 publications,
pour un total de **175**
depuis 2006



Personnel

12 086 employés
1 535 médecins,
dentistes
et pharmaciens



267 bénévoles

3 700 chercheurs réguliers et associés,
affiliés et honoraires, employés
du centre de recherche du CHU,
étudiant aux cycles supérieurs
et stagiaires postdoctoraux¹

Total

17 588 intervenants

¹ Données au 31 mars 2022. Les données au 31 mars 2023 seront validées au cours de l'automne 2022. Ces chiffres proviennent du Rapport annuel du Centre de recherche du CHU de Québec-Université Laval 2021-2022.



Plan de la présentation



- Bref historique de l'approche de participation /partenariat
- Présentation de l'approche de partenariat entre usagers et proches et les professionnels de la santé
- Avantages de l'approche de partenariat
- Comment peut-on être plus engagé et mieux participer à ses soins de santé?



L'approche de partenariat: Faire équipe avec les professionnels de la santé

- L'approche de partenariat vise à ce que le patient devienne un partenaire actif, c'est-à-dire qu'il s'implique de manière proactive et constructive dans les décisions de soins qui le concernent, dans ses soins et dans le rétablissement ou le maintien de sa santé, à la hauteur de ses capacités et de sa volonté
- Cette approche est à l'opposé de l'approche paternaliste traditionnelle où le professionnel de santé prend toutes les décisions pour le patient, sans vraiment le consulter ou sans considérer ses préférences et ses besoins
- Dans l'approche traditionnelle, le professionnel sait ce qui est le mieux pour le patient sans vraiment discuter avec lui de ses besoins, valeurs ou préférences ou de ses impressions





Pourquoi une approche différente?

Bref historique

Deux grands types d'explications peuvent être évoqués

- 1. Des données scientifiques montrent que la participation et l'engagement des usagers et de leurs proches à leurs soins est associé à plusieurs bienfaits**
 - Une plus grande participation des individus aux décisions qui concernent leur santé et une plus grande participation à leurs soins est associés à :
 - une meilleure observance aux recommandations médicales
 - une meilleure gestion des symptômes
 - une diminution des erreurs médicales
 - une meilleure expérience de soins
 - une plus grande satisfaction face aux soins et services de santé
 - La participation accrue des individus et de leurs proches est associée à une meilleure gestion des ressources de santé
 - Ce qui se traduit par:
 - une diminution des erreurs médicaments
 - une diminution des chutes
 - une diminution du taux de réadmission
 - une diminution des coûts



Pourquoi une approche différente?

Bref historique

2. Des changements sociodémographiques et l'augmentation des maladies chroniques

- On observe un vieillissement de la population et chronicisation de plus en plus importante des problèmes de santé
- Cette chronicisation et la complexification des maladies entraînent des demandes croissantes en termes de soins et de services
- Ceci exerce une pression qui va en s'accroissant sur les ressources limitées du système de santé
- Par la force des choses, les usagers doivent jouer un rôle de plus en plus actif dans leurs soins: on estime que de 95-99% des soins apportés à une personne qui a une maladie chronique seraient fournis soit par la personne elle-même, soit par ses proches ou par des personnes dans la communauté
- Mais en même temps, on observe que beaucoup de gens **veulent mieux comprendre** leur santé et aimeraient participer plus activement à leurs soins
- Par exemple:
 - La recherche d'information liée à la santé (sur internet par exemple) est très répandue dans la plupart des pays industrialisés
 - Les usagers posent davantage de questions à leurs médecins sur les traitements ou les procédures qui leur sont prescrites



Mais...

Les professionnels de la santé... ce sont eux les experts de la santé, non ?

Je ne suis pas médecin ni infirmière... puis-je vraiment participer à des décisions qui concernent ma santé?





Postulats à la base de l'approche de partenariat concernant l'utilisateur

- Le patient est une **personne unique** qui a une expérience unique de la vie avec sa maladie ou sa condition de santé
- Face à sa condition de santé et au parcours de soins et de services, l'utilisateur a acquis des connaissances et des compétences, que l'on nomme, dans ce contexte, **les savoirs expérientiels ... autrement dit: l'expert de son vécu avec la maladie c'est lui-même!**
- L'utilisateur a des valeurs personnelles, influencées entre autres par sa culture
- L'utilisateur a des buts personnels, des projets de vie qui lui sont propres
- L'utilisateur a droit au respect de sa dignité et de son autonomie et à l'autodétermination: Autrement dit: l'utilisateur a le droit de faire des choix libres et éclairés face à sa santé et de prendre les actions nécessaires au maintien de sa santé, il ne peut en aucun temps être soumis à des soins sans son consentement, qu'elle qu'en soit la nature)
- L'utilisateur a le droit de recevoir une information claire et non biaisée face à son état de santé;



Postulats à la base de l'approche de partenariat concernant l'intervenant

- A des connaissances académiques et des compétences professionnelles
- Est animé par le souhait d'aider le patient à se rétablir (et, pour ce faire, il met ses connaissances et ses compétences au service du rétablissement et du maintien de la santé du patient)
- Reconnaît le droit à l'autonomie et à l'autodétermination du patient
- Reconnaît que l'utilisateur a le droit de recevoir une information claire, de manière non biaisée, sur son état de santé et les options de traitement existantes
- Reconnaît que le patient a acquis certaines connaissances et compétences pour faire face à ses problèmes ou condition de santé
- Reconnaît que le patient est une personne unique, qui a des projets de vie, des valeurs personnelles et que celles-ci influencent ses décisions de santé : **le patient a le droit de faire des choix**



L'approche de partenariat entre les intervenants et les usagers

- L'approche de partenariat vise à renforcer l'intégration des **attentes**, des **besoins**, du **savoir expérientiel** et des **objectifs personnels** de l'utilisateur dans la vision qu'ont les intervenants de la situation afin que la recherche de solutions thérapeutiques en tienne compte
- Par la suite, les partenaires définissent ensemble les actions et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches
- L'approche de partenariat vise donc à améliorer les capacités de prise de décision de l'utilisateur à partir de choix qui prennent en compte les éléments importants pour lui

Les usagers, leurs proches et les professionnels de la santé sont considérés comme de réels partenaires de soins





L'approche de partenariat entre les intervenants et les usagers

- L'approche de partenariat vise aussi à **augmenter l'autonomie** et la **responsabilisation de l'utilisateur vis-à-vis de ses soins**, de ses services et, plus globalement, de sa santé
- Donc: Le patient a un rôle à jouer pour devenir un acteur plus engagé.





L'approche de partenariat entre les intervenants et les usagers

- Cette approche doit être vue comme une approche collaborative, de soutien de l'utilisateur dans le développement de ses connaissances de sa condition de santé, de sa capacité d'autonomie et compétences d'autogestion des soins
- Donc : des stratégies doivent être mises en place et des actions prises par les intervenants et par l'établissement pour aider le patient à devenir de plus en plus autonome dans ses choix et ses actions





L'approche de partenariat: un véhicule privilégié pour améliorer l'expérience de soins et la qualité des soins

- Mieux comprendre ma condition de santé = meilleures décisions = meilleure implication et prise en charge de ma propre santé
- Prendre des décisions qui cadrent mieux avec mes besoins et mes valeurs m'aidera à mieux adhérer au plan de traitement, adopter les bons comportements (ex., dépistages préventifs prescrits, éviter de manquer des traitements, changer certaines habitudes de vie)
- Patients plus engagés reçoivent des soins de santé de meilleure qualité: rôle + actif = meilleure sécurité (ex., éviter erreurs médicaments), prendre plus d'initiatives = meilleure coordination
- Patients plus engagés = satisfaction + élevée à l'égard des soins /services = augmentation de la confiance envers les soignants

« S'engager dans ses soins c'est gagnant »







Une culture en développement

Ministère de la Santé
et des Services sociaux

Cadre de référence
de l'approche de partenariat
entre les usagers,
leurs proches et les acteurs
en santé et en services sociaux

[Disponible sur le site du MSSS]

ENSEMBLE
on fait avancer le Québec

Québec

2018: le MSSS publie un cadre de référence pour encourager les établissements de soins de santé à implanter cette approche de soins dans les établissements

2021: Après avoir consulté différents groupes de professionnels, différents comités - dont le comité des usagers- et des groupes de patients, le CHU publie son propre cadre de référence

Cadre de référence

sur l'approche de partenariat avec nos usagers et leurs proches

Promouvoir une culture axée sur le partenariat avec nos usagers et leurs proches



Bureau d'expertise en expérience patient et partenariat

MODULE QUALITÉ, PARTENARIATS ET EXPÉRIENCE PATIENT

Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles

CHU
de Québec
Université Laval

[Disponible à la bibliothèque en ligne du CHU de Québec et à la BANQ]



Avantages de cette approche

- **Meilleure qualité des soins** : En favorisant la collaboration entre patients, soignants et professionnels de santé, l'approche de partenariat de soins permet une prise en charge plus personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque patient. Cela conduit à une amélioration de la qualité des soins et des résultats thérapeutiques.
- **Plus grande adhésion au traitement** : Lorsque les patients sont activement impliqués dans la prise de décision concernant leur santé, ils sont plus susceptibles d'adhérer au traitement prescrit, ce qui réduit les risques de complications et d'hospitalisations évitables.
- **Meilleure satisfaction des usagers** : Le partenariat de soins renforce la confiance entre le patient et le professionnel de santé, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des patients vis-à-vis des soins reçus. Un patient satisfait est également plus enclin à suivre les recommandations médicales et à maintenir une bonne santé.
- **Meilleure efficacité des services de santé** : En impliquant activement les patients dans leur parcours de soins, les ressources et les services de santé sont utilisés de manière plus efficiente. Cela permet de réduire les coûts liés aux soins de santé et d'en optimiser l'utilisation.



Avantages de cette approche

- **Meilleures prévention et gestion des maladies chroniques** : Le partenariat de soins est particulièrement bénéfique dans la prévention et la gestion des maladies chroniques. Une collaboration étroite entre le patient et l'équipe de soins permet d'établir des plans de traitement et des stratégies de gestion adaptées, ce qui peut améliorer la qualité de vie des patients atteints de maladies chroniques.
- **Innovation et recherche** : L'approche de partenariat de soins encourage l'innovation et la recherche en santé. En impliquant les patients dans la recherche clinique et le développement de nouvelles thérapies, on peut mieux répondre aux besoins réels des patients et développer des solutions plus efficaces et pertinentes.
- **Favorise la formation et l'éducation thérapeutique** : En comprenant mieux leur état de santé et les options de traitement disponibles, les usagers sont mieux équipés pour prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leur bien-être.

UN PARTENAIRE DE CHOIX : LE PATIENT

Isabelle Paré et Christiane Larouche

Les années 2000 étaient celles de l'approche centrée sur le patient, qui visait à responsabiliser le patient par rapport à sa santé tout en donnant davantage de considération à son vécu pendant la maladie ou les soins. Les années 2010 pour leur part sont celles de l'approche du patient partenaire qui exige la participation des patients dans leurs soins. Bien qu'il soit toujours responsable de sa santé, le patient partenaire occupe désormais une place centrale au sein de l'équipe traitante. Il y est reconnu comme un joueur important par son savoir expérientiel, et ce, au même titre que le médecin, l'infirmière et tout autre professionnel de la santé engagé dans son cheminement de soins.

Dans le cadre du travail d'équipe, le patient devient donc un membre à part entière de l'équipe. Sa contribution pourra non seulement porter sur ses propres soins de santé, mais également sur la conception, la modulation et l'évaluation des soins rendus par l'équipe dans son ensemble.

PATIENT PARTENAIRE

Qu'est-ce que l'approche du patient partenaire? Un patient partenaire est un patient qui participe activement aux décisions relatives à son plan de traitement en collaboration avec l'équipe soignante. Il est un acteur central de son présent et de son avenir. À la passivité caractéristique de l'approche médicale traditionnelle, où le patient écoutait et suivait les conseils de son médecin, le patient partenaire est, par son cheminement et son expérience dans la maladie, partie prenante des décisions qui le concerne. L'expérience du patient devient une source de « savoir » tout aussi valide que le savoir scientifique de l'équipe soignante et lui est complémentaire.

Selon Karazivan et coll., « les savoirs expérientiels des patients sont réellement complémentaires aux savoirs scientifiques du médecin: on parle alors d'une coconstruction de savoirs »¹. Le

TABLEAU

RÔLES POUVANT ÊTRE EXERCÉS PAR DES PATIENTS PARTENAIRES EN SOINS DE PREMIÈRE LIGNE

Participation directe	Participation dans la gouvernance et l'amélioration des soins
Participation directe et active au choix de son traitement	Contribution à l'élaboration de sondages pour l'évaluation des soins
Orientation de l'équipe vers son projet de vie	Participation à des initiatives d'amélioration de la qualité
Apprentissage sur la façon de faire des choix éclairés selon sa maladie	Apport à la formation des professionnels de la santé
Acquisition de compétences de soins	Formation du personnel
Autogestion de sa maladie	Révision des façons de faire – Gestion du changement

Toutefois, force est de constater que chaque patient est différent et dispose d'un parcours de vie unique, que ce soit sur le plan de la scolarité, de l'éducation, de la capacité à s'informer, à prendre des décisions, à participer au processus de soin, etc. Prendre part à un tel processus n'est pas une chose naturelle pour le patient. Il y a une réelle gestion du changement à faire, car le nouveau rôle attendu du patient est aux antipodes de ce qu'il était jusqu'à récemment. Le patient devra ainsi être guidé afin de s'intégrer positivement au sein de l'équipe, comprendre son rôle et développer ses aptitudes afin que le processus soit intégrateur. Désormais, pour trouver une solution à un problème de santé, il faut agir ensemble.

Le Médecin du Québec, volume 52,
numéro 9, septembre 2017
lemédecinduquebec.org





Comment peut-on être plus engagé et mieux participer à ses soins de santé?

1. Augmenter ses connaissances sur sa condition de santé et la santé en général
2. Bien se préparer pour ses rendez-vous médicaux
3. Connaître ses droits en tant qu'utilisateur
4. Impliquer un proche aidant au besoin



Comment puis-je augmenter mes connaissances sur ma condition de santé et la santé en général?

À Vous la parole !



Quelques idées pour augmenter ses connaissances sur sa condition de santé et la santé en général

- **Consulter son médecin ou autre professionnel de la santé** : Votre médecin peut vous fournir des informations spécifiques sur votre état de santé et les traitements disponibles. N'hésitez pas à lui poser vos questions et à poser vos questions à d'autres professionnels de santé également (ex., pharmacien).
- **Consulter des sources fiables en ligne** : Il existe de nombreux sites web fiables dédiés à la santé, tels que ceux des organisations gouvernementales, des hôpitaux, des associations professionnelles et des institutions de recherche médicale. Assurez-vous de vérifier la crédibilité des informations et de consulter plusieurs sources.
- **Lire des brochures et des dépliants ou autres guides de soins**
- **Consulter des associations** (ex. association du diabète, Société d'Alzheimer du Québec, association pulmonaire du Québec)



Quelques idées pour augmenter ses connaissances sur sa condition de santé et la santé en général (suite)

- **Se renseigner sur la prévention** : Rechercher des informations sur l'alimentation, l'exercice, les vaccinations, les dépistages et d'autres habitudes saines
- **Participer à des groupes de soutien** : Ils peuvent être une excellente ressource pour obtenir des conseils et des informations de personnes ayant des expériences similaires. Vous pouvez trouver des groupes locaux ou en ligne
- **Conserver un dossier de santé personnel** : Tenir un registre de nos antécédents médicaux, des médicaments que nous prenons, des rendez-vous médicaux, des tests et des résultats. Cela peut nous aider à suivre nos soins de santé et à faciliter la communication avec les professionnels de santé
- **Rester informé** : Les recommandations et les lignes directrices en matière de santé peuvent évoluer.



Exemple d'une initiative au CHU de Québec en partenariat avec la ville de Québec

Remèdes littéraires

Découvrez les recommandations de lecture des professionnels du CHU de Québec-Université Laval dans cette collection dédiée à la santé et au bien-être. Disponibles dans les bibliothèques suivantes : **Marie-Claire-Blais**, **Saint-Albert**, **Monique-Corriveau**, **Collège-des-Jésuites**, **Maison de la littérature** et **Gabrielle-Roy**

- Découvrez les titres de la collection
- Découvrez la collection numérique

Décharge: La recommandation d'une lecture n'est pas un substitut au diagnostic, au traitement ou à la prestation de services par un médecin ou par un professionnel de la santé autorisé.



Des livres prescrits dans des hôpitaux

Article de Raphaël Beaumont-Drouin • 1mo • 2 min read

Votre médecin pourrait bientôt vous prescrire un livre, grâce à un nouveau projet pilote du CHU de Québec-Université Laval et de la Bibliothèque de Québec.

Nommée « Remèdes littéraires » cette collection comportant 45 ouvrages a été concoctée par des professionnels de la santé. « Cette collection vise à encourager des choix de lecture éclairés dans les domaines de la nutrition, de la psychologie, de la pédiatrie et des soins spirituels », écrit Marie-Christine Pota, porte-parole de la Ville de Québec, dans un communiqué.

Où se renseigner:

[Collections spécialisées \(bibliothequedequebec.qc.ca\)](http://bibliothequedequebec.qc.ca)

Où trouver l'article: [Des livres prescrits dans des hôpitaux de Québec \(msn.com\)](http://Des livres prescrits dans des hôpitaux de Québec (msn.com))



Comment puis-je bien me préparer pour mes rendez-vous médicaux?

À Vous la parole !



Bien se préparer pour ses rendez-vous médicaux



Bien se préparer pour son rendez-vous médical

AIDE-MÉMOIRE

Un rendez-vous médical est l'occasion de faire le point sur votre état de santé, autant pour vous que pour le ou la professionnel(le) que vous rencontrez.

Prenez le temps de réfléchir à ce que vous et vos proches voulez transmettre comme informations lors de la consultation, car celles-ci sont utiles et essentielles pour votre professionnel.

Vous avez le droit d'être entendu, écouté et considéré!



Comité des usagers



Voici quelques suggestions pour optimiser votre consultation avec votre professionnel de la santé

- Nom de votre médecin de famille :
- Nom de votre pharmacie :
- Médicaments que vous prenez (prescrits ou non, produits naturels, réactions, abandons...) :
- Allergies médicamenteuses :

Raisons de la consultation :

Problèmes que vous voulez aborder :

.....
.....
.....

Inquiétudes (personnelles, de vos proches, impacts possibles...) :

.....
.....
.....

Symptômes (début, incapacités...) :

.....
.....
.....

Observations de votre famille ou de vos proches, s'il y a lieu :

.....
.....
.....

Suivis, plan de traitement et examens :

Prochain(s) rendez-vous :

.....
.....
.....

Suivis à faire (par qui, date...) :

.....
.....
.....

Nouvelles prescriptions (effets secondaires possibles, autre notes...) :

.....
.....
.....

Autres informations importantes :

.....
.....
.....



- ✓ Le comité des usagers représente les usagers du CHU de Québec-Université Laval (CHU), leur famille et leurs proches aidants
- ✓ Soucieux du respect des droits et libertés des usagers et de la qualité des soins et services qui leur sont offerts au CHU, le comité veille à ce que ces derniers soient traités avec considération et dignité





- ✓ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités
- ✓ Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins, des services et des conditions de vie des usagers
- ✓ Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des soins et services obtenus au CHU
- ✓ Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers auprès du CHU ou de toute autorité compétente
- ✓ Accompagner et d'assister les usagers, s'il y a lieu, dans toute démarche qu'ils entreprennent, y compris celle de porter plainte



Comité des usagers



Services offerts

- ✓ Pour les usagers: Service d'écoute disponible 7 jours sur 7, facile d'accès et confidentiel, vous offre un accompagnement humain dans la résolution d'une problématique personnelle en lien avec un épisode de soins ou la prestation de services offerts par le CHU.
- ✓ Le comité des usagers analyse avec attention toutes les demandes qui lui sont adressées, en assure les suivis adéquats quotidiennement et fournit l'accompagnement personnalisé qu'elles requièrent.
- ✓ Soutien à des initiatives pour l'utilisateur qui améliorent la qualité des soins et services et de l'expérience





Services offerts

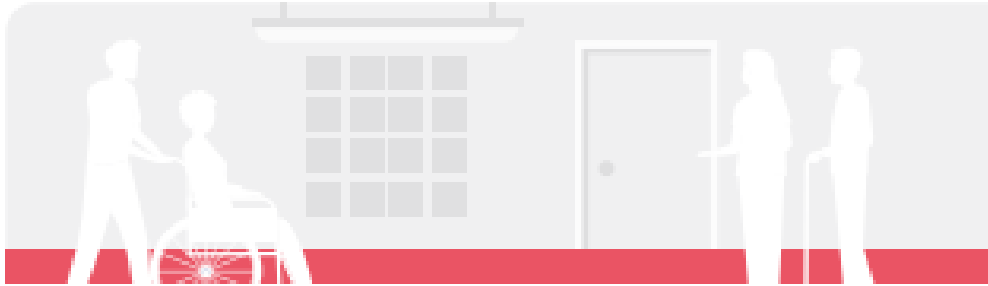
Vous pouvez faire appel au comité des usagers pour:

- ✓ Obtenir des renseignements sur les services et ressources disponibles au CHU
- ✓ Obtenir de l'information sur vos droits et responsabilités
- ✓ Témoigner votre satisfaction (ou insatisfaction) en regard des soins reçus
- ✓ Rapporter un incident
- ✓ Obtenir de l'aide pour porter plainte
- ✓ Obtenir de plus amples renseignements sur le comité des usagers et son rôle
- ✓ Devenir membre du comité des usagers





12 droits comme usager du réseau de la santé au Québec



Vos 12 droits comme usager du réseau de la santé

LE DROIT :

- ☑ à l'information
- ☑ aux services
- ☑ de choisir son professionnel ou l'établissement
- ☑ de recevoir les soins que requiert son état
- ☑ de consentir à des soins ou de les refuser
- ☑ de participer aux décisions
- ☑ d'être accompagné, assisté et représenté
- ☑ à l'hébergement
- ☑ de recevoir des services en anglais
- ☑ d'accès à son dossier d'utilisateur
- ☑ à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- ☑ de porter plainte

Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

Le comité des usagers représente les usagers du CHU de Québec-Université Laval, leur famille et leurs proches aidants. Il veille à ce que ces derniers soient traités avec considération et dignité.

☎ 418 654-2271

✉ comitedesusagers@chudequebec.ca

🌐 chudequebec.ca/comitedesusagers



Cet aide-mémoire a été préparé en collaboration avec le comité Pro-Acte du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)



Pour vous renseigner sur vos droits et responsabilités plus en détail...

- Site web du CHU de Québec:
- [Vos droits et responsabilités | CHU de Québec-Université Laval \(chudequebec.ca\)](https://www.chudequebec.ca)





Je connais mes droits en tant qu'utilisateur

Vrai ou faux?



Je connais mes droits en tant qu'utilisateur

- Les usagers ont le droit de refuser de recevoir un traitement expérimental
- Les usagers ont le droit de connaître les risques associés à un traitement ou à une intervention médicale
- Le patient a le droit d'accéder à son dossier médical
- Un patient peut avoir accès à ses résultats de laboratoire sans délai
- Un médecin peut divulguer des informations médicales d'un patient à un autre médecin sans le consentement du patient
- Les patients ont le droit de refuser d'être filmés ou photographiés à des fins éducatives ou de recherche



Je connais mes droits en tant qu'usager

- Quand un patient consulte dans un hôpital universitaire, il ne peut pas refuser que des étudiants en médecine soient présents comme observateurs lors de sa consultation médicale **FAUX**
- Les patients ont le droit de refuser un traitement expérimental sans que cela n'affecte leur accès aux autres soins médicaux **VRAI**
- Un patient peut demander à être accompagné lors de sa consultation médicale par une personne de confiance **VRAI**
- Un patient ne peut pas refuser un transfert vers un autre établissement d'hébergement sans justification **FAUX**
- Un patient peut demander à être hébergé dans un établissement près de son domicile ou de sa famille, si possible **VRAI**
- Un patient peut être accompagné par un proche dans sa chambre d'hôpital ou dans son lieu d'hébergement, sous réserve des règles de l'établissement **VRAI**



Impliquer un proche aidant au besoin

- Les proches: une réelle courroie de transmission de l'information
- Les proches au chevet une présence rassurante
- Peuvent offrir une aide précieuse
- La décision d'être accompagné d'un proche et de l'intégrer ou non dans son parcours de soins et de services revient au patient
- Celui-ci désignera le ou les proches qui seront, au regard de l'équipe de soins, les proches-aidants désignés





Exemple
d'initiative au
CHU: La
campagne
*Meilleurs
ensemble*: Un
proche aidant est
le bienvenu au
chevet 24/7



Proche aidant

**Bienvenue à l'urgence!
Votre présence est précieuse pour nous.**

Afin d'optimiser notre travail de collaboration, voici quelques informations pour mieux définir les besoins du proche que vous accompagnez et orienter efficacement les interventions de l'équipe soignante.

Votre importance se traduit par :

- Transmettre clairement les besoins de votre proche à l'équipe soignante.
- Prévenir certains risques d'accidents (par exemple, en assurant une surveillance s'il tente de se lever sans assistance).
- Le réconforter par votre présence.
- Participer, selon vos capacités, aux soins quotidiens de votre proche.
- Apporter ou procurer à votre proche les effets personnels dont il a besoin (souliers, lunettes, appareils auditifs, dentiers).

Conception graphique :
service de graphisme de la direction de l'enseignement et des affaires universitaires

GRM 335480

Pour une collaboration efficace :

- Regrouper vos demandes avant de les communiquer au personnel de soin.
- Garder un ton de voix discret lorsque vous êtes au chevet de votre proche.
- Respecter les disponibilités du personnel médical et infirmier. Chaque patient est important, cependant, une priorisation des soins doit être établie pour le bon fonctionnement de l'urgence.
- Laisser l'espace de travail libre en plaçant vos effets personnels sous la civière.
- Respecter les consignes du personnel si celui-ci vous demande de quitter pour le temps d'un soin ou pendant une situation particulière à l'urgence.
- Respecter la confidentialité des autres patients.

Exemples d'activités de soutien à l'équipe :

- Aider votre proche à boire et manger (s'il a l'autorisation), se vêtir et pour ses soins d'hygiène.
- Orienter votre proche dans l'espace et le temps en lui mentionnant fréquemment la date, l'heure et le lieu où il se trouve.
- Réconforter votre proche au besoin.
- Garder propre et bien rangé l'environnement de votre proche.
- Être le vecteur de transmission d'informations avec les autres membres de la famille.

Accélérer les étapes du départ :

- En déterminant qui viendra chercher votre proche.
- En déterminant, au besoin, qui assumera les frais de déplacement (transport adapté, taxi, etc).
- En nous transmettant, s'il y a lieu, le numéro de téléphone ou le nom d'une personne ressource de la résidence de votre proche pour faciliter la communication en vue de son retour.
- En nous fournissant le nom de la personne responsable de votre proche ou mandataire légal.

*Tous les membres de l'équipe de l'urgence
vous remercient pour votre implication!*

Élaboration de ce document :
Urgence de l'Hôpital Saint-François d'Assise

CHU de Québec-Université Laval 2022



Comité d'éthique clinique du CHU de Québec

- ✓ Ce service de consultation représente une ressource qui vous accompagnera lors de questionnements importants sur les valeurs mises en cause par la situation
- ✓ Pour vous aider à faire face à une décision difficile concernant vos soins de santé, vous pouvez consulter le comité d'éthique clinique
- ✓ Cette équipe d'experts peut vous assister afin d'explorer toutes les avenues d'évaluation et d'intervention possibles relatives à votre situation
- ✓ Le comité d'éthique clinique conseille et accompagne les patients et leurs familles afin d'arriver à une solution respectueuse des personnes impliquées

Joindre le comité d'éthique clinique

Pour obtenir une consultation, vous pouvez contacter le **comité d'éthique clinique** par téléphone au 418 525-4444, poste 47633 ou par courriel à l'adresse: ethiqueclinique@chudequebec.ca



Résumons ...

L'approche de partenariat au niveau des soins et des services a pour objectif ultime de:

- Permettre aux usagers et à leurs proches de s'impliquer davantage dans les décisions de santé qui les concernent
- Être des acteurs, des décideurs, plutôt que de sentir passifs, avoir plus d'influence et de contrôle sur leur propre santé
- Encourager les soignants et autres intervenants du réseau de la santé à outiller les usagers, à leur laisser la place qu'ils souhaitent prendre et se sentent capables de prendre dans les décisions qui les concernent face à leurs soins et dans l'auto-soin



Les patients partenaires ressource

L'approche de partenariat peut se vivre à deux niveaux

- **En contexte de soins et de services**
Travailler en partenariat avec les usagers dans le cadre de leur soins de santé : les Outiller et les habiliter progressivement à se considérer comme des partenaires de leurs soins
- **En contexte d'organisation des soins et des services et en contexte de gouvernance: les patients partenaires ressource**
Personnes ayant acquis de l'expérience et des connaissances en lien avec leur parcours de soin et de services et qui souhaitent partager et mettre à profit leur expérience et leurs savoirs expérientiels afin d'aider directement d'autres usagers ou encore contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services dans l'organisation



Les patients partenaires ressource

- Par exemple, les patients partenaires ressource peuvent
 - accompagner ou offrir du soutien à un autre patient en partageant son vécu et en démystifiant les soins et services,
 - ils peuvent aussi partager leur savoir expérientiel par le biais de leur participation à des comités ou groupes de travail dont l'objectif est d'améliorer la qualité des soins et des services et l'expérience de soins





Partenariat en contexte d'organisation des soins et services et gouvernance au CHU

53

Patients partenaires
à ce jour collaborent de
manière régulière

- Patients partenaires impliqués dans divers comités et presque toutes nos équipes d'amélioration de la qualité
- Comité de consultation du Bureau d'expertise en expérience patient et partenariat (consultés régulièrement sur divers sujets)
- Conception du Nouveau Complexe Hospitalier
- Chantier d'amélioration de la pertinence des actes et des soins médicaux et cliniques
- Séance d'information pour l'accueil des nouveaux employés
- Développement d'un service de patients accompagnateurs en oncologie
- Politique de présence des proches aidants au chevet 24/7

Lien vers la vidéo

<https://nuages.chudequebec.ca/index.php/s/G5cxnpwSEB5bFdA>

Mot de passe HSFa53684\$