

Engagement des patients :
Mettre les patients, les familles et les
personnes soignantes au centre du
cercle des soins

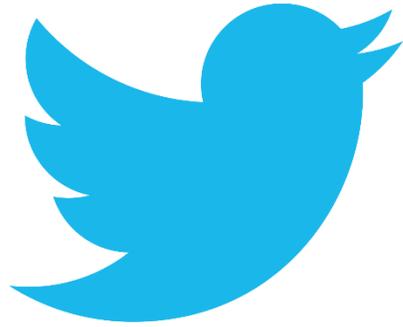
Divulcation des conférenciers

- **Conférenciers** : Leslee Thompson, Barry Brown, Isabella Cheng, Saif Syed, Andrea Griener
- Relations avec des intérêts commerciaux : Aucune

Divulgation du soutien commercial

- Aucun soutien commercial n'a été reçu pour cette séance.

Gazouillez avec nous



Utilisez le
mot-clic
#HQT2014

Objectifs d'apprentissage

1. Acquérir une compréhension des pratiques de pointe sur l'engagement intentionnel des patients, des familles et des personnes soignantes afin d'éclairer les soins et les améliorations au sein du système.
2. Découvrir des occasions et des méthodes d'engager les patients et apprendre de quelle manière d'autres organismes ont réussi à mettre en œuvre des initiatives en matière d'engagement des patients.

Engagement des patients : Que se passe-t-il aux échelons régionaux et mondiaux?



Solliciter et intégrer la voix du patient

au Centre Sunnybrook des sciences de la santé

Barry Brown, représentant des patients

Isabella Cheng, responsable du développement professionnel, ergothérapie et présidente, pratique exemplaire en matière de soins axés sur la personne



Seeking and Embedding the Voice of the Patient

A values based strategy: Caring, compassion, listening, autonomy, information-sharing, shared decision-making, dignity, respect & trust to work with patients' most important goals, concerns, preferences, care needs



Histoire de Barry



Demander d'abord ce qui est important pour moi maintenant,
partager mon histoire avec les personnes qui ont besoin de savoir
et ***faire*** ce qui compte le plus pour moi.

Solliciter et intégrer la voix du patient

Person-Centred Care

Patients and families are invited to share what's most important.
Staff will listen, discuss and act on what matters most.

Why?

- Excellent patient experiences and positive outcomes for patients and families
- Increased safety and improved quality of care

How?

Start with N.O.D.S.

Introduce yourself with:

- N** – say your **Name**
- O** – state your **Occupation**
- D** – describe what you will **Do**
- S** – **Supportively, Sincerely,**
and with a **Smile**

1

Seek the Voice of the Patient

ASK first:

- Today/right now, what's most important to you?
- goal, concern, worry, preference, care need
 - What would you like to see happen? What would help?

2

Embed the Voice of the Patient

SHARE & ACT:

- What's important to the patient and work with the interprofessional team and health care partners across the continuum of care
Document the patient story
Take action and see it through

3

Plan d'amélioration de la qualité 2014-2015 de Sunnybrook

Sunnybrook's 2014/15 Quality Improvement Plan



Overview

Sunnybrook Health Sciences Centre is pleased to share its fourth annual Quality Improvement Plan (QIP). This plan describes the hospital's priorities for quality improvement. Sunnybrook's vision is *to invent the future of healthcare* and the hospital's mission is *to care for our patients and their families when it matters most*. The hospital's vision and mission have formed the basis for the key initiatives in this plan.

Sunnybrook's three quality strategic goals, that have guided the selection of the QIP priorities, include the following:

1. Lead in the development, application and promotion of quality and safe practices system-wide that improve the patient experience and outcomes.
2. Focus on the highest levels of specialized care in support of our Academic Health Sciences Centre definition.
3. Work with system partners and government to build an integrated delivery system in support of our communities and our Academic Health Sciences Centre definition.

As a large academic health sciences centre, Sunnybrook is engaged in multiple activities that improve the quality of our services. This plan captures a selection of those high priority initiatives and builds on earlier plans in order to further improve performance. The following are some notable areas:

- Sunnybrook is developing new processes of care to ensure those patients who are declining clinically, can be identified and treated to ensure the best possible outcome. It is hoped these initiatives will become a best practice for Sunnybrook and for other hospitals.
- Sunnybrook will further enable our clinical staff to contribute to quality improvement through their participation in Sunnybrook's iLead Quality & Patient Safety Support Program. This is a training program that teaches quality and patient safety improvement skills to staff at all levels and provides them with quick access to standard tools and relevant performance data.

Sunnybrook will utilize a “person centred care” approach to achieve the best patient interactions possible. This strategy will focus on increasing patient engagement and on supporting staff to use approaches to care that put the patient first.

Brochure « Your Voice Matters » (votre opinion compte)

Who can I talk to if I have any questions, concerns or comments about my experience?

When you want to share a story about excellent care or give ideas for how we can improve:

- Talk with a Health Care Team member or the Patient Care Manager.
- Get more information at Sunnybrook's Office of the Patient Experience.

Email:
patient.experience@sunnybrook.ca
or call 416-480-4940

We want you to have an excellent patient experience and the best possible health care outcomes. We want you to have safe, high-quality health care at Sunnybrook Health Sciences Centre.

We invite you and your family to be partners in Person-Centred Care.

Sunnybrook Health Sciences Centre

Bayview Campus
2075 Bayview Avenue
Toronto, ON Canada M4N 3M5
Tel: 416-480-6100

Holland Orthopaedic & Arthritic Centre
43 Wellesley St. East
Toronto, ON Canada M4Y 1H1
Tel: 416-967-8500

St. John's Rehab
285 Cummer Avenue
Toronto, ON Canada M2M 2G1
Tel: 416-226-6780
PR 30181 (2014/03/28)

Fully affiliated with the University of Toronto



Person-Centred Care Your Voice Matters

What is Person-Centred Care?

You know what's most important to you. Person-Centred Care brings your values, knowledge, preferences and needs into the centre of your health care. We welcome your questions and want you to be active in your health care. We invite you and your family to be our partners in care.

At Sunnybrook, we strive to deliver Sunnybrook's Values and 4 Cs of Caring:



What does Person-Centred Care mean for me and my family?

As a patient at Sunnybrook, we see you as a person first. That is Person-Centred Care.

Your voice is heard; we listen to you.

You take part in making decisions about your care; we respect your choices and inform you of what those decisions will mean for you.

You are the most important partner in your care; we develop healing relationships with you, built on trust, respect and dignity.

How can I take part in my care?

Share information

- Talk with us about what's most important to you.
- Tell us about your goals, concerns, worries, preferences and care needs.
- Tell us about your family and any others who are part of your health care.

Ask questions

- Ask us to explain your diagnosis, treatment and care plan.
- Ask us about anything you don't understand.

Work with your Health Care Team

- Talk with us about who is caring for you and what will happen.
- Talk with us about how we can support your emotional needs, as well as your physical needs.
- Take notes to remember details about what was discussed.

What can I expect from my Health Care Team?

Your experience at Sunnybrook is important to us. This means that you can expect our Health Care Team members to always:



1) Start with a N.O.D.

We introduce ourselves:

- N – say our Name
- O – state our Occupation (job)
- D – tell you what we will Do together with you



2) Seek your Voice

We ask you:

- Today/Right now, what's most important to you?
- What would you like to see happen?
- What would help?



3) Embed your Voice

We share and act on what matters most to you:

- We make sure your voice is heard and is part of your care plan.
- We make notes on your health information.
- We will work together to take action and see it through.

Invitation à agir



BEST PRACTICE matters...

Call To Action: Sunnybrook's Person-Centred Care Strategy

Seeking & Embedding the Voice of the Patient

It was a Sunnybrook nurse who said "He/She may be my 100th patient... but I know it's that person's first experience".

Person-Centred Care is about **Seeking and Embedding the Voice of the Patient**.

This means that we see the **person** first, in all of our patient interactions.

Let's Take Action - Always

- 1** Introduce yourself with **N.O.D.S.**
- 2** **ASK** first what's most important
- 3** **SHARE & ACT** on what matters most

You are the Patient Experience As a Sunnybrook staff member, you:

- Use NODS - state your Name, Occupation and what you will Do, Supportively, Sincerely, and with a Smile
- Intentionally start with what is important (what matters most) to the person
- Strive to understand the patient experience
- Work together *with* patients and their families, rather than doing things to or for them




Full implementation of the strategy will achieve:

- Patient interactions that are grounded in Sunnybrook's ECARE Values & the 4 Cs
- Consistency in our approach with patients and with each other
- Clarity in how we work together and respect patient preferences
- Enhanced safety, improved clinical outcomes, efficient and effective care
- Increased patient and staff satisfaction

A Call for your Action

Person-Centred Care

- Patients and families are invited to share what's most important.
- Staff will listen, discuss and act on what matters most.

Why?

- Excellent patient experiences and positive outcomes for patients and families
- Increased safety and improved quality of care

How?

Start with N.O.D.S.

Introduce yourself with:

N – say your **Name**
O – state your **Occupation**
D – describe what you will **Do**
S – Supportively, Sincerely, and with a **Smile**

Seek the Voice of the Patient

ASK first:
 Today/right now, what's most important to you?

- goal, concern, worry, preference, care need
- What would you like to see happen? What would help?

Embed the Voice of the Patient

SHARE & ACT:
 What's important to the patient and work with the interprofessional team and health care partners across the continuum of care
 Document the patient story
 Take action and see it through

Our Organizational Target ... and how you contribute to it

👍 Patient satisfaction scores can help us measure the success of the strategy. Our goal is to consistently achieve a positive response rate of 93% for the survey question "Overall, how would you rate the care and services you received at the hospital?"

Performance as of Q2 2013/2014

92.29

93.00%

Everything you do affects the patient experience.

A neatly-wrapped sandwich matters. Beautiful gardens matter. Any patient interaction that expresses caring matters.

Patients tell us that it matters.

The Patient Experience is:

The sum of all **interactions**, shaped by a organization's **culture**, that influence patient **perceptions**

Beryl Institute

Let's take action - Always Seek and Embed the Voice of the Patient because you are the Patient Experience





Person-Centred Care

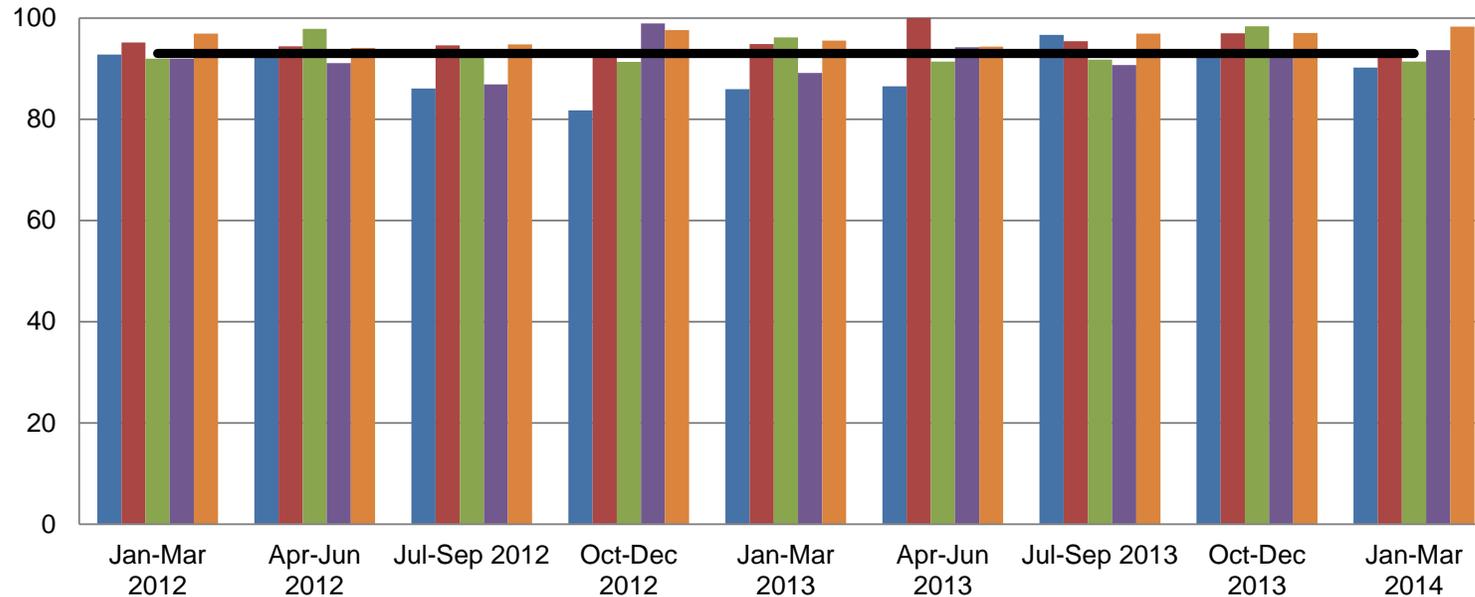
By engaging our patients as partners in their health care, we can ensure we understand and address what matters to them and create more positive patient experiences and outcomes.



What's our goal?

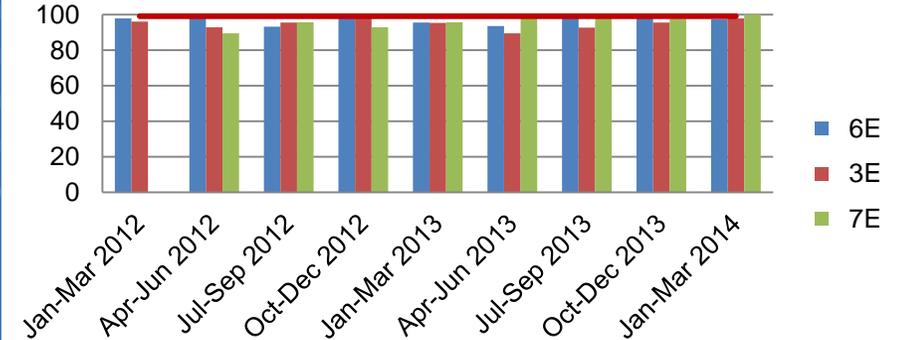
Increase the positive response rate to 93% for the survey question "Overall, how would you rate the care and services you received at the hospital (inpatient care)?"

« Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous les soins que vous avez reçus à l'hôpital? »

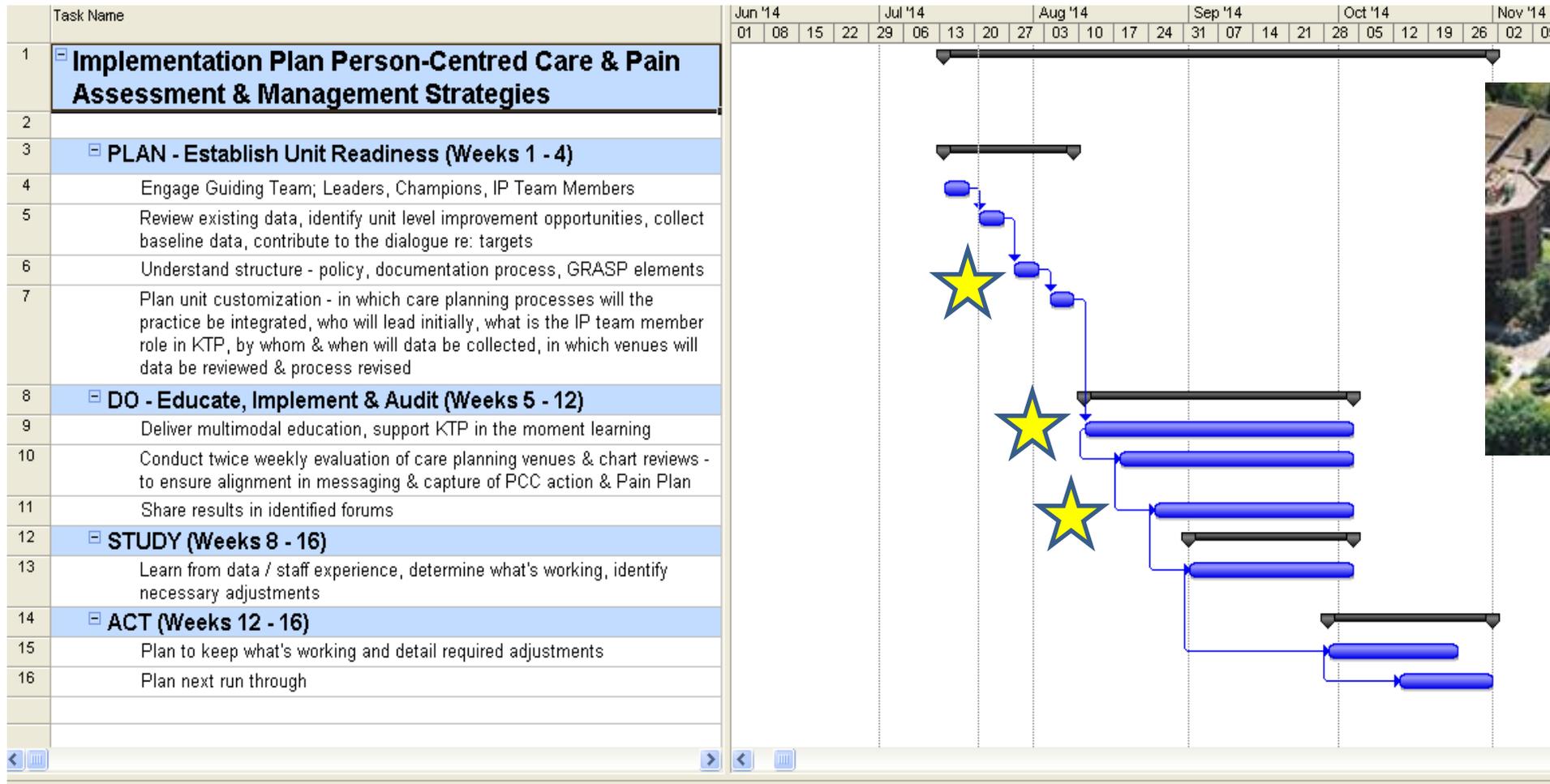


« Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous les soins que vous avez reçus à l'hôpital? »
- Centre Holland

Objectif 99 %



Plan de mise en œuvre de 16 semaines, Centre Holland



Lead Change

Try, Learn, Teach, Spread

Continuously Improve

- What is our target?
- How are we moving towards to the target?
- What do we need to do to continue improving care?

Apprendre par la réflexion, avec les patients

Comment réussissez-vous à connaître la **personne** qu'est le patient?

Comment posez-vous des questions et écoutez-vous?

Comment cherchez-vous à connaître les expériences des patients dont vous avez la responsabilité?

Comment faites-vous participer les patients à l'élaboration de **leurs** plans de soins?

Comment faites-vous en sorte qu'il soit possible pour les patients de faire des choix qui comptent pour eux?

Comment les patients et leurs familles participent-ils à ce qui a le plus d'importance?

Comment faites-vous participer l'équipe interprofessionnelle afin de répondre aux besoins des patients?

Comment vous assurez-vous que chaque personne sait quoi faire par la suite?

Comment travaillez-vous ensemble pour agir?



Passer des vérifications de dossiers et des sondages...



General Medicine Unit Patient Satisfaction Questionnaire

Below are a number of questions about your most recent hospital stay. Please answer each question by placing a checkmark in the box that best indicates your opinion.

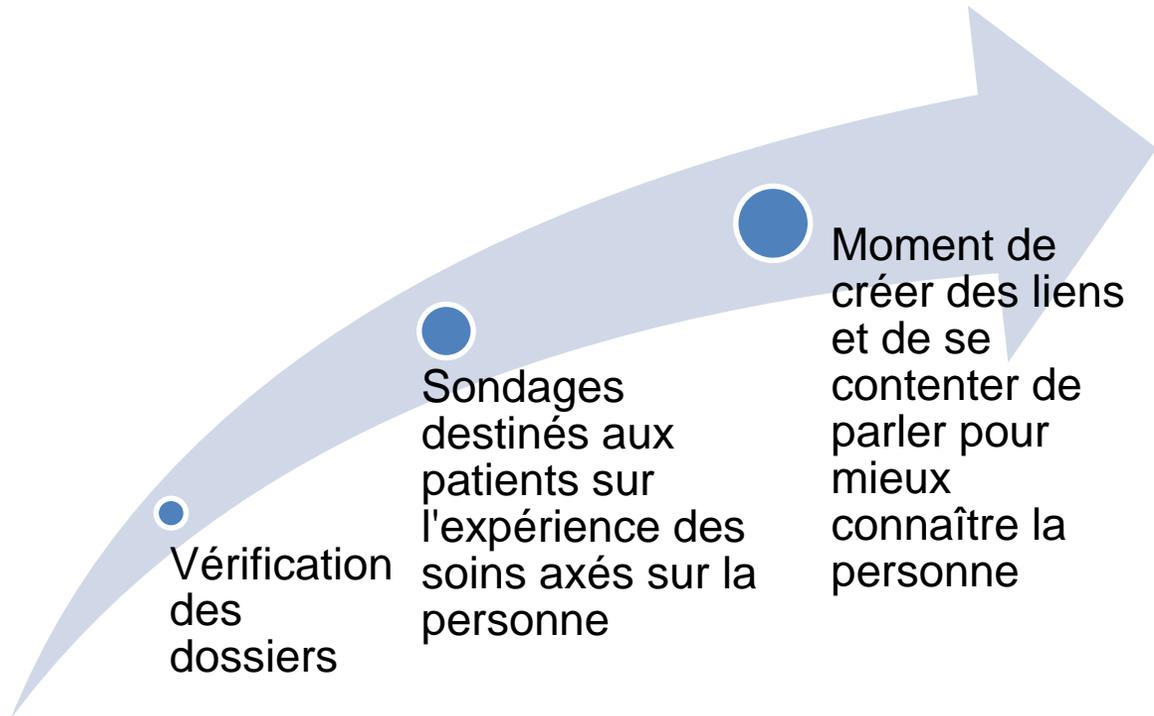
Your answers will help us improve our services within the General Medicine Units.



Thinking back over the course of your hospital stay:

		Always	Usually	Sometimes	Never	
1	When staff came to see you, did they introduce themselves?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	How often did staff ask what was most important to you?	Did not need or want to discuss	Always	Usually	Sometimes	Never
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	How often did staff work with you to act on what was important to you?	Did not have issues to be addressed	Always	Usually	Sometimes	Never
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

... à des « conversations avec les patients ».



Qu'est-ce que nous voyons, entendons, remarquons?





TORONTO EAST
GENERAL HOSPITAL

Transformation  2014
Qualité de la santé
Des partenariats pour offrir de meilleurs soins, être en meilleure
santé, optimiser les ressources

Vidéos de patients

« Vous avez parlé; nous avons agi. »

Faire participer les patients à l'innovation et à l'amélioration de la qualité

Saif Syed

B.Sc. (Santé)

M.B.A. (gestion des services de santé)

Université des Nations unies : Politique de l'eau et de la santé

La question

Comment faire participer les patients au changement?

La question

**Comment faire
participer les patients
au changement?**



Vidéos de patients : L'histoire



**Entrevue vidéo de 3 à
5 minutes**

**Saisir l'expérience
unique du patient.**

**Le bon. Le mauvais.
L'abominable. Le
meilleur.**

Vidéos de patients : **Le changement**



1. Recueillir

2. Discuter

3. Agir

Vidéos de patients : **La vidéo**



Vidéos de patients : Le pourquoi



Expérience



Empathie



Responsabilisation

Vidéos de patients : Parcours





TORONTO EAST
GENERAL HOSPITAL

Retenez

- La simplicité
- Les soins de santé humanisants
- L'expérience plutôt que les processus
- La responsabilisation du patient
- L'importance de montrer la voie

Commencez





TORONTO EAST
GENERAL HOSPITAL

Ressources

- Trousse d'outils pour réaliser des vidéos de patients : Comment orienter le patient
- Politique sur les vidéos de patients
- Exonérations de responsabilité
- Modèles
- Vidéos de patients





TORONTO EAST
GENERAL HOSPITAL

Vidéos de patients

Saif Syed : ssyed@tegh.on.ca

J'ai appris que les gens oublieront ce que vous avez dit et ce que vous avez fait, mais ils n'oublieront jamais comment ils se sont sentis grâce à VOUS.

– Maya Angelou

Maillon santé de Timmins : **Processus d'entrevue permettant de** **connaître les patients**

Andrea Griener, B.A., M.P.A.

Chef de projet, maillon santé de Timmins

Partenaires du maillon santé de Timmins



- Équipe Santé familiale de Timmins (direction)
- Équipe Santé familiale de l'Hôpital de Timmins et du district – Est de la ville
- Croix-Rouge canadienne
- Bureau de santé Porcupine
- Centre d'accès aux soins communautaires
- VON
- Centre de santé communautaire de Misiway
- Timmins Native Friendship Centre
- Association canadienne pour la santé mentale
- Société Alzheimer
- Service de toxicomanie Cochrane-Sud
- Centre Jubilee (toxicomanie)
- Vie Indépendante et Enrichie
- Conseil d'administration des services sociaux du district de Cochrane – Logement et soutien au revenu
- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est
- Services médicaux d'urgence (ambulances)

Critères et statistiques du maillon santé de Timmins

Évaluer les plus grands utilisateurs de l'Hôpital de Timmins et du district

Critères pour l'évaluation du maillon santé :

- 15 consultations aux urgences et plus ou
- 4 admissions et plus
- Vit à Timmins, pas dans un FSLD, et n'est pas en attente d'un autre niveau de soin

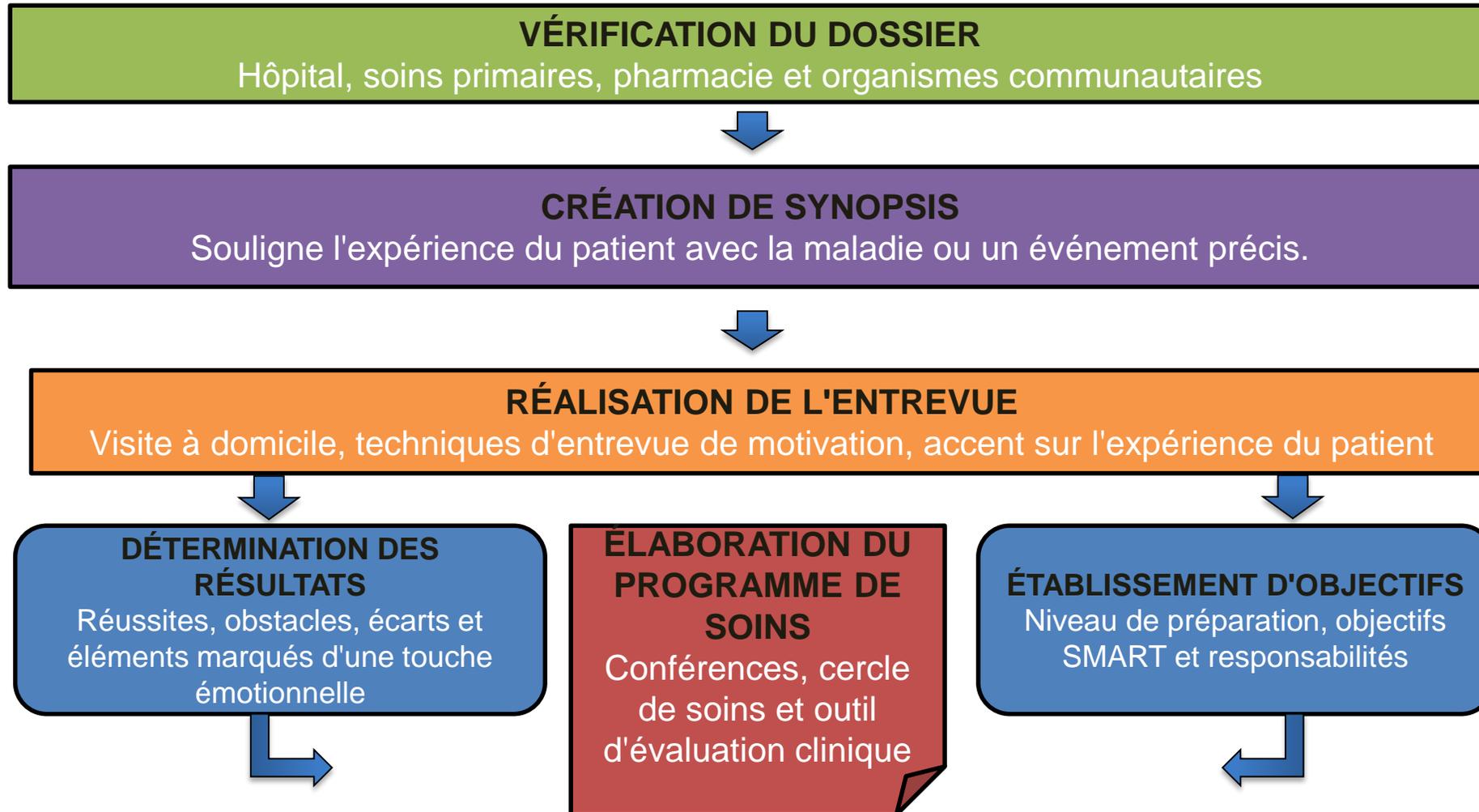
- **Approuvé à titre de maillon santé : Printemps 2013**
- **Date de début pour les aiguillages du maillon santé effectués par l'Hôpital de Timmins et du district : Fin novembre 2013**
- **Nombre de patients évalués à la fin d'octobre 2014 : 60**
- **Âge des clients : 1 à 100, 40 % en santé mentale; diagnostics variés**

Suivi des clients du maillon santé

De nov. 2013 à mai 2014, **41** aiguillages de clients grands utilisateurs

- **37** clients étaient d'accord avec l'évaluation du maillon santé; **4** d'entre eux sont encore de grands utilisateurs :
 - 2 personnes âgées fragiles;
 - 1 présentant d'importants défis de santé mentale;
 - 1 sans fournisseur de soins primaires (les consultations au service des urgences ont cessé en juillet lorsqu'il a trouvé un médecin de soins primaires).
- **4** clients ont refusé l'évaluation du maillon santé; **3** d'entre eux sont encore de grands utilisateurs de l'Hôpital de Timmins et du district.

Maillon santé de Timmins : Processus d'entrevue permettant de connaître les patients

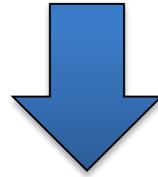


Processus d'entrevue permettant de connaître les patients

1^{re} étape : VÉRIFICATION DU DOSSIER

- Hôpital, soins primaires, pharmacie et organismes communautaires

Processus d'entrevue permettant de connaître les patients



2^e étape : CRÉATION DE SYNOPSIS
Souligne l'expérience du patient avec la maladie
ou un événement précis.

Exemple de synopsis de l'entrevue permettant de connaître les patients

(Nom du processus morbide / de l'événement subi) p. ex., « MPOC »

Description de l'expérience	Point de vue du patient
<i>Penser que quelque chose ne tourne pas rond</i>	<i>« J'ai commencé à éprouver de la difficulté à respirer pendant la nuit. »</i>
<i>Consulter le fournisseur de soins primaires</i>	
<i>Subir des examens pour déterminer ce qui ne va pas</i>	
<i>Apprendre ce qui ne va pas</i>	
<i>Recevoir un traitement</i>	
<i>Vivre avec l'état de santé</i>	
<i>Obtenir un suivi</i>	

Réussites : Famille offrant du soutien

Défis/obstacles : Difficulté à payer les médicaments de façon permanente

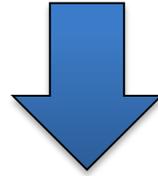
Écarts : Pas de fournisseur de soins primaires

Éléments marqués d'une touche émotionnelle : (Émotions vécues et déclencheurs associés)

Émotion : Confusion

Déclencheur : Au moment du congé, personne ne m'a donné d'explications quant à ma liste de médicaments.

Processus d'entrevue permettant de connaître les patients

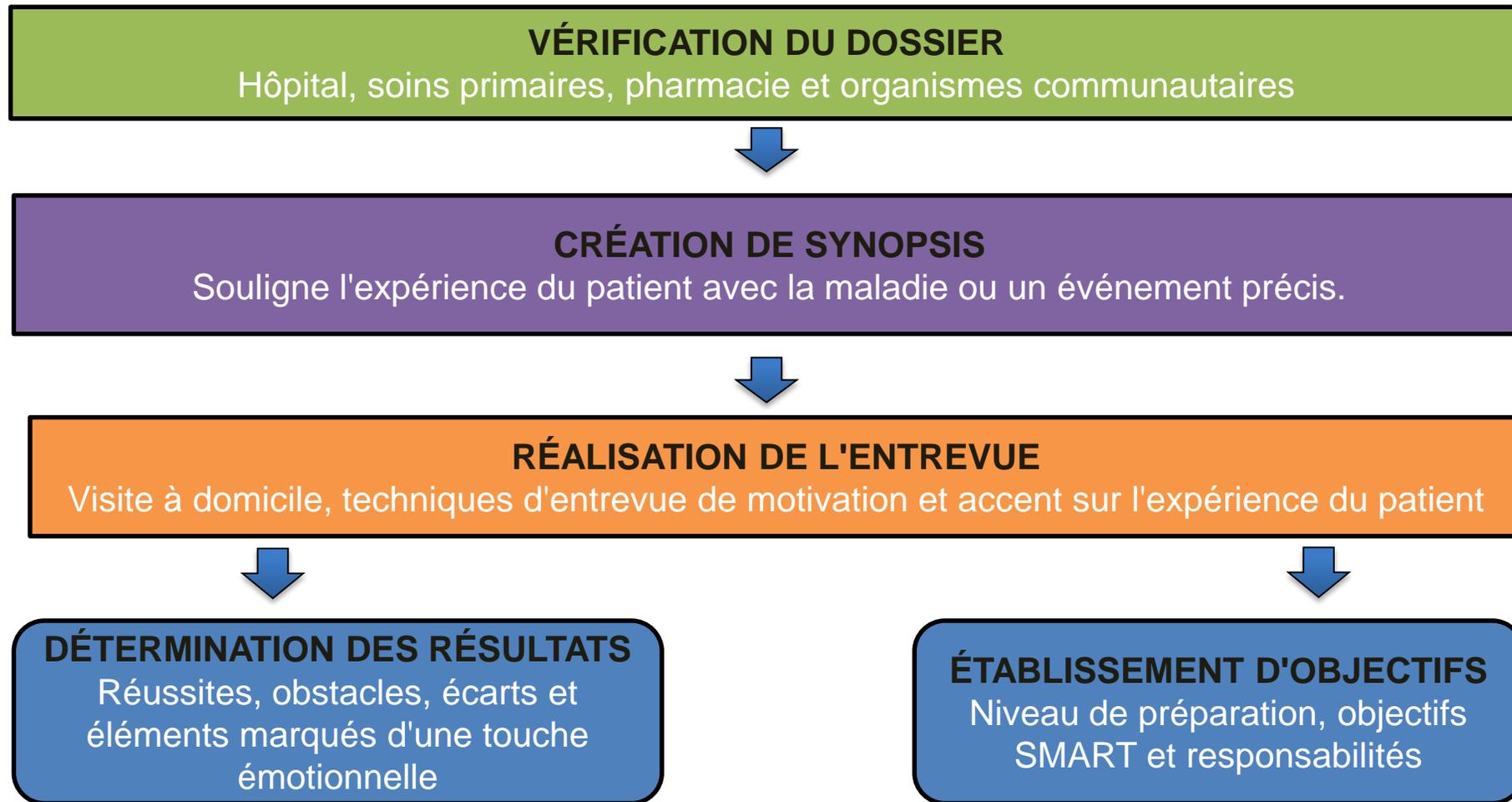


3^e étape : RÉALISATION DE L'ENTREVUE

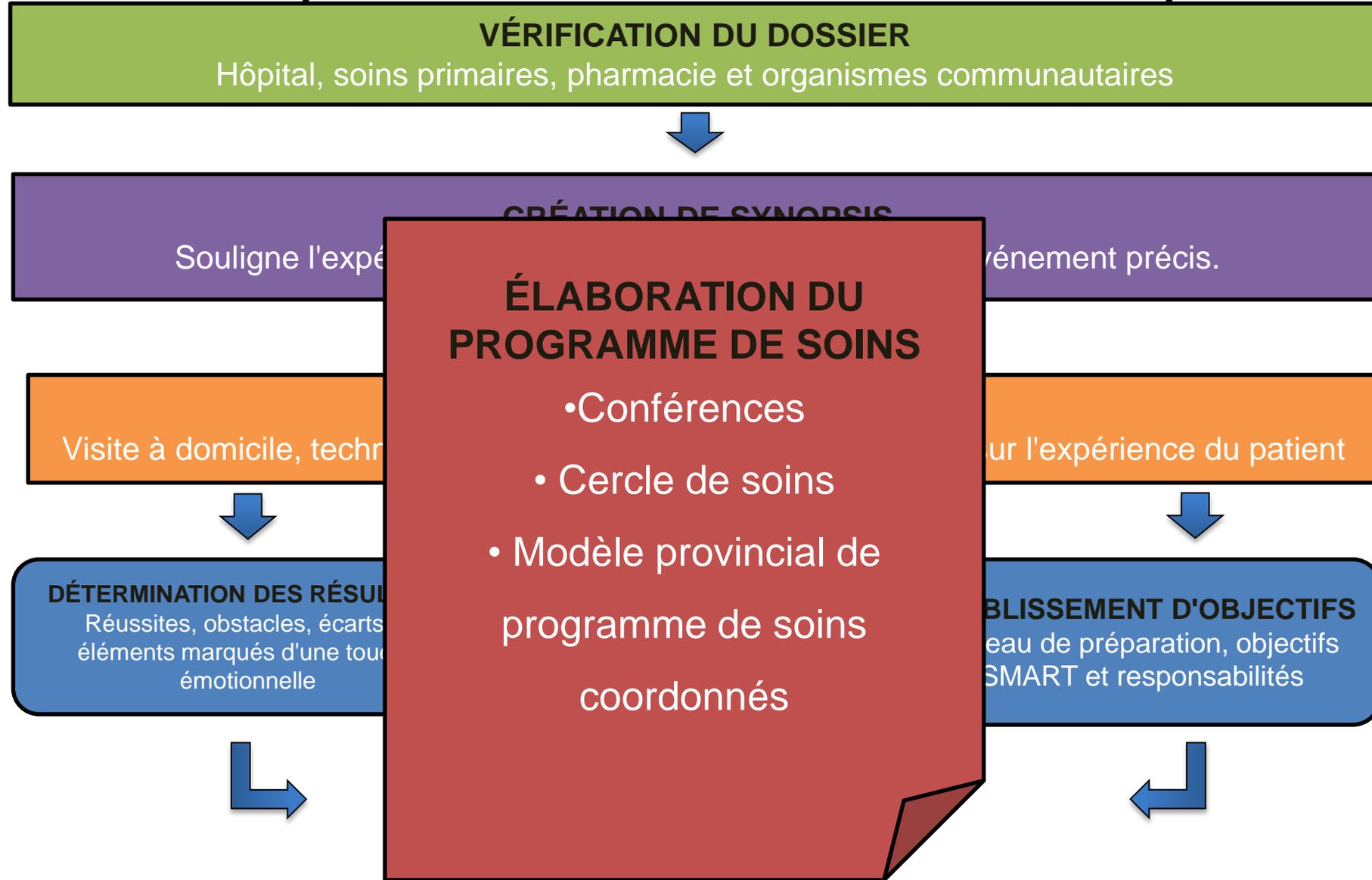
- Visite à domicile
- Utilisation de techniques d'entrevue de motivation
 - Accent sur l'expérience du patient

Maillon santé de Timmins :

Entrevue permettant de connaître le patient



Maillon santé de Timmins : Entrevue permettant de connaître le patient



Histoire de John

- Épilepsie
- Pas de médecin de famille
- 90 consultations au SU au cours de la dernière année

« **Personne n'écoute ni ne s'en soucie** »

Outil d'évaluation clinique

Diagnostic : Crises à répétitions fréquentes

Actions : Transfert des soins à un neurologue pour une nouvelle évaluation

Résultat : Poursuite des consultations au SU et épisodes épileptiques

Entrevue permettant de connaître le patient

Diagnostic : Anxiété grave causée par l'isolement

Actions : Aiguillage vers l'Association canadienne pour la santé mentale et soutien planifié avec la famille

Résultat : Réduction de l'anxiété, des consultations au SU et des épisodes épileptiques

Avantages pour le patient



Plans de soins personnalisés conçus en collaboration avec le patient. Accent sur les besoins axés sur le patient

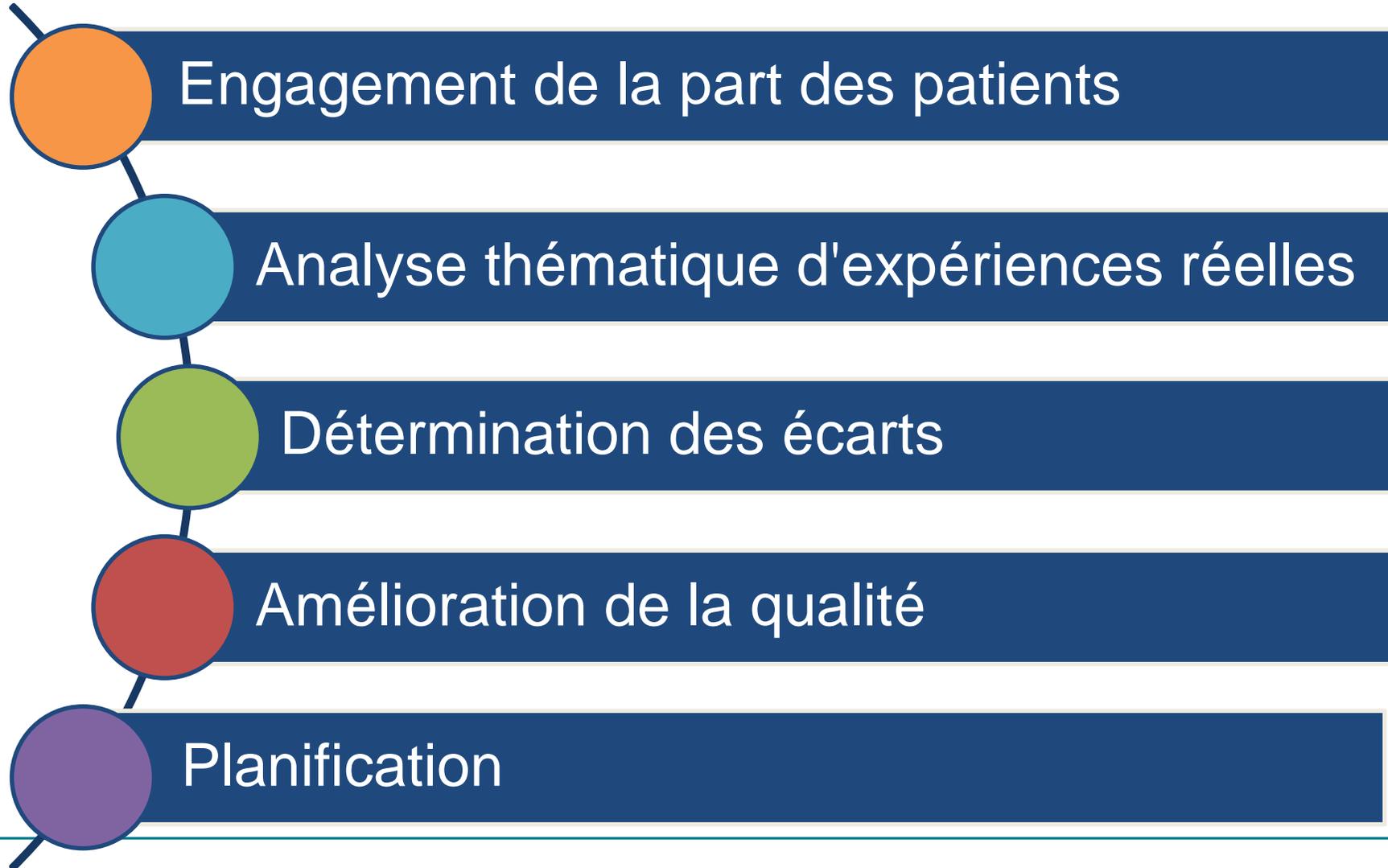


Le patient se sent écouté et l'expérience est améliorée.



Les résultats sont améliorés et les gains sont mesurables.

Avantages pour les organismes et le système



Facteurs communs parmi les patients du maillon santé

50 % ont des problèmes de logement.

50 % ont un faible revenu.

Je ne peux pas aller consulter mon fournisseur de soins primaires (FSP)

- 25 % ne peuvent consulter leur FSP en temps opportun.
- Ont des problèmes de mobilité personnelle.
- Aucune consultation à domicile offerte par le FSP.
- Accès limité au transport

70 % manquent d'information sur les services communautaires.

37 % ont peu de soutien non officiel.

Transformation du système de santé

- **Élaboration d'un modèle de soins primaires pour la coordination des soins**
 - On demande aux fournisseurs de soins primaires de coordonner les soins de leurs propres patients.
 - Ce sont des patients que nous connaissons!
 - Mettre en relation les patients sans fournisseur de soins primaires avec un fournisseur.
- **Mise en œuvre d'une démarche de maillon santé dans le milieu des soins primaires**
 - Identification précoce des grands utilisateurs à l'aide des données de l'hôpital ou de celles du dossier médical électronique.
 - Engagement de l'équipe de soins primaires
 - Formation du personnel infirmier sur la façon d'effectuer des entrevues permettant de connaître les patients pendant des visites à domicile et sur les techniques efficaces de coordination des soins centrés sur le patient.

Durabilité

- 13 membres du personnel infirmier formés selon la démarche du maillon santé provenant de l'équipe Santé familiale, de l'Association canadienne pour la santé mentale et du centre de santé communautaire.
- Consultation d'experts de la région pour fournir de la formation sur la santé mentale, les dépendances et les personnes âgées fragiles.
- Formation en ligne pour appuyer des consultations à domicile sécuritaires.
- Manuel de formation, lien vers des techniques d'entrevue de motivation, séance de formation filmée
- Suivi/mentorat individuel (actuel)
- Liens partagés vers des ressources communautaires (continu)

Les six prochains mois pour le maillon santé de Timmins

1. Solidifier la démarche du maillon santé avec l'équipe Santé familiale, l'Association canadienne pour la santé mentale et le centre de santé communautaire.
2. Déterminer des solutions durables pour soutenir les clients du maillon santé qui :
 - ont un praticien travaillant seul;
 - n'ont pas de fournisseur de soins primaires.
3. Partager nos apprentissages relatifs au système avec d'autres tables de planification.

Discussion et période de questions

Dernières pensées : Conseils des conférenciers