

Renforcer le Partenariat Patients et Proches dans l'Approche adaptée à la personne âgée (PPP-AAPA)

« LES FAMILLES SONT PLUS QUE DES VISITEURS, ELLES SONT DES PARTENAIRES DE SOINS. »

RAISON D'ÊTRE DU PROJET

Pour les personnes âgées, l'hospitalisation est associée à des conséquences néfastes liées aux chutes, au déclin fonctionnel et/ou à l'apparition du délirium. Près du tiers des patients âgés hospitalisés en soins aigus subissent un déclin fonctionnel (AAPA, MSSS, 2011).

En dépit de leur vulnérabilité, cette population se caractérise aussi, par une volonté marquée de s'investir dans les décisions thérapeutiques qui les concernent et dans leur propre processus de guérison (autogestion, déplacements sécuritaires, rééducation/réadaptation, etc.) et ce, avec le soutien de leurs proches (AAPA, MSSS, 2011).

Malgré les succès de l'implantation de l'AAPA au CUSM, des défis importants demeurent en ce qui a trait à la participation des patients, et de leurs proches, dans leurs soins.

Les résultats de notre sondage d'expérience patient démontrent que la moitié des patients et proches ne sont pas impliqués autant qu'ils le souhaiteraient dans les soins. Nos patients partenaires et patients expriment clairement le désir de : Comprendre leur état de santé; connaître les options de traitement; comprendre la médication et être mieux informés des étapes précédant le congé.

En somme, il est non seulement primordial d'améliorer le partenariat avec les patients, il faut aussi valoriser et soutenir la participation des familles qui, en partenariat avec les patients et le personnel, peuvent jouer un rôle clé dans la prévention des conséquences néfastes liées à l'hospitalisation, telles que le déclin fonctionnel et cognitif et les chutes.

Références: Ministère de la Santé et des Services Sociaux (2011). Approche Adaptée à la Personne Âgée en Milieu Hospitalier, Gouvernement du Québec.

BILAN

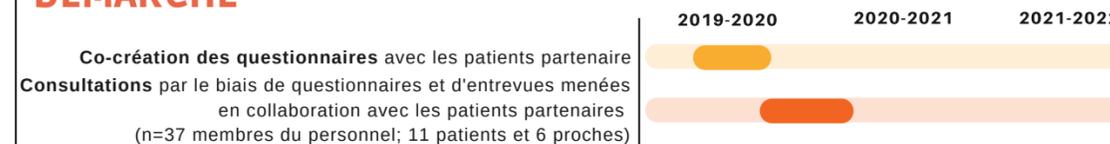
<ul style="list-style-type: none"> Mobilisation et engagement des personnes impliquées dans ce projet, notamment des patientes partenaires. Adhésion significative du personnel quant à la nécessité de renforcer le partenariat avec les patients et les familles. 	<ul style="list-style-type: none"> Difficile d'utiliser les outils de communication patient-famille-personnel, tel que le tableau blanc, de manière interprofessionnelle. Implication inégale des différents groupes professionnels dans ce genre de projet.
<ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance accrue et croissante du rôle des familles. La pandémie a accentué cette reconnaissance. Développement de matériel varié de formation du personnel et d'éducation du public. Opportunités d'étendre son utilisation et d'en augmenter l'impact. Formation étendue à l'ensemble des aides de services pendant la pandémie. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacités limitées des équipes à s'investir et soutenir un projet de ce type, et un changement de pratiques, dans le contexte de la pandémie. Roulement de personnel important. L'implantation durable des pratiques de partenariat est limitée si tous les facteurs favorables ne sont pas en place.

PHASE 1

OBJECTIFS

- Identifier les obstacles au partenariat dans les soins selon les patients, les proches et le personnel.
- Définir un plan d'actions en fonction des obstacles identifiés.

DÉMARCHE



RÉSULTATS

CE QUE NOUS DISENT...	COMMUNICATION ENTRE PARTENAIRES DE SOINS	PARTICIPATION AUX SOINS	CLARTÉ DES RÔLES
<i>Les patients et leurs proches</i>	Se sentent écoutés Sont d'avis qu'on ne leur explique pas comment participer	Se sentent accueillis Sont à l'aise de participer mais ne se sentent pas invités à le faire	Manque commun de compréhension des rôles et comment ils sont décidés collectivement
<i>Les membres du personnel</i>	Encouragent les patients à exprimer leurs préoccupations Ont l'impression d'expliquer aux patients comment participer	Encouragent la présence de la famille Reconnaissent que la participation est importante mais manquent de connaissances et de compétences	
<i>Commentaires</i>	"[Je participerais] si j'étais capable, si on me le demandait" (patient)	"Les infirmières et les PAB font des choses POUR les patients, parce que c'est plus facile et plus rapide que de leurs enseigner" (employé)	"Ce n'est pas clair qui fait quoi" (proche)

APPRENTISSAGES

- L'implication continue et l'engagement des personnes impliquées dans le projet, notamment des patientes partenaires, a été déterminante dans le succès du projet.
- La démarche est aussi importante que le résultat. Un projet déployé en cohérence avec les pratiques du partenariat produit déjà un effet significatif en matière de sensibilisation, même si les résultats sont limités par des facteurs extérieurs.
- L'intérêt et l'adhésion du personnel aux principes de partenariat, de même que la formation, sont des facteurs de réussite essentiels. Cela dit, pour assurer un changement significatif et durable, des efforts importants doivent aussi être investis sur l'intégration et l'ancrage du partenariat dans les pratiques.
- Une culture organisationnelle de partenariat à tous les niveaux est essentielle à la pérennisation de l'approche.

Centre universitaire de santé McGill



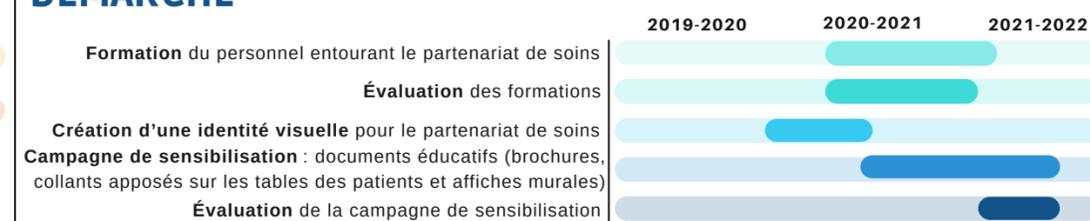
McGill University Health Centre

PHASE 2

OBJECTIFS

- Sensibiliser et renforcer les capacités du personnel.
- Renforcer les connaissances et capacités des patients et familles à participer aux soins.

DÉMARCHE



RÉSULTATS

- Formations:**
 - 120 personnes formées: infirmières, PABs; ADS; équipe multidisciplinaire.
 - Formations appréciées des participants et jugées utiles.
 - Enjeux de pérennisation si ne s'insère pas dans un processus d'évaluation et d'amélioration continue.
 - Tous les membres de l'équipe ne sont pas rejoint par les formations (ex. MDs)
- Campagne de sensibilisation :**
 - Matériel développé (brochures et affiches) et distribué (unité pilote, sur 18 mois)
 - Les documents sont pertinents, mais généralement pas assez visibles/consultés. L'affiche près de l'ascenseur est très visible.

PROCHAINES ÉTAPES

Communication (public et communauté CUSM)

- Sensibiliser au partenariat dans les soins (échelle organisationnelle + publique via web)

Formation

- Engager l'ensemble des professionnels du CUSM.

Ancrer le partenariat dans les pratiques

- Rendre accessible du matériel de référence en partenariat dans les soins.
- Intégrer aux protocoles et procédures.

Mesurer et améliorer

- Utiliser les résultats de l'expérience patient, quantitatifs et qualitatifs, comme un levier de sensibilisation et d'amélioration des pratiques en partenariat.

Les familles sont plus que des visiteurs, elles sont des partenaires de soins.

Merci de faire partie de l'équipe!



