



Eastern Health porte l'engagement des patients au chevet des patients

Le 2 mars 2020 – (Ottawa, Ontario). Le [Programme de reconnaissance de l'excellence en matière d'engagement des patients pour la sécurité des patients](#) reconnaît les efforts de l'équipe du Regional Medicine Program d'Eastern Health – un membre de SoinsSantéCAN – visant à améliorer l'expérience des patients et la sécurité des patients au sein de son organisation.

Le projet Bedside Handover a modifié la transmission de l'information sur les patients au moment du changement des quarts de travail du personnel infirmier pour qu'elle se fasse au chevet des patients plutôt qu'au poste de soins. Ainsi, les patients ont l'impression de participer davantage à leurs propres soins. Le changement a considérablement amélioré les résultats des sondages sur la satisfaction des patients. En effet, dans le sondage mené après l'instauration de la nouvelle mesure, 100 % des patients ont estimé que les infirmières partageaient des informations les concernant lors des changements de quart de travail, alors que ce taux s'établissait auparavant à 72 %, et 91 % ont estimé que les infirmières avaient impliqué leurs familles dans la prise de décisions relatives à leurs soins, contre 66 % avant la nouvelle mesure.

Parmi les autres améliorations notables, soulignons les sentiments des patients par rapport à l'inclusion, au respect et à la confiance dans les processus liés aux changements de quart. Les résultats obtenus serviront à soutenir l'expansion du projet Bedside Handover à d'autres unités de médecine dans la région.

Le projet développé par le [Regional Medicine Program](#) (le programme de médecine régionale qui fait partie du Collectif de l'engagement des patients de l'ICSP), a été mis en œuvre en tant que projet pilote au Carbonear General Hospital. Le but était d'améliorer la satisfaction des patients et des familles et d'accroître l'engagement significatif des patients et de leurs familles au chevet des patients. L'équipe du projet comprenait cinq champions des postes infirmiers, deux conseillères auprès des clients et des familles, un conseil consultatif, un éducateur clinique du site, un responsable de la qualité et de la sécurité, un directeur et des gestionnaires.

Dirigé par les gestionnaires du programme de médecine régionale Shannon Perry et Susan Newhook en partenariat avec les conseillères auprès des patients Julie Hollett et Dorothy Mary Senior, le projet est une pratique de pointe qui permet aux patients de s'impliquer dans leurs propres soins, du fait qu'il déplace au chevet des patients le processus de transfert d'information entre membres du personnel infirmier lors des changements de quart de travail – un moment où les patients se sentent le plus vulnérables.

« Ce fut très gratifiant de travailler avec les partenaires des patients d'Eastern Health et le personnel du Carbonear General Hospital pour lancer cette initiative fantastique qui améliore la qualité et la sécurité des soins aux patients. En présentant le rapport du changement de quart de travail à son chevet, nous permettons au patient de donner son avis et nous lui donnons, à lui-même, mais aussi à sa famille, la possibilité de jouer un rôle clé dans ses propres soins de santé. » – Susan Newhook, gestionnaire de programme, Regional Medicine Program, Eastern Health



« Au nom d'Eastern Health, cette reconnaissance de notre engagement envers l'excellence dans l'engagement des patients pour la sécurité des patients et de notre travail pour améliorer la satisfaction des patients et des familles au chevet des patients, est un honneur et un privilège. En permettant à nos patients et à leurs familles de jouer un rôle plus actif dans leurs propres soins dans le cadre de notre projet Bedside Handover, nous avons amélioré l'expérience générale des soins tout en augmentant l'engagement des patients et la satisfaction générale. Grâce à l'énorme succès de ce projet, nos patients se sentent plus autonomes et respectés et ils ont une plus grande confiance en leurs soins. Ces résultats peuvent désormais être appliqués dans toute la région grâce au travail acharné et au dévouement de l'équipe du programme de médecine régionale. » – David Diamond, président et chef de la direction, Eastern Health

Les membres de l'équipe d'Eastern Health, y compris un patient partenaire, ont été invités à la [Conférence nationale sur le leadership en santé de 2020](#) (CNLS), le plus grand rassemblement des leaders en soins de santé du Canada qui se tiendra les 15 et 16 juin à Edmonton, pour partager leurs réussites, leurs expériences et leurs leçons apprises avec les leaders en santé du Canada.

About the Recognizing Excellence in Patient Engagement for Patient Safety Program

The Recognizing Excellence in Patient Engagement for Patient Safety Program celebrates and spreads leading practices in patient engagement for patient safety. It was developed in 2018 in partnership with the Canadian Patient Safety Institute (CPSI), HealthCareCAN and Health Standards Organization (HSO) with support from Patients for Patient Safety Canada.

- 30 -

Au sujet de SoinsSantéCAN : SoinsSantéCAN est le porte-parole national des organisations de soins de santé et des hôpitaux des quatre coins du Canada. Nous encourageons la découverte et l'innovation éclairées et continues, orientées vers des résultats, dans tout le continuum des soins de santé. Nous agissons de concert avec d'autres pour améliorer la santé de tous les Canadiens, pour renforcer les capacités d'offrir des soins de grande qualité, et pour optimiser la valeur des programmes de soins de santé financés par des fonds publics. <http://www.healthcarecan.ca/fr/>

Au sujet de l'Institut canadien pour la sécurité des patients : L'Institut canadien pour la sécurité des patients est un organisme de sensibilisation sans but lucratif qui vise à améliorer la sécurité des patients en facilitant la mise en œuvre d'idées novatrices et de pratiques exemplaires. L'ICSP, financé par Santé Canada, est né du désir de réduire l'écart séparant le système de santé que nous avons des soins que nous méritons. <https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/pages/default.aspx>

Au sujet de HSO : L'Organisation de normes en santé (HSO) crée et élabore des normes de classe mondiale, des programmes d'évaluation innovants, de nouvelles technologies et des services d'activation pour les organismes d'agrément, les gouvernements, les associations et d'autres organismes. Nos normes sont conçues en partenariat avec des cliniciens, des décideurs, des experts techniques et des patients pour assurer une prestation de services efficace et une valeur globale. Nous créons des normes mondiales qui aident les gens dans leurs régions à sauver et à améliorer des vies. <https://healthstandards.org/fr/>



Au sujet de Patients pour la sécurité des patients du Canada : Patients pour la sécurité des patients du Canada est un programme dirigé par les patients de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et du volet canadien du programme Patients pour la sécurité des patients de l'Organisation mondiale de la santé. Nous sommes la voix du patient et nous mettons à contribution nos expériences dans le domaine de la sécurité pour améliorer la sécurité des patients à tous les niveaux du système de santé.

<https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/about/programs/ppsc/pages/default.aspx>

Contact médias :

Steve Wharry

Directeur, Communications et des services aux membres

SoinsSantéCAN

SWharry@healthcarecan.ca

855 236-0213/613 241-8005, poste 205 | Cell. : 613 761-8400