



Mes notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Une initiative relayée par



Fédération des hôpitaux vaudois
En collaboration avec la
PAQS (www.paqs.be)



Référent service



Référent service



OBJECTIFS PRINCIPAUX

- Sensibiliser les collaborateurs à IPV*
- Augmenter de l'acceptation de la démarche et du sentiment de faisabilité
- Diffuser cette approche pendant la journée internationale (voire au-delà)



VALEUR AJOUTÉE

- Avoir une personne ressource et un relais terrain de la campagne IPV
- Permettre son adaptation au contexte local



COMBIEN

1 référent par service



PRÉ-REQUIS

- Echanger sur la campagne avec le référent IPV* de l'établissement
- Prendre connaissance du kit du référent (différentes notes et supports pour les activités)
- Lever les éventuelles questions

* IPV : Important pour vous

La campagne

«Qu'est-ce qui est important pour vous ?»

Qu'est-ce qui est important pour vous ? (ou What matters to you? en anglais) est une phrase d'accroche qui permet de créer des liens avec les patients, de mieux comprendre ce qui compte vraiment pour eux et d'instaurer de véritables partenariats pour la création conjointe de soins de santé. Elle offre une opportunité pour connaître les valeurs du patient, ses espoirs, ses préférences.

Rôle du référent

Préparation de la campagne

- S'informer/être briefé sur la campagne : prendre connaissance du kit de référent et échanger sur les modalités avec le référent de l'établissement
- Informer les collaborateurs sur la campagne IPV (expliquer la démarche, ses objectifs ainsi les bénéfices attendus)
- Planifier le déroulement de la campagne dans son service, et choisir les activités (en lien avec le référent de l'établissement)
- Assumer un rôle de leader dans son service, insuffler de l'enthousiasme pour un partenariat avec le patient

Accompagnement

- Inciter les collaborateurs à participer (trouver les bons arguments, décrire l'impact pour le patient/résident, cf. «Chiffres-clés» et «Verbatim»)
- Animer la campagne dans son service :
 - o Mettre en place les activités
 - o Montrer l'exemple en y participant
- Encourager les collaborateurs à utiliser cette accroche en échangeant en bilatéral ou en groupe
- Jouer le rôle de mentor, de coach
- Servir de point de contact de l'équipe pour répondre aux questions et distiller des conseils sur les conversations entre soignants-soignés
- Lever les éventuels obstacles
- Faire un feedback au référent de l'établissement :
 - o Récolter les retours des patients/résidents/collaborateurs
 - o Photographier/scanner les réalisations des activités



Référent service



Pourquoi le rôle du référent est-il important ?

- La question «Qu'est-ce qui est important pour vous ?» introduit des nouvelles perspectives d'échanges avec les patients/résidents qui peuvent venir bousculer les pratiques actuelles
- Comme tout nouveau concept, sa mise en œuvre doit être accompagnée afin de faciliter son imprégnation
- Une appropriation locale (service, profil des collaborateurs, etc...) est essentielle
- Le référent aide l'équipe à comprendre le sens de la démarche



Kit du référent

- Note de la campagne IPV
- Note pour les référents
- Notes des différentes activités
- Supports pour les activités (si votre service participe)
 - o Fournis : calendrier de l'Avent, post-it
 - o A imprimer : affiche de la campagne, etc. ...

Liste des activités possibles

- Calendrier de l'Avent
- Coffee morning
- Dessin pour les enfants
- Affiches-Post-it

Supports disponibles

- Flyers patients et collaborateurs
- Capsules vidéo : historique du mouvement IPV, poser la question IPV, impacts sur les patients



Chiffres-clés*

- 88% des participants à la campagne «Qu'est-ce qui est important pour vous?» ont déclaré que cette accroche a eu un impact positif sur leurs relations avec les patients et leurs familles
- 75% ont déclaré être réceptifs aux besoins des patients
- 70% des patients ont déclaré que leur prise en charge a été améliorée

* Patient Voices Network, BC Patient Safety & Quality Council. "What Matters to You?" evaluation report 2018/19. Vancouver, 2019.

Profil du référent

- Être bon communicant
- Avoir de l'entregent
- Être ouvert à la nouveauté, au changement
- Être enthousiaste et énergique
- Avoir une compréhension globale de l'initiative et du contexte local
- Avoir de l'expérience au sein de l'organisation et de son service
- Être crédible auprès de ses pairs
- Avoir des compétences de leadership

Retours des patients

« Il est très important que ma petite-fille soit impliquée dans toutes les discussions qui concernent mes soins. Elle est la personne la plus importante dans ma vie »

« Aller me promener est très important pour moi. Quand j'ai une journée difficile, être à l'extérieur m'aide à penser plus clairement »

« C'est important pour moi d'aller à la remise des diplômes de mon fils »

« J'aime prendre mes médicaments contre la maladie d'Alzheimer à l'heure où que je les prends habituellement à la maison, et non pas à aux heures établies par l'hôpital »