



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 »