



L'EXCELLENCE EN MATIÈRE D'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

# Planetree

## PROGRAMME DE PROCHES AIDANTS





**Citation suggérée:**

Réseau Planetree francophone. *Pratique d'excellence Planetree : le proche-aidant*. Sherbrooke, Qc, 2019.

**Pour plus d'information:**

[www.community.planetree.org](http://www.community.planetree.org)

## La voix de l'utilisateur

Le travail de Planetree dans l'avancement des soins centrés sur la personne est fondé sur la voix, l'expérience et les réflexions des usagers et membres de la famille qui nous servent de guide pour développer des soins centrés sur la personne. Ces voix sont essentiellement entendues pendant la tenue de groupes de discussion animés par des membres de l'équipe Planetree à travers le Monde et durant lesquels nous invitons les individus ayant vécu des expériences récentes en lien avec le système de santé à s'exprimer sur ce qui a bien été et sur ce qui pourrait être amélioré.

### Les meilleures pratiques selon les usagers

De ces groupes de discussion menés pendant plus de deux décennies, certains thèmes récurrents sont ressortis en rapport avec la façon dont les usagers définissent une expérience de soins de santé de qualité. Ces thèmes ont su documenter l'élaboration de la méthodologie Planetree pour la mise en œuvre des soins centrés sur la personne, les critères pour le Programme de Certification en matière d'approche centrée sur la personne, ainsi que l'identification des meilleures pratiques selon les usagers, c-à-d. les pratiques testées sur place qui répondent aux volontés exprimées par les usagers quant à la façon de recevoir leurs soins / services. Parmi ces meilleures pratiques se trouve le **Programme des proches aidants**.

**Proche aidant:** Membre de la famille ou ami désigné par l'utilisateur considéré comme un membre de l'équipe de soins / services et qui accepte les responsabilités de soins convenues mutuellement à prodiguer à l'utilisateur pendant et entre des épisodes de soins / services particuliers.

Plutôt que de marginaliser les membres de la familles et amis proches qui connaissent le mieux l'utilisateur et qui seront probablement responsables d'aider l'utilisateur avec les soins à domicile après le congé de l'hôpital, les organisations de santé avec des programmes de proches aidants maximisent leur accès à ces membres importants du système de soutien social de l'utilisateur. L'épisode d'hospitalisation sert d'opportunité d'offrir de l'information, de la formation sur le terrain et du soutien pour ceux qui serviront (et probablement servent déjà) d'extensions de prestation de soins en dehors de l'environnement médical.



### Témoignages d'usagers sur l'importance d'impliquer la famille comme membre de l'équipe de soins

Du point de vue de la famille et de l'utilisateur, impliquer la famille comme partenaires dans les soins / services n'est pas tellement considéré comme une innovation. Les utilisateurs comptent sur leur famille pour la prestation et la coordination des soins / services, pour leur protection et comme compagnons/confidents, bien évidemment—indépendamment de savoir si l'hôpital a formellement identifié leur proche comme proche aidant. Cependant, lorsque l'hôpital soutient réellement la famille afin d'assumer ces rôles (ou plus probable, de continuer à), ça ne passe pas inaperçu. Agir ainsi transmet un message de **partenariat** et rassure les utilisateurs et les proches de la même façon que leurs proches n'est pas seulement entre bonnes mains pendant leur séjour à l'hôpital, mais qu'ils sont aussi outillés pour continuer à gérer leurs soins pendant leur transition vers le prochain épisode de soins ou de services.

« Ils ont montré à mon mari comment faire mes changements de pansements afin que je n'aie pas à revenir ici à tous les jours. Ils lui ont posé les questions : Le voyez-vous? Comprenez-vous? Il était bien informé. »

« Je visitais ma femme et mon père quand ils étaient ici. Ils...m'ont montré comment utiliser une partie du matériel. Ils m'ont montré comment ajuster les choses parce qu'ils savaient que je devais le faire à la maison. Ils m'ont expliqué des choses. J'étais plus à l'aise pendant son rétablissement. Ils m'ont transmis leur savoir, ils ont pris le temps. »

Pour plusieurs utilisateurs, la confiance, le niveau de confort et une vision commune des habitudes personnelles, les antécédents médicaux, les objectifs et les priorités avec les membres de la famille (ou autres personnes comprises dans leur système de soutien) est inégalé par tout soignant professionnel. Par conséquent, ne *pas* impliquer les proches dans les activités de soins et ne *pas* les impliquer dans l'information communiquée aux utilisateurs et dans la préparation au congé d'hôpital est perçu par les utilisateurs comme une occasion ratée.

« J'ai subi une double mastectomie et ça aurait été bien de savoir que mes filles auraient pu apprendre comment faire les changements de pansements pendant qu'elles étaient ici et avant que j'aille à la maison. Nous sommes retournés à la maison et c'était par essais et erreurs. »

« En tant que membres de sa famille, nous avons pris soins de lui pendant neuf ans...nous en savons beaucoup sur ses soins. Les médecins ont peut-être des diplômes, mais nous le connaissons mieux qu'eux. »



## Arguments en faveur des proches aidants

- 1. Les proches aidants sont bons pour les usagers.** Une définition de l'approche centrée sur la personne est la prestation de soins / services qui est axée sur l'individu, dans un contexte familial et communautaire, plutôt que sur la maladie.<sup>1</sup> Lorsque les soins / services sont axés ainsi, en considérant les déterminants sociaux de la santé, le rétablissement se fait plus rapidement puisque l'utilisateur, soutenu par un ou des proche(s) informé(s) et impliqué(s), est mieux outillé pour bien gérer sa santé en dehors d'un épisode de soins spécifique. De plus, les études ont fait un lien entre l'implication de la famille dans les soins / services et de meilleurs résultats chez les usagers<sup>2</sup> ainsi qu'une amélioration dans la satisfaction, les communications et la prise de décision partagée.<sup>3</sup> Finalement, l'expérience des établissements avec des programmes de proches aidants confirme que les usagers ayant des proches aidants ressentent moins l'isolement, se sentent moins angoissés et sont mieux posés.
- 2. Les proches aidants créent un pont entre l'hôpital et la maison.** La transition de l'hôpital vers la maison peut être une période précaire où il peut y avoir des manques de communication, une mauvaise gestion des soins et des erreurs dans la réalisation de certaines opérations de suivi importantes. Lorsque ces transitions sont mal organisées, la qualité des soins de l'utilisateur en souffre.<sup>4</sup> Les proches aidants peuvent être un lien essentiel et une source de continuité entre l'hôpital et la maison. Les actions entamées pendant l'hospitalisation de l'utilisateur pour que les proches aidants développent les compétences et l'assurance de réaliser les opérations à la maison, reconnaître les signes précurseurs et coordonner les soins de suivi peuvent aider à simplifier une transition plus harmonieuse, sécuritaire et efficace—et potentiellement limiter le besoin de retourner à l'hôpital.
- 3. Avoir un proche aidant accroît la satisfaction de l'utilisateur.** Les hôpitaux ayant mis en place des **initiatives formalisées** sur l'implication des proches rapportent régulièrement des augmentations dans la satisfaction des usagers au moment de la mise en œuvre du programme.<sup>5-6</sup>
- 4. Les programmes de proches aidants sont bons pour les aidants familiaux.** Prendre soin d'un être cher peut être une expérience enrichissante qui répond aux volontés des proches d'avoir un meilleur sentiment de contrôle et du devoir lorsqu'un être cher est malade. Néanmoins, gérer les demandes des aidants familiaux avec les autres responsabilités peut être grandement éprouvant. Le prix

<sup>1</sup>People centred care in low- and middle-income countries - meeting report. Geneva, World Health Organization, 2010.

<sup>2</sup> Li H, Melnyk BM, McCann R, Chatcheydang J, Koulouglioti C, Nichols LW, Lee MD, Ghassemi A. "Creating avenues for relative empowerment (CARE): a pilot test of an intervention to improve outcomes of hospitalized elders and family caregivers." *Res Nurs Health*. 2003 Aug;26(4):284-99.

<sup>3</sup> Muething SE, Kotagal UR, Schoettker PJ, Gonzalez del Rey J, DeWitt TG. "Family-centered bedside rounds: a new approach to patient care and teaching." *Pediatrics*. 2007 Apr;119(4):829-32.

<sup>4</sup> Kim CS, Flanders SA. "Transitions of Care." *Ann Intern Med*. 2013;158:ITC3-1.

<sup>5</sup> Advisory Board Company, "Formalizing Family Member or Friend Role as a Care Partner." *Enhancing the Patient Experience*, 2012, 104-107.

<sup>6</sup> Frampton SB, Wahl C, Cappiello G. "Putting Patients First: Partnering with Patients' Families," *American Journal of Nursing*. July 2010; 110(7): 53-56.

émotionnel et physique que cet équilibre peut coûter sur les proches aidants familiaux fut bien documenté.<sup>7-12</sup> En revanche, les études démontrent aussi que la formation pour les aidants et les programmes de soutien peuvent aider à atténuer l'impact potentiellement néfaste sur la santé et le bien-être des proches aidants.<sup>13-15</sup>

**5. Valoriser la famille est un impératif de qualité.** Un proche aidant qui a été aux côtés d'un usager pour la durée d'un incident de santé peut se sentir complètement exclu s'il se fait « mettre à l'écart » une fois l'usager aux soins des professionnels. S'ils ne sont pas sûrs de leur rôle—et même craintifs que les soins de l'usager soient compromis s'ils sont perçus comme un « tracassé » pour le personnel—les proches aidants peuvent s'abstenir d'affirmer ce qu'ils savent sur l'usager, en acquiesçant à l'opinion professionnelle de l'équipe de soins. D'un autre côté, lorsque les proches sont invités à faire partie des échanges avec l'équipe de soins, lorsque leurs observations sont recherchées et lorsqu'ils se voient confier des responsabilités de soins à l'usager, cela crée une puissante dynamique de valorisation et de partenariat qui est la base pour prodiguer des soins optimaux. Les proches aidants qui se sentent respectés s'exprimeront s'ils ne comprennent pas l'information ou si quelque chose ne semble pas correct, comme des procédures imprévues, une médication inconnue ou un effet indésirable.

**6. L'implication des proches aidants humanise les soins.** Même si la plupart des proches n'ont probablement pas de formation en soins de santé, ils possèdent réellement des connaissances indispensables sur les antécédents médicaux, le mode de vie et les valeurs personnelles de l'usager. Ne pas impliquer les proches dans la planification des soins et dans les activités liées aux soins est une sous-utilisation risquée des ressources puisqu'alors que l'usager et ses proches n'ont certainement pas toutes les réponses pour générer les meilleurs résultats possibles dans les soins de santé, les professionnels de la santé ne les ont pas non plus. La seule façon de prodiguer des soins optimaux est d'envisager collectivement ces deux bases de connaissances distinctes.

**7. Les proches sont actifs comme superviseurs de la qualité et de la sécurité.** Lorsqu'il s'agit de qualité et de sécurité, on ne peut être trop vigilant. Les initiatives formalisées sur l'implication des proches contribuent à un environnement plus sécuritaire en recrutant des partenaires de soins comme nos alliés pour le contrôle de la sécurité et des infections, comme en s'assurant que

<sup>7</sup> Schulz R, et al. "Psychiatric and physical morbidity effects of dementia caregiving: prevalence, correlates, and causes." *Gerontologist*. 1995; 35(6): 771–91

<sup>8</sup> Pinquart M, Sorensen S. "Correlates of physical health of informal caregivers: a meta-analysis." *J Gerontol B Psychol Sci Soc*. 2007;62(2):P126–P137

<sup>9</sup> Lee S, Colditz GA, Berkman LF, Kawachi I. "Caregiving and risk of coronary heart disease in U.S. women: A prospective study." *Am. J. Prev. Med*. 2003;24(2):113–119.

<sup>10</sup> Schulz R, Beach SR. "Caregiving as a risk factor for mortality - The caregiver health effects study." *JAMA*. 1999 Dec 15;282(23):2215–2219.

<sup>11</sup> Kim Y, Schulz R. "Family caregivers' strains: comparative analysis of cancer caregiving with dementia, diabetes, and frail elderly caregiving." *J. Aging Health*. 2008 Aug;20(5):483–503.

<sup>12</sup> Kurtz ME, Kurtz JC, Given CW, Given BA. "Depression and physical health among family caregivers of geriatric patients with cancer—a longitudinal view." *Med Sci Monit*. 2004 Aug;10(8):CR447–456

<sup>13</sup> Cooke D, McNally L, Mulligan K, Harrison M, Newman P. "Psychosocial interventions for caregivers of people with dementia: A systematic review." *Aging & Mental Health*. 2001; 5(2): 120-135.

<sup>14</sup> Gallagher-Thompson D, Lovett S, Rose J, McKibben C, Coon D, Futterman A, Thompson L. "Impact of psycho-educational interventions on distressed caregivers." *Journal of Clinical Geropsychology*. 2000;6(2): 91-110.

<sup>15</sup> Family Caregiver Alliance. *California Caregiver Resource Centers 2004 Satisfaction Survey*. 2004; San Francisco, CA: Author.

les visiteurs adoptent une bonne hygiène des mains. Les proches aidants peuvent aussi être informés sur le moment et la façon de lancer une équipe d'intervention rapide s'ils observent tout changement alarmant dans la condition de l'utilisateur ou qui informer s'ils ont des inquiétudes sur la qualité des soins prodigués à l'utilisateur.

**8. Des soins de qualité peuvent être prodigués plus efficacement.** Le temps investi pour guider et informer les proches aidants pour réaliser des activités convenues ensemble rapporte à long terme en réduisant le temps pendant lequel les employés professionnels répondent aux demandes qui peuvent facilement être gérées par le proche aidant. Des faits anecdotiques des établissements ayant mis en place les programmes de proches aidants confirment que d'impliquer les proches peut mener à une diminution dans le nombre de cloches d'appels (ainsi que la perception des usagers par rapport à la réactivité), le nombre de demandes redondantes venant des nombreux membres de la famille pour de l'information (le proche aidant servant de porte-parole central pour gérer ces dernières) et moins d'événements indésirables liés à la sécurité, comme les chutes.

**9. Cela peut rendre les décisions et les échanges difficiles un peu plus faciles.** S'engager dans un esprit de partenariat sincère avec les proches valorise la transparence, une communication ouverte et une confiance mutuelle. Cela réaffirme que toutes les parties prenantes visent un objectif commun : faire ce qu'il y a de meilleur pour l'utilisateur. Cette base d'entente est spécialement importante lorsqu'il s'agit de prendre des décisions et d'utiliser des ressources lors d'événements importants. Lorsque les proches sont impliqués comme partenaires bien avant que la discussion sur ces sujets difficiles soit nécessaire, ils peuvent entrer dans les conversations avec plus de confiance et de compréhension. Agir ainsi diminue la possibilité de plaintes et de litige<sup>16</sup> des usagers/proches et permet également d'atténuer le sentiment de culpabilité des membres de la famille lorsque des décisions difficiles doivent être prises.

**10. Les programmes de proches aidants encouragent la prestation de soins holistiques.** Dans une approche holistique des soins, l'ensemble des besoins spirituels, affectifs, physiques et psychologiques des usagers sont comblés. Néanmoins, notre système de soins de santé reste principalement axé sur le traitement de la maladie. Impliquer les proches peut aider à réduire cet écart. En faisant plus confiance aux connaissances des proches de l'utilisateur et à leur place dans la vie de l'utilisateur en dehors de l'hôpital, nous pouvons développer des plans de soins plus holistiques qui répondent au processus pathologique immédiat ET qui satisfont les préférences et les priorités de l'utilisateur. Agir ainsi encourage la santé et le bien-être au sens large.

---

<sup>16</sup> American Academy of Pediatrics, Institute for Family Centered Care. "Policy statement: Family-Centered Care and the Pediatrician's Role." *Pediatrics*. 2003;112(3), 137-142.

## Les éléments du Programme de proches aidants

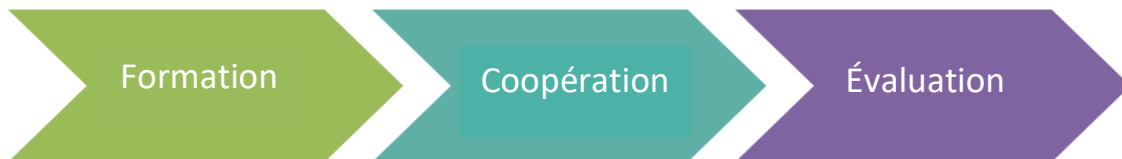


Faire la promotion de façon proactive de la prise de conscience de l'opportunité de participer comme proche aidant et des avantages pour les usagers et les proches à travers divers moyens de communication, incluant des [dépliants sur le programme](#), des affiches et le guide de l'utilisateur. Des documents sur le programme sont fournis à l'avance aux usagers ayant une admission prévue.

Étant entendu que la participation est totalement volontaire (pour prendre en considération les aidants familiaux pour qui l'hospitalisation de leur proche est une opportunité de répit) et en collaboration avec l'utilisateur et l'équipe de soins, un proche aidant adéquat est identifié. Des mesures sont prises pour bien communiquer le rôle du proche aidant à l'ensemble des membres de l'équipe de soins. Des exemples incluent une insigne spéciale nominative et/ou un bracelet les identifiant comme proche aidant et une note sur le tableau de communication dans la chambre de l'utilisateur.

Le proche aidant est formé au rôle qu'il va jouer auprès de l'utilisateur et dans l'équipe de soins. Son orientation comprend également de l'information usuelle comme par exemple l'emplacement du matériel et les services alimentaires, les mesures d'hygiène des mains, qui contacter en cas d'inquiétudes au niveau de la sécurité ou de la qualité, les services de soutien disponibles, etc. Le processus d'accueil inclut également une révision des [façons possibles de participer aux soins du proche](#).

Étant un exercice collaboratif guidé par les préférences de l'utilisateur, les intérêts, le niveau de compétences et de confort du proche aidant et du jugement professionnel du personnel infirmier, le proche aidant accepte certaines responsabilités qu'il/elle devra assumer comme membre de l'équipe de soins. Ces responsabilités du proche aidant sont documentées dans le plan de soins et communiquées à l'ensemble de l'équipe de soins.



L'infirmier/ère évalue les besoins d'éducation/ de formation du proche aidant selon les activités de soins mutuellement convenues qu'il/elle assumera et offre l'éducation nécessaire pour répondre au manque de connaissances qui ressort. Toute la formation fournie et les vérifications des compétences sont documentées pour l'équipe de soins.

Le proche aidant est inclus comme un membre formel de l'équipe de soins. L'information et la formation sont fournies au besoin pour la durée de l'hospitalisation de l'utilisateur. Un effort particulier est fait pour soutenir le proche aidant par des offres de rabais sur les repas et des services de soutien pour le proche aidant. Le proche aidant est inclus dans les échanges réguliers sur le plan de congé de l'utilisateur, en portant une attention particulière pour répondre au manque de formation/d'éducation du proche aidant pendant l'hospitalisation pour une transition plus simple et sans heurts vers la maison.

Tous les proches aidants doivent donner leurs commentaires sur leur expérience afin d'évaluer leur satisfaction face au programme, d'identifier les tendances et de trouver des possibilités d'amélioration. Ces données sont révisées en concert avec la satisfaction de l'utilisateur et d'autres données sur la qualité afin de mieux évaluer l'impact du programme.





## Contrôle de qualité du Programme de proches aidants

Une politique, des insignes et des dépliants seuls ne permettent pas un programme de proches aidants de qualité. Ces éléments programmatiques aideront à générer une visibilité et une dynamique pour le programme, mais en l'absence de formation pour le personnel, d'un plan d'évaluation et d'un appui global pour les proches et le personnel dans ce nouveau paradigme de partenariat, le programme ne sera pas à la hauteur de son potentiel comme un moteur puissant de l'engagement des usagers et des proches.

Cet outil de contrôle de qualité de 13 questions fut conçu par Planetree pour aider les organisations à évaluer la qualité de leur programme de proches aidants et à identifier des opportunités pour renforcer la façon dont vous collaborez avec les proches afin de prodiguer des soins optimaux aux usagers.

Pour compiler vos résultats :

- Accordez-vous 2 points pour chaque énoncé « OUI ».
- Accordez-vous 1 point pour chaque énoncé « Partiellement appliqué »

Utilisez la légende de notation à la page 9 pour convertir votre résultat en une série de recommandations.

Outil de contrôle de qualité des proches aidants de Planetree			
	OUI	Partiellement appliqué	NON
Une approche globale pour impliquer les proches comme membres de l'équipe de soins de l'utilisateur fut adoptée par l'ensemble de l'organisation et fut formalisée dans une politique exposant comment ceux faisant partie du système de soutien de l'utilisateur seront invités à participer aux responsabilités de soins mutuellement convenues, à l'éducation et à la préparation du congé de l'utilisateur.			
La politique d'implication des proches ne délimite pas qui peut participer comme proche aidant selon la relation avec l'utilisateur, se fiant à l'utilisateur et aux proches aidants potentiels de choisir de participer selon leur relation personnelle, leur contact régulier en dehors de l'hôpital et leur niveau de confort.			
La participation au programme de proches aidants est volontaire, en donnant l'opportunité aux usagers et aux proches aidants potentiels de ne plus y participer.			
Des documents écrits sont disponibles pour communiquer aux usagers et aux proches ce qu'être un proche aidant signifie.			
Un processus a été mis en place pour déterminer les préférences du proche aidant et de l'utilisateur quant à l'implication du proche aidant dans les soins / services, en laissant place à l'évolution des préférences avec le temps ou selon les circonstances.			
Un processus efficace est en place pour identifier le proche aidant, en documentant comment le proche aidant sera impliqué dans les soins / services prodigués à l'utilisateur et en communiquant cette information à tous les membres de l'équipe de soins / services.			
Un processus d'accueil est en place pour préparer les proches aidants à leur rôle.			
Lorsque la participation aux soins pratiques n'est pas pertinente et/ou nécessaire (par exemple, à l'unité de santé mentale où les activités de soins sont plus axées sur la thérapie psychodynamique), les proches aidants sont informés d'autres façons de participer aux soins de l'utilisateur.			
Les usagers ayant une admission planifiée à l'hôpital sont encouragés à identifier un proche aidant avant l'hospitalisation.			
Le personnel de première ligne a été impliqué dans le développement de la politique sur l'implication des proches, les processus et les documents de communication complémentaires.			
Les usagers et les proches ont été impliqués dans le développement de la politique sur l'implication des proches, les processus et les documents de communication complémentaires.			
Les services de soutien sont disponibles pour les proches aidants afin de les aider à prendre soin d'eux pendant qu'ils prennent bien soin et soutiennent leur être cher (des exemples incluent des rabais sur les repas, des espaces de répit, etc.)			
Un système est en place pour évaluer l'impact du programme de proches aidants.			
<b>COMPILEZ VOTRE RÉSULTAT: 2 POINTS POUR CHAQUE « OUI »; 1 POINT POUR CHAQUE « PARTIELLEMENT APPLIQUÉ »</b>			

<i>Si vous avez obtenu</i>	<i>Est-ce votre situation actuelle?</i>	<i>Prochaines étapes</i>
20-26 points	Votre organisation a compris les moyens essentiels par lesquels la collaboration avec les proches peut améliorer la qualité des soins / services à l'usager.	Avec votre politique et pratique autour de l'implication des proches bien alignées, il est maintenant temps de tourner votre attention vers le peaufinage et une amélioration continue de la qualité. Si ce n'est pas déjà fait, développez une marche à suivre pour évaluer l'impact de votre programme de proches aidants. Recueillez des données sur les mesures de la marche à suivre et de résultats afin que vous puissiez évaluer le niveau auquel les méthodes décrites dans la politique sont réalisées de façon constante, ainsi que la façon dont l'exécution de ces méthodes affecte les résultats sur la qualité. Inviter ceux qui ont été (ou qui ont eu) un proche aidant à participer à un groupe de discussion sur leur expérience fera un lien entre les initiatives d'amélioration du processus et les voix de ceux pour qui cette initiative est destinée à bénéficier. Envisagez des adaptations dans le programme pour satisfaire les besoins des usagers en santé mentale en plus des usagers ayant peu de soutien familial. Voir les <a href="#">stratégies de pérennité</a> pour des mesures additionnelles.
10-19 points	Des éléments fondamentaux programmatiques sont en place pour un Programme de proches aidants efficace, mais ils peuvent être mis en place de façon inconsistante ou possiblement sans le soutien culturel d'acceptation des proches comme partenaires dans l'équipe de soins / services.	Vivant la transition de considérer les proches comme visiteurs à les inclure comme partenaires dans les soins prend du temps, mais votre organisation prend les mesures nécessaires pour faire la transition. La création et l'emploi de matériel et de processus accélérera la transition et minimisera les incohérences dans la façon dont le programme se déroule d'une unité à l'autre, d'un quart de travail à l'autre, d'un proche aidant à un autre. Prendre des mesures comme de créer une insigne pour les proches aidants et une <a href="#">entente pour les proches aidants</a> , en ajoutant un espace pour le proche aidant dans le dossier médical électronique et en créant un espace pour écrire sur les tableaux de communication dans la chambre des usagers afin que le proche aidant puisse être identifié renforce le Programme de proches aidants comme une perspective commune de la façon dont les soins sont prodigués au sein de votre hôpital. Prendre ces mesures réaffirme également à l'usager, à la famille et au personnel qu'être un proche aidant donne au proche aidant droit à plus que des rabais à la cafétéria et pour le stationnement, mais les détermine plutôt comme membres intégraux de l'équipe de soins. Le ralliement du personnel est essentiel. Pour ce faire, offrez de la formation d'appoint sur les raisons pour lesquelles impliquer les proches comme partenaires dans les soins est une exigence de qualité et développez les connaissances de la « mécanique » de la mise en œuvre du programme lors des vérifications de la compétence du personnel.
< 10 points	Votre organisation sous-utilise les proches comme intervenants, coordonnateurs des soins et aidants informels et les proches passent à côté d'opportunités pour soutenir leur être cher dans leur processus de guérison.	La mise en place d'une approche formalisée afin d'impliquer les proches (ceux ayant été déterminés par l'usager) comme membres de l'équipe de soins de l'usager devrait être une priorité. Pour commencer, recrutez une petite équipe multidisciplinaire chargée de développer un programme de proches aidants. Invitez les membres de votre Comité des usagers à participer à ces premières activités de développement pour vous assurer que vos recherches des ouvrages scientifiques et des meilleures pratiques soient accompagnées par une compréhension des expériences vécues par vos usagers et leurs proches. Suivez le <a href="#">plan de mise en œuvre</a> dans ce guide pour diriger le travail de cette équipe nouvellement formée.

## Plan de mise en œuvre du proche aidant

<b>ÉTAPE 1</b> <b>Faites vos recherches.</b>	Lisez sur les initiatives de mise en place du programme de proches aidants. Si vous êtes un membre Planetree, exploitez les exemples de politiques disponibles via <a href="http://community.planetree.org">community.planetree.org</a> . Consultez votre Comité des usagers pour explorer l'intérêt et l'expérience des usagers et de leurs proches en lien avec l'implication des proches dans les soins / services. Faites un survol, avec le personnel, de leurs expériences puis sur leurs doutes ou inquiétudes initiales quant à l'accueil de la participation des proches de la sorte. Vous familiariser avec des obstacles courants ou anticipés à la mise en œuvre sera important afin de s'y attaquer de façon proactive dans les étapes ultérieures de ce plan de mise en œuvre.
<b>ÉTAPE 2</b> <b>Déterminez des champions du personnel médical et infirmier.</b>	Ces champions jouent un rôle essentiel comme experts crédibles et rencontrent les départements pour écouter et répondre aux inquiétudes en ayant comme objectif ultime la mise en place dans l'établissement.
<b>ÉTAPE 3</b> <b>Formez une équipe de travail multidisciplinaire pour mener ce projet.</b>	Recrutez des représentants du personnel infirmier et médical, en plus de la gestion de dossiers, des soins à domicile, des services alimentaires, de la santé mentale, des communications et du Comité des usagers. Ce groupe consolide les conclusions des recherches menées plus tôt avec leurs propres réflexions et idées sur comment adapter un projet de proches aidants aux besoins et aptitudes particulières de l'organisation. Ils sont chargés de développer de la documentation de programme pour promouvoir le concept aux usagers et à leurs proches et les processus pour identifier, accueillir, former et documenter sur les proches aidants et leurs activités.
<b>ÉTAPE 4</b> <b>Réalisez un changement à petite échelle.</b>	Identifiez un ou plusieurs secteurs qui accepteront de piloter le projet de proches aidants de façon proactive pour une période déterminée. Il est recommandé de débuter avec l'unité des soins médicaux/chirurgicaux. <i>Avant le pilotage du projet</i> , recueillez des données de base de l'unité, incluant : résultats quant à la satisfaction des usagers, les taux de réadmission, le nombre de cloches d'appels et le nombre d'appels au personnel de l'unité pour de l'information sur un usager. Lancez le projet pilote, en testant les processus pour identifier, accueillir, former et documenter sur les proches aidants et leurs activités. Continuez à recueillir des données sur les mêmes paramètres identifiés plus haut afin d'évaluer l'impact du changement. Faites la tournée des usagers et des proches sur cette ou ces unité(s) pour examiner davantage leurs expériences avec le programme. Assurez-vous de discuter avec ceux qui participent au programme, en plus d'avec ceux qui ont choisi de ne pas y participer afin de comprendre les deux perspectives. Rencontrez votre personnel sur l'unité/les unités en projet pilote régulièrement pour réviser les processus qui ne fonctionnent pas et partager des exemples de réussites.
<b>ÉTAPE 5</b> <b>Formez le personnel et le personnel médical.</b>	Partagez l'expérience sur l'unité/les unités avec le personnel et le personnel médical, incluant tout impact mesurable documenté et des histoires d'usagers et de proches qui y ont participé. Utilisez les infolettres, les tableaux de communication, etc. pour

transmettre les résultats et générer un appui pour aller de l'avant avec la mise en œuvre dans l'ensemble de l'hôpital. Incluez les conclusions de vos recherches antérieures (et de ce guide d'introduction) sur pourquoi un programme de proches aidants est un élément important d'une approche centrée sur la personne. Soyez proactifs lorsque vous abordez les inquiétudes/peurs qui se sont manifestées lors d'échanges antérieurs avec le personnel qui était sceptique quant à la mise en œuvre.

<b>ÉTAPE 6</b> <b>Fixez un plan de mise en œuvre pour la mise en place dans l'ensemble de l'organisation.</b>	En s'appuyant sur l'expérience de ce projet pilote, l'équipe de travail multidisciplinaire améliore les méthodes du programme et développe des politiques adéquates pour l'approbation finale et le lancement du programme de proches aidants dans l'ensemble de l'hôpital.
--	---

<b>ÉTAPE 7</b> <b>Améliorez les documents de communication afin de promouvoir le programme de proches aidants.</b>	Alors que vous allez de l'avant avec le développement et la mise en œuvre d'un programme de proches aidants formalisé dans l'ensemble de l'hôpital, la création d'outils, de formulaires, de directives et de matériel de communication répondra à la nécessité d'une approche uniforme de mise en œuvre et réduira les irrégularités dans la façon dont le programme est réalisé d'une unité à l'autre, d'un quart de travail à l'autre. En collaboration avec les usagers et les proches (vous pouvez vous appuyer sur les membres de votre Comité des usagers ou sur ceux qui ont été ou ont eu un proche aidant pendant la phase de pilotage), peaufinez le matériel de communication sur les proches aidants développé pour l'essai pilote.
---	--

<b>ÉTAPE 8</b> <b>Honorez vos champions.</b>	La reconnaissance du personnel qui prend des risques pour soutenir ces pratiques centrées sur la personne est importante afin que cette reconnaissance et cette responsabilisation amènent le personnel à prendre en charge d'autres initiatives centrées sur les usagers.
---	--

<b>ÉTAPE 9</b> <b>Contrôlez et évaluez pour intégrer la pratique.</b>	Identifiez les mesures du processus et des résultats que vous pouvez utiliser pour évaluer le déroulement du programme de proches aidants. Des paramètres possibles incluent le nombre de proches aidants documentés, le nombre de proches aidants accueillis, la distribution du matériel de programme, la satisfaction de l'utilisateur, la satisfaction du personnel, le nombre de cloches d'appels et les taux de réadmission. Faites une vérification régulière auprès du personnel pendant la première année de mise en place pour identifier et surmonter tout obstacle ou inquiétude qui survient de manière proactive.
--	---

## **Vous avez besoin de plus de soutien dans la mise en œuvre du Programme de proches aidants?**

Planetree offre une variété de services d'encadrement virtuels et sur place et des possibilités de formation pour aider votre organisation à mettre en place des stratégies d'engagement pour les usagers et les familles. Nos conseillers d'expérience collaboreront avec vous pour développer un plan de mise en œuvre personnalisé. Pour plus d'information, contactez-nous au 819 346-8411 poste 43370.



# Modèle de directives du Programme de proches aidants

(Reproduit avec l'autorisation du Sharp Coronado Hospital, Coronado, Californie)



## PROGRAMME DE PROCHES AIDANTS

### Introduction

La philosophie Planetree sur la santé centrée sur la personne favorise les soins personnalisés, respectueux et compatissants dans un environnement de soins réconfortant et propice à la guérison.

Le Programme de proches aidants au Sharp Coronado Hospital appuie ce modèle pour offrir aux usagers la possibilité d'impliquer la famille, les amis et les êtres chers dans leurs soins pendant une hospitalisation.

L'objectif est de limiter le changement dans l'expérience des usagers lorsqu'ils sont hospitalisés en rapport à ce qu'ils ont l'habitude dans leur propre demeure.

L'équipe de soins de santé du Sharp Coronado Hospital appuie l'idée que la famille et les amis jouent un rôle important dans le processus de guérison. Pour honorer notre engagement, nous invitons les usagers à choisir un membre de la famille, un ami ou tout autre être cher à s'impliquer dans leurs soins comme proche aidant.

### Avantages du programme

#### Avantages pour les usagers

- Réduit les sentiments d'isolation, de peur et d'angoisse
- Crée un environnement familial
- Améliore la gestion de la douleur
- Favorise le sommeil
- Assure une transition réussie vers la maison

#### Avantages pour les proches aidants

- Accroît la participation de la famille et la satisfaction des usagers
- Accroît les connaissances et réduit l'angoisse

## **Le rôle du proche aidant**

Vous vous questionnez peut-être sur ce que les proches aidants peuvent apporter aux usagers. Le rôle le plus important que vous jouez est de soutenir le processus de guérison avec une voix ou un toucher familier. Vous et l'utilisateur êtes ceux qui prenez les décisions du niveau de votre implication. Vous trouverez ci-dessous des moyens par lesquels d'autres proches aidants ont su faire une différence:

- S'assoit avec l'utilisateur
- Lui tient la main
- Lit
- Répond au téléphone
- Aide l'utilisateur avec ses repas ou pour se nourrir
- Aide l'utilisateur à choisir ses repas
- L'aide pour son hygiène personnelle
- Lui apporte de la glace, de l'eau et des draps
- Est un soutien à la communication et nous informe s'il y a des questions ou des inquiétudes
- Est une aide à la thérapie (physique, professionnelle, etc.)
- Soins des plaies et changements de pansements
- Soins de colostomie

## **Accueil général du proche aidant**

Si une personne de soutien d'un usager accepte d'être proche aidant, un accueil général au département et une revue des informations doivent être instaurés.

Pour communiquer qu'un proche aidant fait partie de l'équipe, il y a un insigne à porter identifiant votre rôle spécifique. Vous recevrez 2 billets de repas à la cafétéria par jour en guise de remerciements. Sentez-vous bien à l'aise de manger votre repas à la cafétéria, au jardin de repos, à la grande salle au 2<sup>ème</sup> étage ou avec l'utilisateur. Les proches aidants portant l'insigne de proche aidant peuvent obtenir leurs billets de repas à la réception.



## INFORMATION SUR LE PROCHE AIDANT

Nom de l'utilisateur \_\_\_\_\_

Nom du proche aidant \_\_\_\_\_

Relation avec l'utilisateur \_\_\_\_\_

Numéro(s) de téléphone \_\_\_\_\_

Comment puis-je m'impliquer comme proche aidant pendant l'hospitalisation de l'utilisateur:


- ☐ Être le porte-parole pour la famille et les amis quant au progrès de l'utilisateur
- ☐ M'asseoir avec l'utilisateur et lui offrir mon soutien
- ☐ Aider avec les repas, le choix de repas ou nourrir l'utilisateur
- ☐ Apporter de l'eau, des jus et des collations
- ☐ Obtenir des couvertures, des peignoirs et d'autres draps au besoin
- ☐ Marcher dans le couloir avec l'utilisateur
- ☐ Être disponible la nuit
- ☐ Aider avec les bains et les soins personnels
- ☐ Noter la consommation et l'excrétion
- ☐ Apprendre les traitements simples et les soins des plaies pour les soins à domicile
- ☐ Être disponible pour les opportunités éducatives afin de vous informer sur le diagnostic et traitement de l'utilisateur
- ☐ Autre \_\_\_\_\_

Tournée de l'unité du proche aidant incluant les sorties et la personne-ressource effectuée

par \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Signature du proche aidant \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

## Exemple de système de documentation du proche aidant

Care Partner Note			
Name of Care Partner:	<input type="text"/>	Relationship to Patient:	<input type="text"/>
Tour of unit given?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No		
Tour of unit given by:	<input type="text"/> 		
Level of Care Partner Participation			
<input type="radio"/> Level 1 <input type="radio"/> Level 2 <input type="radio"/> Level 3	Level 1- Sits with patient, hand holds, reads, takes calls, helps with menu selection	Level 2- Supervises pt. to commode, assists in personal care, has access to ice water and frequently needed items	Level 3- Pt. feedings, therapy assistance, colostomy care, wound care, incontinence care, discharge planning
Comments			
<input type="text"/>			

## Exemple d'entente pour le proche aidant

### Why a Care Partner?

Many of us want and need help from others when we are in a hospital, moving from one health setting to another, and often when we are trying to manage a health problem. Persons who help us are called CARE PARTNERS. Our Care Partners are often our friends or family members. Sometimes Care Partners can be volunteers who agree to help us.

### What does a Care Partner need to do?

Care Partners have to do three things:

- First, they need to be available in person or by telephone when we need the help.
- Second, they have to be confident and help us be more confident that we can manage and control our health problems and concerns.
- Third, they have to help us take charge – be in control – as times and conditions change.

**Do Care Partners actually need to give care?** In some cases, yes. Care Partners may be the person providing direct care, such as helping with medications, meals, bathing, and other care activities. But mostly, a Care Partner is an extra set of eyes and ears for us: as examples, they ask questions or help with schedules and transportation.

### How does the Care Partner program work?

- The person who has health problems or concerns selects and invites a person to be a Care Partner.
- The Care Partner receives information and education on his/her role. Care Partners learn how to help others become more confident that they can manage and control their health problems and concerns.
- Care Partners receive a badge that allows the healthcare team to easily identify them.

**Is there a best time to select a Care Partner?** Persons with health problems or concerns don't have to wait until they are really sick or in the hospital to ask someone to be a Care Partner. It is best to select a Care Partner before problems get out of control.

**What are the benefits a Care Partner program?** A Care Partner just makes good sense because having confidence to manage and control health problems and concerns is an important part of your quality of life. Working together with the healthcare team, Care Partners can build health confidence! For more information on building health confidence please visit: [www.howsyourhealth.org](http://www.howsyourhealth.org)

For more information on the Care Partner program, please contact:

PLANETREE COORDINATOR  
130 Division Street  
Derby, CT 06418  
Email: [NAME@email.com](mailto:NAME@email.com)  
Phone: 203-XXX-XXXX



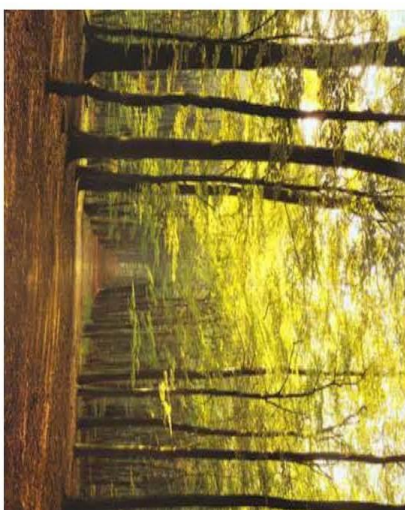
## Care Partner Agreement

Patient Name: \_\_\_\_\_

Care Partner Name: \_\_\_\_\_

Relationship to Patient: \_\_\_\_\_

Primary Nurse Name: \_\_\_\_\_



## What is a Care Partner?

Managing your health can be overwhelming and people need extra support from time to time. Care Partners provide that extra support and are by your side as you travel the road to optimal well-being. Working together, Care Partners are an important part of the healthcare support team and play a vital role in helping manage health problems and concerns.



Thank you for participating in our Care Partner program! Below is a list of areas in which patients often need support from their Care Partner. Please check any that apply to you.

**ADVOCACY NEEDS**

☐ Be an extra set of eyes and ears, be a spokesperson for patient

☐ Help communicate with healthcare team (ask questions, etc.)

☐ Help coordinate rests, quiet time, and visitors

☐ Update friends and family about patient's progress

**EDUCATIONAL NEEDS**

☐ Provide patient with materials to help understand his or her illness

☐ Help patient understand "My Medication List"

☐ Discuss the patient's needs and preferences for will be after he or she leaves the hospital

**EMOTIONAL SUPPORT NEEDS**

☐ Offer support and encouragement

☐ Connect patient with spiritual support staff in hospital

☐ Listen and allow patient to talk about what he or she is feeling

**CARE NEEDS**

☐ Help with personal care (grooming, etc.)

☐ Help with meal selections

☐ Assistance with meals and feeding

☐ Help patient move (walk, get up and down) safely

Please describe any other needs:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Below is a list of specific areas in which patients may need healthcare assistance. Care Partners assisting with these activities will be trained by a nurse to make sure they are comfortable with the activity.

**HEALTHCARE NEEDS**

☐ Assist with changing bedding and positioning of patient

☐ Assist with skin care

☐ Assist with catheter or tube care

☐ Assist with tube feedings

☐ Assist with treatments or dressing changes

☐ Assist with walking, getting up and down

Please describe any other healthcare needs:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*If needed, has training been completed? ☐ Yes

☐ No, it will take place on \_\_\_\_\_ at \_\_\_\_\_ (am, pm).

Please sign below to indicate that this Care Partner agreement has been reviewed and explained.

\_\_\_\_\_ (Patient)

\_\_\_\_\_ (Care Partner)

\_\_\_\_\_ (Nurse)

**Working together to build health confidence!**

## Personnaliser l'expérience du proche aidant

Quoiqu'avoir des processus et de la documentation standardisés aide à limiter les variances dans la façon dont le programme de proches aidants est mis en place et formalise l'implication des proches comme une exigence standard dans la façon de prodiguer les soins / services dans votre organisation, il est important de noter qu'il n'y a pas deux expériences de proches aidants qui se ressembleront. L'initiative, par conséquent, doit être développée avec gardant une flexibilité en tête pour s'adapter aux intérêts, aux aptitudes, au niveau de confort et à la disponibilité de chaque usager et proche aidant. Reconnaître que le niveau et l'étendue de l'implication dans les soins de chaque proche aidant sera spécifique à l'utilisateur particulier et aux besoins du proche aidant, la liste ci-dessous donne des exemples de l'éventail des façons de s'impliquer pour les proches aidants comme membres de l'équipe de soins.

### Soutien social & compagnie

- Offre du soutien et des encouragements
- Lit des livres, des magazines
- Aide avec les appels téléphoniques
- Apporte de la nourriture de la maison, selon le cas
- Met l'utilisateur en lien avec du support spirituel

### Porte-parole

- Joue le rôle de porte-parole afin de garder les autres informés sur les progrès de l'être cher
- Contacte les médecins pour des questions/mises à jour
- Gère les visiteurs/préserve le sommeil de l'utilisateur

### Besoins quotidiens

- Aide pour le choix de repas
- Aide pour nourrir
- Fournit de l'aide pour marcher
- Escorte l'utilisateur pour de courts déplacements en chaise roulante

### Soins personnels/hygiène

- Aide pour les bains
- Offre des massages de dos
- Soins des ongles
- Brossage de cheveux/rasage

### Contrôle de la sécurité des usagers

- Lance une équipe d'intervention rapide lorsqu'un changement alarmant dans l'état de l'utilisateur est observé
- Informe les visiteurs sur une bonne hygiène des mains
- Avertit le personnel d'une quelconque inquiétude au niveau de la qualité ou de la sécurité

### Soutien à l'éducation/information pour l'utilisateur

- Donne la documentation pour aider l'utilisateur à comprendre sa maladie/condition.
- Participe à l'information sur le congé

### Activités de soins de l'utilisateur

- Apporte de l'aide pour les changements de pansements simples
- Prend la température de l'utilisateur
- Surveille l'alimentation par sonde
- Prend la tension artérielle
- Rince le cathéter
- Surveille les fluides en notant la consommation / l'excrétion

### Coordination des soins

- Conserve les dossiers personnels médicaux de l'utilisateur
- Conserve la liste de médication de l'utilisateur
- Prend les rendez-vous de suivi

### Gère le confort

- Aide aux changements de literie
- Ajuste les alentours pour le confort de l'utilisateur, par exemple la température de la chambre, des couvertures supplémentaires, fermeture des rideaux, etc.
- Aide pour le positionnement
- Gestion non-pharmaceutique de la douleur

### Préparation pour les transitions dans les soins

- Gère l'exécution des ordonnances
- Accompagne l'utilisateur aux thérapies
- Prévoit le transport en dehors de l'hôpital
- Prépare l'environnement familial pour le retour de l'utilisateur
- Acquiert des compétences pour se préparer aux soins à domicile

## Stratégies de pérennité

Vérifier que la pratique est constante est un élément essentiel de tout plan de mise en œuvre du programme de proches aidants d'une organisation. De cette façon, cela empêche le laisser-aller et encourage une pratique constante d'une unité à l'autre, d'un quart à l'autre, d'un membre du personnel de soins à l'autre. Ci-dessous vous sont offertes des suggestions pour vous aider à intégrer cette pratique.

### **Créez une évaluation pour le programme de proches aidants**

Demander aux proches aidants de compléter une brève évaluation du programme avant le congé d'hôpital de l'utilisateur donnera des renseignements importants sur comment le programme répond aux besoins en soins de l'utilisateur et ciblera des opportunités d'amélioration. Des exemples de questions à inclure (avec une échelle de réponse de 5 points, allant de 1 à 5, 1=fortement en désaccord; 5=fortement en accord) peuvent inclure:

- *J'étais bien préparé(e) pour ma participation au programme.*
- *J'étais à l'aise avec mon rôle.*
- *L'information reçue et l'expérience pratique m'ont été utiles.*
- *Je me sens mieux préparé(e) pour mon rôle dans le processus de congé.*
- *Mes questions/inquiétudes sont prises en charge en temps opportun.*
- *J'ai pu trouver tout le matériel dont j'avais besoin pour prendre soin de l'utilisateur.*
- *Comment évaluez-vous le programme en général? (1=mauvais; 5=excellent)*

### **Caucus d'unité réguliers**

Planifiez systématiquement un caucus avec tout le personnel de l'unité afin de discuter de leurs expériences avec le programme de proches aidants, de ce qui a bien été comme des difficultés. Examinez les conclusions des évaluations du programme avec eux et sollicitez leur participation pour aborder toute possibilité d'amélioration qui fait surface dans l'évaluation.

### **Tournées de la direction**

Demandez à vos dirigeants de mener une enquête auprès du personnel sur leurs expériences avec le Programme de proches aidants pendant les tournées de la direction. Demandez-leur à quel point ils ont vu les usagers et les familles bénéficier du programme, les difficultés rencontrées et comment l'implication des proches aidants comme membres de l'équipe de soins a eu un impact sur leur propre flux de travail et les processus de prestation des soins. Il est important d'inclure ces types de questions dans les tournées de la direction lors du processus initial de mise en place, mais il est aussi important pour les organisations ayant un Programme de proches aidants en place d'utiliser cette stratégie pour s'assurer que la pratique reste active et bien effectuée au sein de l'organisation.

### **Tournée au chevet des usagers**

Lors des tournées au chevet des usagers, demandez-leur s'ils ont un proche aidant, et si la réponse est oui, comment ils ont vécu l'expérience. S'ils n'ont pas de proche aidant, examinez si c'est une question de préférence, d'inadéquation pour cet usager particulier, d'un manque de sensibilisation qu'une telle opportunité existe ou d'un malentendu sur les fonctions du programme ou sur les raisons pour lesquelles avoir un proche aidant peut être avantageux pour eux.

### **Vérification des compétences du personnel**

Incorporez ce contenu dans les vérifications annuelles et initiales des compétences pour garder les pratiques entourant l'identification, l'accueil, la documentation et la formation du proche aidant à l'esprit pour l'ensemble du personnel.

## Ressources complémentaires:

### **Webinaire de Planetree sur les meilleures pratiques selon les usagers – Les proches aidants**

<http://community.planetree.org/viewdocument/implementing-a-care-partner-program-2?CommunityKey=13009479-23e9-44c8-aaa0-f28b192e5de8&tab=librarydocuments>

### **Documents d'introduction supplémentaires sur les meilleures pratiques selon les usagers disponibles via Planetree :**

- Dossier medical partagé
- Heures de visite centrées sur les usagers
- Rapport au chevet des usagers
- Au-delà du comité des usagers, des usagers partenaires

### **Guide d'amélioration des soins centrés sur la personne**

- Téléchargement sans frais sur [www.patient-centeredcare.org](http://www.patient-centeredcare.org)

### **Guide d'amélioration des soins de longue durée**

- Téléchargement sans frais sur [www.residentcenteredcare.org](http://www.residentcenteredcare.org)

### **Guide pratique sur « l'humain au cœur de l'expérience »**

- Disponible pour achat sur <https://saint-jeanediteur.com/titre/lhumain-au-coeur-de-lexperience/>





## À propos de Planetree

### Réputation

Planetree Inc. est un organisme à but non lucratif travaillant en partenariat avec des établissements en soins/services de santé à travers le monde et à l'intérieur d'un continuum de soins/services qui vise à transformer la façon dont les soins/services sont prodigués. Inspiré par des groupes de discussion composés de plus de 50 000 usagers, familles et employés et avec plus de 35 ans d'expérience de travail en collaboration avec des établissements en soins/services de santé, Planetree est particulièrement bien positionné pour représenter la voix des usagers et faire progresser la façon dont le personnel soignant collabore avec les usagers et les familles. Guidé par un fondement en 10 composantes centrées sur la personne, Planetree détermine la marche à suivre au niveau national, harmonise les stratégies au niveau du système, guide la mise en œuvre des pratiques de prestation de soins/services de santé au niveau de l'organisation et encourage les interactions humaines compatissantes à un niveau très personnel.

Notre conviction philosophique voulant que les soins/services centrés sur la personne est « la bonne chose à faire » est soutenue par un processus structuré qui permet un changement durable.

### Approche

Un proverbe commun affirme que quand on veut, on peut. Si seulement les bonnes intentions étaient suffisantes pour mettre sur pied une organisation centrée sur la personne, mais l'expérience a prouvé à maintes reprises que la volonté seule ne peut susciter un changement.

Planetree indique la voie vers le changement, une méthodologie structurée pour humaniser, personnaliser et démystifier l'expérience de l'utilisateur, spécifique à la culture

et aux besoins de votre organisation. Éclairé par les histoires et réflexions des usagers, des résidents en soins de longue durée, des membres de la famille et des professionnels de la santé, l'approche Planetree aide les organisations à faire des soins/services centrés sur la personne l'élément central d'une stratégie cohérente qui presse l'amélioration de la qualité et positionne votre organisation pour créer un changement qui se prolongera à/au :

- Développement des **structures** pour soutenir le changement
- La mise en place des **meilleures pratiques** selon les usagers
- La transformation de la **culture** organisationnelle.

### L'approche Planetree : Un guide de mise en œuvre de l'approche centrée sur la personne

Processus	Exemples de pratique	Changement culturel	Impacts
<b>Personnaliser</b>	Heures de visite flexibles Programmes des proches aidants Environnement propice à la guérison	Satisfaction des besoins personnels, valeurs et préférences de chaque individu.	Meilleure expérience-usager
<b>Humaniser</b>	Séminaires Planetree pour le personnel Exemplarité comportementale Amélioration continue centrée sur la personne Prendre soin de celui qui prend soin	Employés inspirés et reconnectés à leurs objectifs	Qualité clinique supérieure  Sécurité de l'utilisateur accrue
<b>Démystifier</b>	Dossier médical partagé Continuum de soins/services Prise de décision partagée Comité des usagers	Usagers et familles mobilisées	Coûts réduits

## Solutions

Pour réussir ceci, Planetree offre une gamme de solutions, incluant des évaluations et du perfectionnement sur place de votre personnel, des formations virtuelles, des conférenciers et des programmes d'immersion pour orienter les organisations vers un future centré sur les usagers. La croyance que de connecter les employés au but de leur profession et de leur faire acquérir de nouvelles compétences dans un environnement favorable et convivial est fondamental à notre approche et libère leur potentiel d'être des agents compétents du changement. Notre choix de formation, de perfectionnement et d'offres expérientielles cible :

- La découverte des leviers de changement performants au sein d'une organisation
- La stimulation de la résolution de problèmes et de la création d'un changement pour le personnel de soins/services
- L'avancement de ces initiatives dans l'esprit d'une amélioration continue de la qualité, et
- l'initiative d'élever les normes sur ce que les usagers, les familles et le personnel de soins s'attendent de leur expérience dans un établissement de soins/services centrés sur la personne.

Planetree offre une opportunité unique de concevoir une gamme de solutions qui fera progresser le développement de la culture de toute organisation.

**Pour plus d'information sur la formation disponible pour vous aider dans la réalisation de l'approche de visites centrées sur les usagers ou pour développer votre culture centrée sur la personne, visitez [www.reseauplanetree.org](http://www.reseauplanetree.org) ou contactez [info@reseauplanetree.org](mailto:info@reseauplanetree.org) ou 819 346-8411 poste 43370.**