



L'EXCELLENCE EN SOINS ET SERVICES CENTRÉS SUR LA PERSONNE

## Les 10 pratiques d'excellence

---

Développer une culture de soins et services centrés sur la personne au sein de son organisation est un grand accomplissement. Cela demande de la détermination, des connaissances et un engagement à s'y appliquer de façon systémique. C'est ainsi que les usagers, leurs proches et nos partenaires dans la communauté parviennent à identifier la différence.

Comme vous le constaterez, ces efforts valent pleinement qu'on les déploie.

Les milieux certifiés en soins et services centrés sur la personne obtiennent un meilleur taux de satisfaction des usagers, une meilleure réputation à l'intérieur et à l'extérieur de la communauté et ils ont des usagers et employés qui se portent mieux aux plans physiques et psychologiques.

Examinons dix pratiques essentielles en termes de soins et services centrés sur la personne et les avantages qu'elles procurent.

---

## Table des matières

1. Créez un enthousiasme généralisé par rapport aux soins et services centrés sur la personne
2. Renseignez-vous sur les besoins et volontés des usagers, des familles et de la communauté
3. Invitez les usagers à s'impliquer dans leurs soins
4. Communiquez de façon efficace avec les usagers et leurs êtres chers
5. Proposez des options de soins selon les différentes préférences culturelles, spirituelles et personnelles
6. Assurez l'accès facile des usagers à leurs propres renseignements médicaux
7. Créez un milieu de soins accueillant et rassurant
8. Prenez soin des familles et des êtres chers des usagers
9. Prenez soin du personnel soignant de votre organisation
10. Prenez soin de votre communauté



1

# Créez un enthousiasme généralisé par rapport aux soins et services centrés sur la personne

## CE QUE VOUS OFFREZ

- Communiquez l'engagement de votre organisation à offrir des soins et services centrés sur la personne auprès des usagers, de leurs familles et des employés.
- Clarifiez les attentes en ce qui a trait à un milieu de soins et services centrés sur la personne pour le personnel et partagez-les de façon proactive. Intégrer ces attentes dans les descriptions de tâches et dans les évaluations de rendement.
- Permettez à tous les personnels (nonobstant son titre d'emploi) d'exprimer leurs idées et suggestions à la direction concernant toute amélioration.

## CE QUE VOUS OBTENEZ

- Un sentiment de communauté et de satisfaction accrue à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation, basé sur le fait que l'on donne priorité aux individus et leurs besoins.
- Des attentes claires centrées sur la personne attirent des talents de haut niveau et améliorent le rendement du personnel.
- Les employés prennent conscience de leur valeur pour l'organisation, ce qui améliore le moral et la dynamique tout en augmentant le flux d'idées nouvelles.



2

## Renseignez-vous sur les besoins et volontés des usagers, des familles et de la communauté.

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Invitez les usagers et leurs proches à partager leurs expériences avec votre organisation en participant à des groupes de discussion.
- Créez un comité consultatif qui inclut des usagers et des proches afin de formuler des commentaires ou recommandations aux dirigeants de l'organisation.
- Considérez les usagers et leurs proches comme membres des équipes et comités de votre organisation.

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- Les commentaires fournis par les usagers et leurs proches assurent une base aux orientations stratégiques de l'organisation.
- Les idées provenant des expériences vécues des usagers et de leurs proches fournissent une perspective valable que les dirigeants ont avantage à connaître.
- Les usagers et les familles se sentent valorisés, ce qui engendre des sentiments plus positifs à l'égard de l'organisation.



3

# Invitez les usagers à s'impliquer dans leurs soins et services

## CE QUE VOUS OFFREZ

- Invitez les usagers et leurs proches à participer aux tournées, aux rapports de changement de quart de travail, ainsi qu'à la planification de leur sortie d'hôpital.
- Rédigez les plans de soins dans la langue connue des usagers et de leurs êtres chers, en fournissant aux usagers des outils pour gérer leur médication, leurs rendez-vous et gérer leurs besoins en santé.
- Mettez en place une démarche pour renforcer et évaluer la compréhension de l'information partagée au moment de la sortie d'hôpital ou de fin d'épisode de services.

## CE QUE VOUS OBTENEZ

- Une diminution des réadmissions et des coûts tout en créant une amélioration durable de la santé.
- Avec une meilleure collaboration de la part des usagers, vous pouvez créer un plan de soins plus adapté et efficace.
- Lorsque les usagers et leurs proches sont impliqués dans leurs soins et services, ils ont plus d'assurance dans la façon de gérer leurs besoins en santé et ils adoptent plus facilement des habitudes de vie plus saines, ce qui engendre un meilleur état de santé, de meilleures expériences et une diminution des coûts.



# 4

## Communiquez de façon efficace avec les usagers et leurs êtres chers

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Encouragez les usagers à poser des questions sur leur sécurité ou sur les soins qu'ils reçoivent durant leur hospitalisation ; dites-leurs comment s'y prendre.
- Encouragez les usagers et leurs proches à poser des questions et à mettre en place un moyen qui leur permettra de retenir leurs questions lorsque le personnel soignant n'est pas présent pour y répondre.
- Mettez en place des systèmes pour aider les usagers et leurs proches à savoir qui sont les personnes qui leurs prodiguent des soins et services et quels sont leurs rôles au sein l'équipe soignante.

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- La rétroaction des usagers nourrit une amélioration continue ; répondre à leurs préoccupations démontre que l'organisation s'en soucie.
- La création d'un dialogue avec les usagers et leurs proches assure que leurs inquiétudes et priorités sont considérées et rend les professionnels de la santé responsables de fournir des explications que les usagers comprendront.
- La construction de relations plus solides entre les usagers et chacun des professionnels de l'équipe.



# 5

## Proposez des options de soins selon les différentes préférences culturelles, spirituelles et personnelles

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Offrez un menu diversifié pour répondre aux goûts et diètes variés ; laissez les usagers décider de leurs heures de repas.
- Prévoyez un espace de recueillement et offrez la possibilité d'avoir accès à des ressources en soins spirituels. Informez le personnel des options qui s'offrent aux usagers.
- Développez des plans de soins qui répondent aux habitudes et à l'emploi du temps des usagers et offrez leurs les possibilités qui s'offrent à eux en termes de thérapies complémentaires.

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- Les usagers se sentent reconnus et respectés dans leurs besoins, traditions, culture
- Avec plus de connaissances, le personnel comprend mieux l'expérience de l'usager et s'y identifie mieux.
- En fournissant plus de souplesse et d'options dans les soins et services, les usagers sont plus satisfaits et mieux préparés à gérer leurs soins quotidiens.



# 6

## Assurez l'accès facile des usagers à leurs propres renseignements médicaux

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Démontrez aux usagers et leurs proches, votre ouverture à répondre à des besoins d'information supplémentaire concernant leurs diagnostic et options de soins.
- Donnez accès aux usagers et leurs proches, à l'information dont ils ont besoin et au soutien nécessaire pour la comprendre.
- Mettez en place une procédure pour annoncer avec compassion des résultats imprévus aux usagers (et aux proches, selon le cas).
- 

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- Les usagers peuvent participer à documenter leur propre progression dans leur dossier médical, ce qui fournit une source de données fiable et importante.
- Comme les patients comprennent mieux leur diagnostic et le traitement, ils s'engagent davantage dans leurs soins.
- Des plans d'intervention et des pratiques qui prévoient les mesures à prendre pour assurer une gestion plus empathique et professionnelle des situations difficiles pour les usagers et leurs proches.



# 7

## Créez un milieu de soins accueillant et rassurant

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Assurez-vous que la première expérience d'un usager soit accueillante et attentionnée, du stationnement à l'entrée jusqu'aux postes de soins infirmiers ; assurez-vous que le visuel, les odeurs et les sons demeurent rassurants.
- Maximisez l'accès des usagers à la lumière naturelle et à la vue extérieure tout en respectant leur intimité et leur pudeur.
- Assurez-vous que la signalisation soit compréhensible pour votre clientèle (non-voyants, daltoniens, analphabète, langues utilisées dans votre communauté). Évaluez la possibilité d'utiliser des icônes, des éléments structurels...

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- L'expérience générale de l'usager est bonifiée, diminuant le niveau de stress et augmentant la satisfaction non seulement des usagers, mais aussi du personnel.
- Un plus grand sentiment de contrôle sur leur milieu peut mener à une collaboration plus efficace dans tout aspect du traitement.
- L'établissement de santé devient plus sécuritaire lorsque vous réduisez la probabilité qu'un usager se sente perdu ou confus.



8

## Prenez soin des proches des usagers

### CE QUE VOUS OFFREZ

- Offrez des heures de visites familiales flexibles, en permettant à l'usager d'en délimiter le cadre.
- Offrez votre soutien aux usagers et aux proches impliqués dans un événement difficile.
- Créez des espaces confortables avec du divertissement pour les proches ; offrez leur l'hébergement si l'usager a besoin de leur présence.

### CE QUE VOUS OBTENEZ

- Les usagers et leurs proches ont une perception plus positive de l'organisation lorsqu'on leur permet d'avoir accès les uns aux autres.
- Les usagers et leurs proches peuvent mieux gérer le stress de vivre avec un problème de santé lorsqu'ils se sentent soutenus par l'organisation.
- Impliquer les proches durant un épisode de soins les prépare à exécuter les tâches de soins à la maison, à reconnaître les signes précurseurs et à assurer la coordination du suivi médical. Ceci réduit le risque de réadmission de l'usager.



9

# Prenez soin du personnel soignant de votre organisation

## CE QUE VOUS OFFREZ

- Soulagez le stress et favorisez le bien-être du personnel, en offrant un espace de repos et du support après des événements difficiles.
- Offrez de multiples occasions aux employés de partager leurs idées afin d'améliorer leur environnement de travail.
- Assurez-vous que le personnel, (incluant les employés de soir et de fin de semaine), ait accès à des aliments sains.

## CE QUE VOUS OBTENEZ

- Un meilleur moral et moins de roulement de personnel lorsque les employés se sentent valorisés et soutenus.
- Chaque employé a sa propre vision de l'organisation et peut faire ses recommandations qui mettront à profit l'approche centrée sur la personne.
- Soulager le stress et offrir un milieu de travail sain et sécuritaire diminue l'épuisement professionnel et les blessures au travail.



10

# Prenez soin de votre communauté

## CE QUE VOUS OFFREZ

- Donnez accès à un espace de rencontre pour les groupes communautaires.
- Offrez régulièrement au public, des conférences sur la santé, des cliniques de mieux-être, des salons sur la santé, etc...
- Proposez des groupes de soutien aux usagers qui désirent communiquer avec d'autres individus qui sont confrontés aux mêmes diagnostics ou défis.

## CE QUE VOUS OBTENEZ

- Une meilleure sensibilisation et une reconnaissance accrue des éléments positifs, des piliers de la communauté et de la région.
- Une meilleure santé publique tout en faisant la promotion de votre organisation comme étant innovatrice et leader dans le domaine de la santé.
- Des relations profondes entre les usagers et les membres de la communauté qui peuvent les soutenir dans leur situation de sorte à proposer des soins et services qui se poursuivent en synergie avec la communauté de façon plus continue et durable.

Pour en apprendre davantage sur la  
**Certification en soins et services centrés sur la personne**  
de Planetree, visitez [certification.planetree.org](http://certification.planetree.org)



**PLANETREE**  
L'EXCELLENCE  
EN SOINS ET SERVICES  
CENTRÉS SUR LA PERSONNE

[certification.planetree.org](http://certification.planetree.org) | 819.346-8411 poste 43370 | [info@reseaulplanetree.org](mailto:info@reseaulplanetree.org)