



UNE ÉTUDE DE CAS EN MATIÈRE D'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

Comment le Bellevue Medical Center fut le premier centre hospitalier au Liban à introduire le Dossier médical partagé, les visites libres et les rapports de quart au chevet des usagers



EN BREF

- Hôpital à vocation d'enseignement de 130 lits qui emploie plus de 450 personnes
- Entreprise familiale
- Située dans la région de Beyrouth au Liban
- Les services offerts incluent la médecine générale, chirurgie, maternité, dialyse, centre pour les diabétiques et médecine comportementale
- Agréée par le Joint Commission International (2012, 2015, 2018)
- Récipiendaire du prix *Best Health Care Operator of the Year* au Liban en 2017 par la revue *International Finance Magazine*

LE BELLEVUE MEDICAL CENTER A EU L'IDÉE DE PRODIGUER LES SOINS DE SANTÉ DIFFÉRENTIÉMENT. LA CERTIFICATION PLANETREE A OFFERT LE PLAN POUR Y PARVENIR.

Situé dans les environs de Beyrouth dans une vallée verdoyante, le Bellevue Medical Center est un centre hospitalier supérieur de pointe qui a ouvert ses portes en 2009 avec l'idée d'être un véritable établissement propice à la guérison. D'emblée, la planification d'initiatives a mis l'accent sur la sécurité des usagers comme valeur essentielle à intégrer dans la conception, dans les systèmes, les procédures et les pratiques du centre hospitalier. Cet acharnement non-négociable quant à la qualité et à la sécurité des usagers a fait du Bellevue Medical Center un centre accrédité auprès du Joint Commission International (JCI) seulement trois ans après son ouverture. À l'époque, c'était un des trois seuls centres hospitaliers libanais à répondre aux normes exigeantes du JCI.

Le taux de satisfaction des usagers excédait 90%. La sécurité des usagers et les indicateurs de surveillance des infections étaient constamment en tête et le centre hospitalier s'est taillé une réputation d'hôpital et d'employeur de choix.

Et pourtant, l'équipe du Bellevue était désireuse de se mesurer à un nouveau standard : s'assurer de la sécurité et de la satisfaction des usagers mais surtout, s'assurer qu'ils (et leurs proches) restent informés, impliqués et engagés.

« Les normes du JCI qui ciblent les systèmes et les procédures pour assurer la sécurité des usagers et la qualité clinique sont importantes, mais non suffisantes. Seules, elles n'augmenteront pas la satisfaction du personnel médical. Elles ne vont pas voir au bien-être du personnel, aux programmes de soutien ou à la façon d'impliquer notre personnel à nos groupes de travail. La valeur ajoutée de Planetree fut le partenariat avec les usagers et le personnel et notre engagement avec eux pour rendre ce centre hospitalier encore meilleur. »

— Rémy Maalouf, Directrice générale et coordonnatrice Planetree



La voie à suivre

Planetree a établi la trajectoire pour réaliser cette vision dans le cadre de la Certification en matière d'approche centrée sur la personne de Planetree. Les critères proposent des mesures concrètes de ce à quoi s'attendre dans un centre hospitalier centré sur la personne : un dossier médical partagé, des rapports de quart au chevet des usagers, de l'hébergement pour les aidants naturels, des heures de visite centrées sur les usagers, des thérapies complémentaires et plus encore.

Ce qui importe, cependant, c'est que ces critères ont aussi établi des attentes dans la planification et l'exécution de ces pratiques exemplaires centrées sur la personne non seulement *pour* les usagers et les familles, mais *avec* eux.

« Nous considérons que les accréditations et les certifications sont les meilleures méthodes d'apprentissage. Pour un individu désirant créer une culture de soins/services centrés sur la personne, la Certification en matière d'approche centrée sur la personne offre un soutien dans la formation du personnel et dans la création de la culture rapidement. Si nous n'avions pas la Certification, nous pourrions y arriver à notre propre rythme, mais cela nous aurait pris plus de temps. »

— Nayef Maalouf, Président et pdg, Bellevue Medical Center

UN CHANGEMENT QUI COMMENCE PAR SOI

Guidé par les normes de la Certification, ce changement se produirait à partir de l'interne : en commençant par impliquer la direction et le personnel de soins de première ligne, par écouter les usagers et le personnel afin de mieux comprendre leurs expériences, pour finalement rassembler tous ces différents points de vue et collaborer pour une amélioration continue de la qualité.

UN NOUVEAU STANDARD POUR PRENDRE SOINS DES USAGERS

Ces procédures en arrière scène ont rapidement laissé place à des changements notables dans les soins prodigues aux usagers. Les proches aidants qui, culturellement, ont longuement espéré accompagner leur proche à l'hôpital ont été officiellement listés comme proches aidants et des heures de visites généralisées ont été abolies pour mieux s'accommoder aux besoins des familles. Aujourd'hui, les noms des proches aidants sont indiqués sur les tableaux de communication des chambres des usagers et ils sont intentionnellement impliqués lorsque de l'information est donnée aux usagers et dans la planification de leur sortie.

Les rapports de quart du personnel infirmier sont déplacés au chevet des usagers, ce qui offre la possibilité à l'usager et aux proches aidants d'y participer. Un système a aussi été adopté pour fournir l'accès aux usagers à leur dossier médical en temps réel lors de leur hospitalisation.

Comme premier centre hospitalier au Liban à adopter de tels changements, le Bellevue ne pouvait appuyer son initiative sur aucun exemple de la région. L'équipe du Bellevue a donc consulté Planetree pour en savoir plus sur les meilleures pratiques dans le monde qui pourraient être adaptées afin d'accommoder certaines nuances culturelles.

« Planetree a changé notre approche de gestion. Avant d'établir quelconque système ou gros projet comme les thérapies complémentaires, l'ouverture des heures de visite ou de donner accès aux usagers à leur dossier médical, nous menons un groupe de discussion, nous consultons notre Comité des usagers, qui nous aide considérablement à comprendre les besoins des usagers, et nous évaluons et demandons aux usagers et aux familles comment ils voient sa mise en œuvre. Les commentaires des usagers nous ont poussé à en faire plus. Cela a aussi aidé du côté du personnel : particulièrement ceux qui s'y opposaient au départ parce que c'est ce que nos usagers veulent. Planetree l'exige peut-être, mais nous le faisons parce que c'est ce que nos usagers désirent. »

— Remie Maalouf, Directrice générale et coordonnatrice Planetree

IMPACTS DE L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE



Organization Accredited
by Joint Commission International

- Satisfaction des patients à **95.5%** en 2018
- **94%** de taux de satisfaction des patients quant au processus de suivi de congé et d'éducation
- Haute de **50%** d'activités communautaire à la suite de l'implantation de Planetree



« Plusieurs centres hospitaliers utilisent le terme « soins centrés sur la personne », mais cette Certification affirme au monde que nous la mettons réellement en œuvre. »

— Remie Maalouf, Directrice générale et coordonnatrice Planetree

LE TOUT EST PLUS GRAND QUE LA SOMME DES PARTIES : LORSQU'UNE CULTURE DE SÉCURITÉ RENCONTRE UNE CULTURE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

L'introduction de ces pratiques centrées sur la personne a eu de vastes répercussions. Les usagers ont rapidement commencé à donner leurs commentaires favorables, comme quoi leur expérience au Bellevue est différente de celle aux autres centres hospitaliers. Les membres de la famille ont rapporté se sentir plus en confiance dans leur rôle de proches aidants.

Les usagers et les familles ont commencé à s'exprimer davantage lorsqu'ils ont été invités à participer activement à leurs soins en approuvant un plan de soins intégré et en partageant leur propre évaluation de leur progrès lors des rapports de quart. Ils communiquaient leurs préférences et leurs inquiétudes. Ils posaient des questions. Ils corrigeaient les inexactitudes. Résultat? La sécurité des usagers et la qualité se sont améliorées au fur et à mesure que le personnel a pris une plus grande responsabilité en matière de communication afin de coordonner les soins et de favoriser la continuité.

Un centre hospitalier positionné pour s'épanouir alors que d'autres tentent de survivre

Malgré un contexte économique difficile, Le Bellevue Medical Center s'est épanoui. Les dirigeants attribuent cela, en partie, à l'adoption de Planetree. Quoique difficile à quantifier, les dirigeants du centre médical pensent avoir évité ce qui aurait pu être des faux-pas coûteux dû à leurs approches de gestion des soins/services centrés sur la personne. En concevant des initiatives en collaboration avec les usagers et les familles dès le départ, cela élimine les incertitudes sur ce que les usagers et les familles désireront et ce qui est le plus important pour eux. Cela a accéléré la capacité de créer un changement durable tout en diminuant les coûts que plusieurs centres hospitaliers génèrent lorsqu'ils ont besoin de revenir à la case départ et de réorganiser un processus ayant fait défaut par le passé.

De plus, la réputation du centre hospitalier d'offrir la meilleure expérience a attiré des usagers de partout au pays et de la région. Récemment, le Bellevue Medical Center a connu une hausse dans la demande de services de soins de santé pendant la haute saison touristique du Liban.

UNE CULTURE QUI ATTIRE LES MEILLEURS TALENTS

La capacité du centre hospitalier de recruter et de retenir les meilleurs talents renforce sa position pour réussir. En sachant qu'ultimement le personnel représente les valeurs et la culture de l'organisation, le centre hospitalier a développé un outil de sélection personnalisé pour évaluer la compatibilité des candidats avec la culture Bellevue. En effet, le Bellevue est intransigeant quant à trouver le bon personnel qui possède non seulement les compétences techniques nécessaires, mais qui répond aussi aux exigences de compassion, de service à la clientèle et de travail d'équipe.

Soyez le changement que vous voulez voir dans ce Monde

Les soins/services centrés sur la personne sont plus que de simples pratiques d'excellence en matière de santé : c'est l'avenir du mieux-être. Pour obtenir ces mêmes résultats dans votre organisation ou pour en savoir plus sur le processus de Certification Planetree en matière d'approche centrée sur la personne, contactez Planetree dès aujourd'hui.