

Valeurs des soins centrés sur le patient/la famille du CHEO

Pour le CHEO, la prestation de soins de qualité passe par une approche centrée sur le patient/la famille. Grâce à l'expertise qu'elles apportent et au rôle continu qu'elles jouent dans la vie quotidienne de nos patients, les familles deviennent des membres clés de l'équipe de soins de santé. Les valeurs suivantes guident l'équipe de soins de santé, y compris les patients et leur famille, vers un partenariat réussi.

RESPECT

- Faire preuve de courtoisie, de dignité et de respect les uns envers les autres;
- Respecter l'individualité des patients et de leur famille, y compris leurs stades de développement, leur styles de vie, leur culture et leur spiritualité;
- Respecter la protection des renseignements personnels des patients et de leur famille;
- Maintenir le bien-être du patient au centre de toutes les discussions et de toutes les décisions;
- Maintenir les rendez-vous ou avertir avant de les annuler.

COMMUNICATION

- Connaître les noms et les fonctions des personnes qui soignent les patients;
- Partager l'information de façon honnête, claire et opportune;
- Aborder les risques et les avantages du traitement proposé et les solutions de rechange avant qu'une décision ne soit prise;
- Être disposé à répondre aux questions pour clarifier l'information;
- Établir un plan pour identifier les besoins linguistiques des patients et de leur famille et y répondre;
- Respecter les normes provinciales afin d'assurer l'accès opportun et approprié au dossier médical du patient.

COLLABORATION/PARTENARIAT

- Les patients et leur famille discutent activement du plan de soins;
- Intégrer la participation de tous les membres de l'équipe de soins de santé, y compris du patient et de sa famille, aux décisions en matière de soins;
- Les familles participent activement aux soins de leur enfant/adolescent;
- Planifier et assurer le suivi des sorties;
- Donner des rappels au sujet de la sécurité des patients, tel que le lavage des mains et l'utilisation d'un équipement de protection individuelle.
- Faire participer les familles à tous les aspects de l'hôpital, y compris l'élaboration et l'évaluation des programmes, des politiques et de la conception des locaux.

SOUTIEN

- Les patients et leurs tuteurs détermineront qui leur offrira du confort et du soutien et définiront ainsi qui est leur famille immédiate;
- La planification des soins comprend les besoins physiques, développementaux, sociaux, émotionnels, mentaux et spirituels des patients et de leur famille;
- S'efforcer de réduire le besoin de faire répéter aux familles les informations concernant leur enfant à chaque visite;
- Fournir un milieu physique respectant les soins centrés sur la famille et veiller à la sécurité des patients et des familles;
- Favoriser le soutien formel et informel aux familles.

Si vous pensez qu'une approche centrée sur le patient/la famille n'est pas respectée, veuillez parler à un membre de votre équipe de soins de santé ou à la représentante des patients et des familles au poste 2203.