

**Les familles sont plus que des visiteurs.  
Elles sont des partenaires de soins.**



## CONVERSATIONS sur la présence des familles

### CONSEILS POUR LE PATIENT, LA FAMILLE, LE CONSEILLER ET LE CITOYEN CONVERSATIONS AVEC LES PARTENAIRES DE LA SANTÉ

La famille désigne les personnes que le patient choisit d'avoir à ses côtés pour obtenir soutien et réconfort pendant qu'il évolue au sein du système de soins de santé.

La participation de la famille contribue à rendre l'expérience de soins meilleure et plus sécuritaire. Les patients, et les personnes que ceux-ci considèrent comme des membres de leur famille, déterminent dans quelle mesure ils participeront aux soins et à la prise de décisions. « La présence de la famille » est une philosophie qui peut se retrouver dans les politiques et les pratiques qui accueillent les familles en tant que partenaires de soins, permettant à la personne identifiée comme membre de la famille d'être présente et de participer à l'expérience de soins. La présence des familles ne signifie pas que tous les membres de la famille et tous les amis sont présents en tout temps.

# SUGGESTIONS CONCERNANT LA FAÇON DONT LES PATIENTS, LES FAMILLES, LES CONSEILLERS ET LES CITOYENS PEUVENT ENCOURAGER LA PRÉSENCE DES FAMILLES



## AU POINT DE SERVICE

- Demandez aux prestataires de soins d'utiliser des mots que tout le monde comprend plutôt qu'un jargon médical. Demandez que les directives soient écrites et que les documents de réunion soient envoyés à l'avance.
- Exigez que prestataires de soins prêtent attention aux préoccupations exprimées par les patients et leurs familles.
- Encouragez des pratiques qui permettent d'améliorer la communication entre patients, familles et prestataires de soins de santé comme le port du nom, de la profession et des fonctions et employez la méthode du « ré-enseignement » (par exemple : « pouvez-vous me dire, dans vos mots, comment vous expliqueriez ce que nous avons abordé ensemble à un ami ? »)

## ORGANISMES

- Proposez que les organismes actualisent leurs politiques et leurs pratiques pour permettre la présence des familles, l'accès et la cohabitation 24 h / 24 h, 7 j / 7 j (pour le principal soutien) plutôt que d'imposer les règles qui s'appliquent à tous les visiteurs.
- Demandez à des prestataires de soins de santé quelles pratiques seraient susceptibles d'accroître la participation des patients et de leurs familles en tant que partenaires de soins. Quelques exemples :
  - › « **Prise de décisions partagée** » : un processus de collaboration qui permet aux patients et aux prestataires de prendre des décisions ensemble.
  - › Partage des préférences culturelles, affectives et spirituelles du patient de la part de sa famille.
  - › Présence de la famille lors d'examen médicaux, de « tournées hospitalières » ou de réunions de planification des soins.
  - › Possibilité (en non obligation) pour la famille de participer aux soins de confort ou de routine.
  - › Soutien du personnel et lignes directrices pour les familles qui veulent être présentes lors d'interventions difficiles, douloureuses ou invasives, au cours d'une maladie grave, ainsi qu'avant et après une intervention chirurgicale.
- Découvrez comment les patients et leurs familles sont reconnus et inclus dans des conversations sur les soins, la sécurité, l'amélioration de la qualité, la planification des services, ainsi que la conception du système, la recherche et l'évaluation.
- Découvrez la meilleure personne ressource avec laquelle avoir ces discussions. Il pourrait s'agir d'un prestataire de soins de santé, d'un gestionnaire, d'un représentant des patients, d'un conseil consultatif de patients et de familles, d'un département de l'expérience du patient ou d'une équipe d'amélioration de la qualité.

## SOUTIEN ET RESSOURCES

- Découvrez par quels moyens votre organisme de soins de santé local reste à l'écoute des patients, notamment le traitement de leurs préoccupations ou de leurs compliments et/ou la présence d'un comité consultatif de patients et de familles.
- Découvrez les autres ressources de l'Institute for Patient- and Family- Centered Care comme le guide sur la présence des familles : *Better Together Pocket Guide for Families*.
- La *Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé* a publié une *trousse d'outils complète*.
- Découvrez comment *Meilleurs ensemble* peut vous aider !

Les [principes des soins centrés sur le patient et sa famille](#) (respect, partage d'informations, participation et collaboration) constituent le fondement de la présence des familles.

Ces ressources ont été élaborées par les organismes cités ci-dessous, de concert avec des patients et des familles de partout au Canada. Nous espérons qu'elles vous aideront à amorcer la conversation sur la présence des familles avec vos proches et vos prestataires de soins de santé.

Consultez les organismes nationaux et provinciaux qui s'adressent aux patients, aux familles et aux citoyens, tels que : [IMAGINE \(collaboration de citoyens pour la santé\)](#), [Patients, Canada](#), [Patients pour la sécurité des patients Canada](#), [Patients 4 Change \(Pts4Chg\)](#).