

Demander

Conversations précédentes et en cours

OPPORTUNITÉS

- Déclencheur « question surprise »
- Outils de planification préalable des soins
- Guides et outils de conversation sur les maladies graves

Parlons-en



LACUNES

- Manque de **COMPÉTENCES**, de connaissances, de temps
- Manque de clarté quant aux personnes devant participer aux **CONVERSATIONS**
- Compréhension limitée de la **TRAJECTOIRE DE LA MALADIE** et du pronostic de fin de vie

« Les conversations sont importantes, mais pensez au fardeau administratif du personnel en première ligne. »



« Nous avons besoin de savoir à quoi nous attendre, quels étaient nos choix et quelles solutions disponibles maintenant plutôt qu'au milieu ou à la fin du processus. »



« Connaître les volontés de ma sœur avait beaucoup d'importance. Même si nous ne voulions pas en parler, il fallait le faire. »

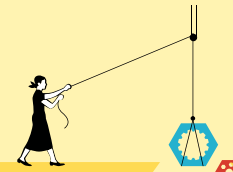


Communiquer

Comprendre et communiquer ses souhaits de manière continue

OPPORTUNITÉS

- Conversations sensibles sur le plan culturel
- Intégration de la PPS dans l'approche de soins centrés sur la personne



LACUNES

- **ACCÈS** et **UTILISATION** d'outils et de documentation variés
- **LES CHANGEMENTS** dans les volontés du patient ne sont pas communiqués
- Manque de **COMMUNICATION** entre les prestataires de soins dans les divers contextes de soins

« Nous savions ce que nous voulions, mais nous ne savions pas comment transmettre l'information. »



« Le personnel doit absolument savoir faire la différence entre ses croyances sur ce qui est bien et les volontés du patient. »



« On m'écoutait. On comprenait que je savais ce que mon mari voulait. S'ils ne comprenaient pas quelque chose, ils me le demandaient. Nous étions tous d'accord. »



Répondre aux besoins

Refléter les décisions des plans de soins et des documents juridiques

OPPORTUNITÉS

- Communautés de pratique
- Équipes et programmes de réseautage en soins palliatifs
- Évaluer, traiter et aiguiller : un processus collaboratif



LACUNES

- Système insuffisant en matière d'**IMPUTABILITÉ** et de suivi des soins
- Différentes compréhensions des obligations **JURIDIQUES** et **ÉTHIQUES**
- Manque de **PROCESSUS** pour intégrer les décisions à la planification des soins

« Le plan était bien pensé et c'était un bon plan en théorie. C'est l'exécution du plan qui s'est avérée déficiente. »



« Le PPS de ma sœur était simple : elle voulait rester à la maison et avoir sa famille autour d'elle, et non à l'hôpital au milieu du chaos d'un service d'urgence. »



« Il ne s'agit pas seulement de répondre à mes besoins physiques, mais de trouver des stratégies pour préserver ma dignité, ma qualité de vie et un plan qui répond à mes besoins spirituels, et cela est souvent négligé. »



INTÉGRATION DE PLANS PRÉALABLES DES SOINS À LA PRESTATION DE SOINS

La planification préalable des soins est un processus continu qui consiste à prendre des décisions au sujet des soins que le patient souhaite recevoir s'il devient inapte à exprimer ses volontés lui-même.

Cette carte de l'expérience est une représentation des opportunités et des insuffisances observées par des experts en la matière, des patients et des prestataires de soins lors de l'intégration des volontés dans le plan préalable des soins et la prestation des soins à domicile. On a recueilli les témoignages lors d'un atelier avec les parties prenantes, d'entrevues téléphoniques et de sondages en ligne. On a validé les témoignages en sondant un groupe d'experts en suivant le processus E-Delphi.



Vers l'excellence opérationnelle en matière de soins palliatifs à domicile