

Partners in Care Information for residents and their families.

*It's about working together
to bring quality and safety to care
and to enhance the resident and family experience.*

Background

Traditionally, health services have been designed by “providers” for “clients” *, in a patriarchal manner. There is an evolving culture towards the “client” being meaningfully included as a member of the care delivery team in determining the best outcomes for them and for having influence on the healthcare system.

**Includes patients, residents, their significant others, etc.*

“Client and family expertise gained through their lived experience of illness and care are acknowledged as distinct and necessary components to improving health services”.
(Resource: Health Standards Organization, 2019)

In our continuous effort to ensure best practice and quality improvement, Bayview is working to integrate this approach into our daily operations, from administrative decisions to front line care.

People Centred Care

An approach to care that consciously adopts individuals’, carers’, families’, and communities’ perspectives as participants in, and beneficiaries of, trusted health systems that are organized around the comprehensive needs of people.

(World Health Organization)

The strategies in place at Bayview to foster People Centred Care

- We strive to work ***in partnership***...residents and families are as involved as they want to be in care delivery (Presence and care plan development).
- We strive to ***seek input*** from residents and their significant others on matters regarding the organization of care and services. Input is obtained in various ways and at various times (Advisory committee, Resident’s committee, formal surveys, suggestion box, etc.)

Your voice matters as we move away from “doing for” you to “doing with” you as partners in care.

At Bayview, WE CARE about people.

Partenaires en soins Information pour les résidents et leurs familles.

*Il s'agit de travailler ensemble
apporter qualité et sécurité aux soins
et d'améliorer l'expérience des résidents et des familles.*

Arrière-plan

Traditionnellement, les services de santé ont été conçus par des « prestataires » pour des « clients »*, de manière patriarcale. Il y a une culture en évolution qui fait en sorte que le « client » soit inclus de manière significative en tant que membre de l'équipe de prestation de soins dans la détermination des meilleurs résultats pour lui et pour avoir une influence sur le système de santé.

**Comprend les patients, les résidents, leurs proches, etc.*

« L'expertise des clients et de la famille acquise grâce à leur expérience vécue de la maladie et des soins est reconnue comme des éléments distincts et nécessaires à l'amélioration des services de santé. »

(Ressource : Organisme de normalisation de la santé, 2019)

Dans le cadre de nos efforts continus pour assurer l'amélioration des pratiques exemplaires et de la qualité, Bayview s'efforce d'intégrer cette approche dans ses activités quotidiennes, des décisions administratives aux soins de première ligne.

Soins centrés sur les personnes

Une approche des soins qui adopte consciemment les points de vue des individus, des soignants, des familles et des communautés en tant que participants et bénéficiaires de systèmes de santé de confiance organisés autour des besoins globaux des personnes. (Organisation mondiale de la santé)

Les stratégies en place à Bayview pour favoriser les soins centrés sur les personnes

- Nous nous efforçons de travailler **en partenariat**... les résidents et les familles sont aussi impliqués qu'ils le souhaitent dans la prestation des soins (présence et élaboration du plan de soins).
- Nous nous **efforçons de recueillir les commentaires** des résidents et de leurs proches sur les questions relatives à l'organisation des soins et des services. Les commentaires sont obtenus de diverses façons et à divers moments (comité consultatif, comité des résidents, sondages officiels, boîte à suggestions, etc.)

Votre voix compte alors que nous passons de « faire pour » vous à « faire avec » vous en tant que partenaires dans les soins.

À Bayview, nous tenons les gens À COEUR