

Table des matières

Introduction :

L'humanité, l'humanisme vers l'humanisation des soins et le personnel infirmier 7

CHAPITRE 1

Les multiples facettes de la conjoncture entre la profession infirmière, la qualité des soins et la sécurité des patients dans le système de soins de santé québécois 11

1.1 État de situation pour l'infirmière d'aujourd'hui et de demain 13

1.2 Retour aux sources des valeurs bioéthiques des professionnels de la santé 14

1.3 L'urgence d'adopter des méthodes pédagogiques innovantes pour les infirmières d'aujourd'hui et de demain 15

1.4 Idéation de recherche 16

1.5 Reconnaissance du pragmatisme humaniste dans la démarche infirmière 20

CHAPITRE 2

Le déploiement du professionnalisme de l'étudiante infirmière à l'infirmière experte : quelle place occupe l'humanisme vu sous l'angle du Caring? 27

2.1 Le professionnalisme en général, la conscience professionnelle et le professionnalisme infirmier 30

2.2 Des modèles pour mieux comprendre le professionnalisme infirmier 39

2.3 Les théoriciennes du Caring selon leur perspective 47

CHAPITRE 3

Comment sont liés amélioration continue de la qualité des soins aux patients, sécurité durable, développement professionnel infirmier et performance du système de soins de santé? 67

3.1 Définir la qualité des soins 69

3.2 Rendre visibles les soins infirmiers à travers des référentiels liés à la qualité 79

3.3 L'humanisme et le Caring au cœur d'une culture de sécurité durable des patients 86

CHAPITRE 4

Comment se vivent l'amélioration continue de la qualité, la sécurité des soins ainsi que la gestion des risques au CHU de Québec-Université Laval? 95

4.1 Définitions, concepts et processus associés à l'amélioration continue de la qualité, à la sécurité des soins et à la gestion des risques 100

4.2 Processus d'agrément 122

CHAPITRE 5

L'engagement des patients dans le système de santé : découvrir les bases d'une collaboration humaniste soignant-soigné	139
5.1 Fondements de l'engagement des patients dans le système de santé	141
5.2 Les différents niveaux de l'engagement des patients	145
5.3 Le « parapluie salutogénique » de l'engagement des patients	149
5.4 Engagement des patients et sécurité des patients	150
5.5 Collaboration interprofessionnelle dans l'engagement des patients	151
5.6 Quelques enjeux opérationnels de la mise en œuvre de l'engagement des patients	152
5.7 Dispositifs de promotion de l'engagement des patients	155

CHAPITRE 6

L'expérience patient au cœur des processus d'amélioration continue de la qualité des soins et services au CHU de Québec-Université Laval	165
6.1 L'expérience vécue par le patient comme reflet de la qualité des soins et de l'approche de soins centrés sur la personne	168
6.2 Liens entre la qualité de l'expérience patient et les résultats de soins de santé	176
6.3 Mesure de l'expérience patient	180

CHAPITRE 7

Pourquoi et comment rendre visible l'humanisation des soins infirmiers : le projet de recherche INSÉPARable	203
7.1 La recherche INSÉPARable et ses retombées	205
7.2 Implications de l'utilisation du portfolio INSÉPARable en pratique clinique et en gestion ..	216

CHAPITRE 8

À terme : rendre réellement visible l'humanisation des soins et savoir gérer efficacement le changement qui s'ensuit	223
8.1 Appel urgent à l'humanisation des soins	225
8.2 Gestion du changement, programme qualité et gestion de projet	228
8.3 Un système axé sur les connaissances, les apprentissages et les expériences	232
Glossaire	245
Solutionnaire	251