

Hôpital Memorial de Cambridge :

Améliorer l'expérience des patients et du personnel



L'imposant projet de réaménagement de l'Hôpital Memorial de Cambridge, d'une valeur de 187 M\$, comprend la construction d'une nouvelle aile de soins qui vise à améliorer l'expérience des patients en matière de soins de santé.

En route vers l'excellence

Pour concrétiser l'importance qu'il accorde aux soins, l'Hôpital Memorial de Cambridge a voulu créer un milieu accueillant, chaleureux et favorisant la guérison; en d'autres mots, faire en sorte que l'hôpital ne ressemble pas à un hôpital. Le service à la clientèle est essentiel à cette approche. Comme l'explique Patrick Gaskin, président et chef de la direction : « Les gens s'attendent à la qualité des soins cliniques de notre part. Si nous remplaçons une hanche, cela va de soi. Ce ne sont pas là des soins de santé de qualité. C'est simplement faire notre travail. C'est lorsque nous abordons les soins de santé du point de vue de l'expérience que nous produisons des soins exceptionnels et que nous créons de la qualité. »

La création au service de l'expérience du patient

« Il existe des données et des observations selon lesquelles il est beaucoup plus probable que les gens guérissent plus rapidement s'ils se sentent à l'aise dans un milieu. Voilà pourquoi il était essentiel de tenir compte des éléments qui contribuent au bien-être pendant la construction de l'aile », explique Mike Prociw, vice-président, Services financiers et généraux. Des mesures particulières ont été prises pour s'assurer que les patients puissent voir la lumière du jour et avoir une belle vue. L'orientation du bâtiment vers la rivière Grand, qui est visible depuis l'intérieur, a permis de rapprocher de la nature les unités de soins intensifs, de soins pédiatriques et de soins médicaux.

Il était primordial de s'assurer que les espaces soient inclusifs pour les familles, lesquelles sont essentielles à l'aide apportée aux patients. Les salles d'attente sont plus grandes et plus ouvertes, de façon à pouvoir y accueillir les familles entières. Toutes les chambres sont privées, garantissant ainsi une communication



«C'est notre hôpital communautaire. Nous voulons réellement que les gens sentent que c'est leur hôpital, et je pense que nous avons réussi à le faire. »

Vera Heldman, éducatrice clinicienne de l'unité des soins intensifs

de plus grande qualité entre les patients, le personnel et les familles. Des sièges confortables et des fauteuils inclinables dans les chambres et les couloirs offrent des endroits où se retirer et se détendre. La pandémie a également consolidé l'importance d'avoir des mesures qui favorisent la sécurité des espaces. L'intimité accrue permet une plus grande distanciation et les détails de la conception du mobilier, comme la facilité de nettoyage et les coutures scellées permettent de respecter les protocoles de lutte contre les infections.

Les matériaux performants qui sont à la fois élégants et confortables, tout en pouvant résister à de rigoureux protocoles de nettoyage et de désinfection au fil du temps, assurent un équilibre entre la sécurité, le confort et l'impression d'être chez soi.

Un milieu favorable pour le personnel

Puisque le travail dans le secteur des soins de santé peut être très stressant, les lieux de travail doivent donc pouvoir soutenir le personnel. Des espaces dédiés, comme des coins salon, sont des endroits paisibles qui permettent de mieux communiquer avec les patients, les familles et les collègues. Les cours intérieures offrent des espaces tranquilles où le personnel bénéficie de moments de solitude pour réfléchir avant de retourner travailler, revigoré.

Créer une expérience agréable

Une expérience bonifiée aide les patients à traverser les périodes plus difficiles. Vera Heldman, éducatrice clinicienne de l'unité des soins intensifs, explique : « Nous prodiguons les soins nécessaires, mais si nous pouvons rendre le milieu plus invitant pour y accueillir les familles ou pour favoriser l'intimité et rendre l'espace



plus lumineux, plus confortable et plus spacieux, l'expérience du patient s'en trouve améliorée et cela apporte un peu de joie dans des moments souvent désagréables. » M. Gaskin conclut ainsi : « C'est notre hôpital communautaire. Nous voulons réellement que les gens sentent que c'est leur hôpital, et je pense que nous avons réussi à le faire. »

PRODUITS VEDETTES

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| Siège Duet | Siège Primacare modulaire |
| Siège GC Sidero | Siège River |
| Siège GC Wind | Table Swap |
| Siège Kate | Siège Wind Linear |
| Siège Primacare HT | Table Wind |
-

