

Écouter, chercher, respirer...

le quotidien d'un centre de
ressources pour les patients

Dahlal Mohr-Elzeki

Bibliothécaire pour les patients

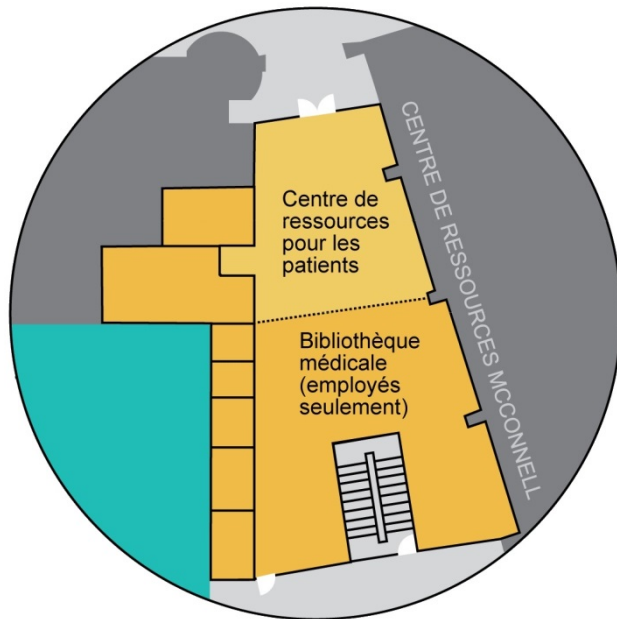
Centre de ressources McConnell

Centre universitaire de santé McGill



Court historique

- ▶ Création du centre de ressources pour les patients suite au déménagement au Site Glen en avril 2015.




- ▶ Espace partagé avec la bibliothèque médicale.

La mission du CRP



Questions



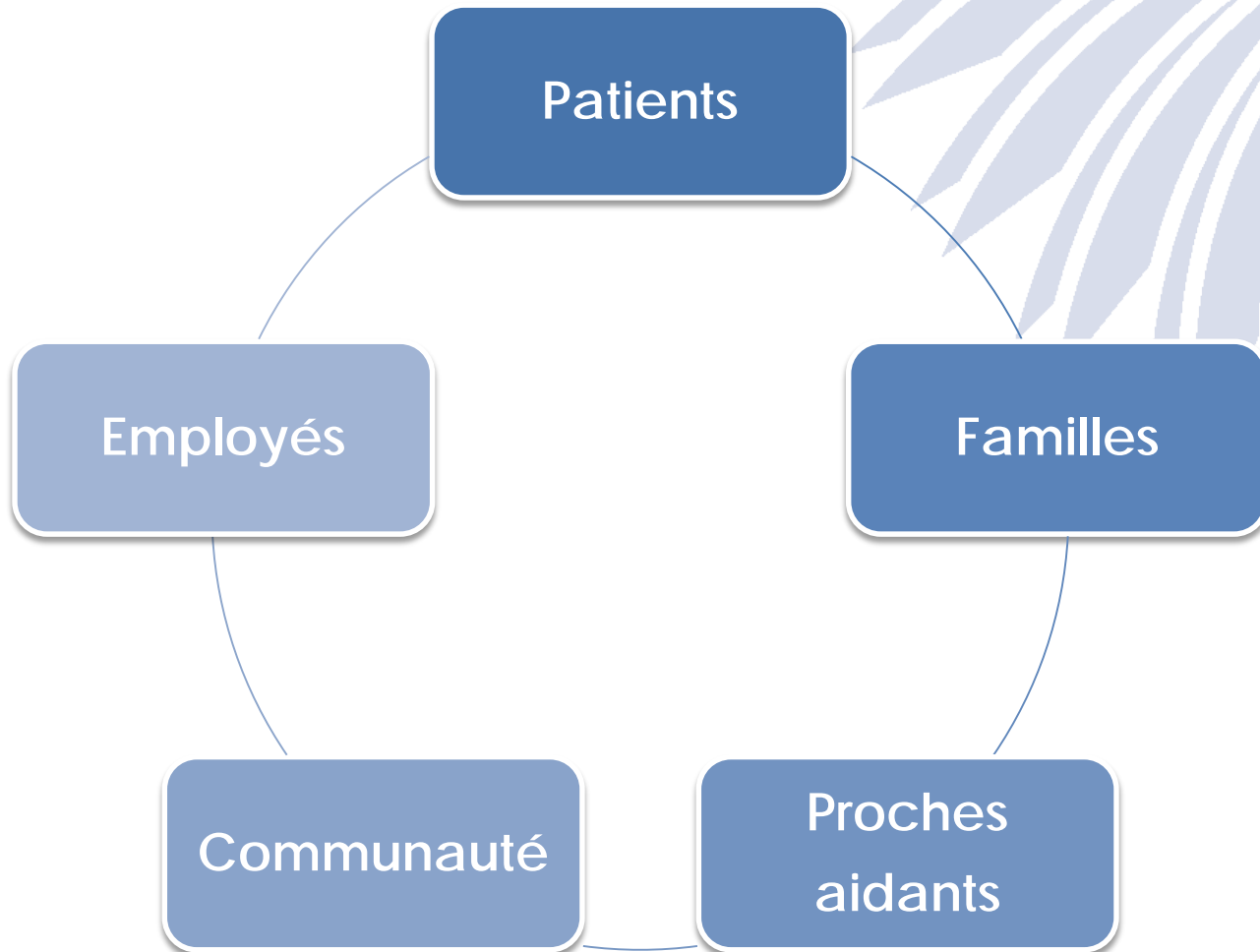
**Bibliothécaire
et ressources
fiables**



**Patients
engagés**



À qui s'adresse le CRP ?



Un survol du CRP

Informations sur la santé

- Bibliothèque de ressources en santé
- Recherches d'informations
- Site web

Centre d'affaires

- Ordinateurs et imprimantes
- Numériseur, Photocopieur(\$)
- Télécopieur (local)

Espace de détente

- Journaux
- Livres de loisir

Soutien

- Dépannage
- Écoute active

Un aperçu sur 2017-2018*

4481 visiteurs

2063 questions de référence

3336 usagers du centre d'affaires

403 prêts

143 demandes de recherche



* du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Au cours d'une semaine type* ...

86 visiteurs

40 questions de référence

64 usagers du centre d'affaires

8 prêts

3 demandes de recherche



* du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Tableau comparatif 2016-2018

	Annuel			Hebdomadaire		
	2016-17	2017-18	2018-19*	2016-17	2017-18	2018-19*
Visiteurs	4852	4481	5426	93	86	104
Questions de référence	2740	2063	2577	53	40	50
Usagers du centre d'affaires	3119	3336	3986	60	64	77
Prêts	237	403	460	5	8	9
Demandes de recherche	162	143	153	3	3	3



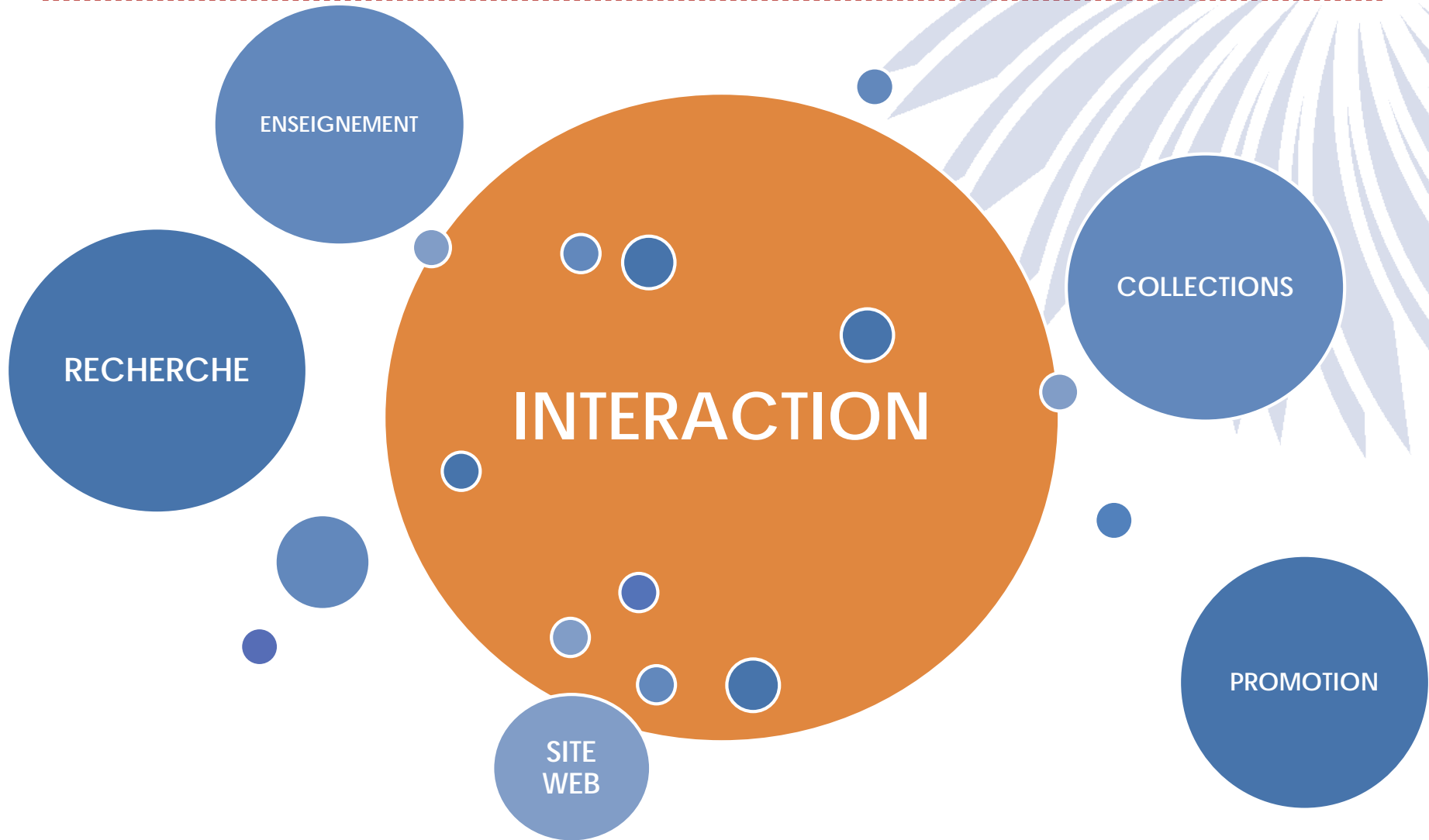
* Extrapolation basée sur P1-P5, année financière 2018-2019 (du 1^{er} avril 2018 au 18 août 2018)

Exemples de questions de recherche

- ▶ Quels types de prothèses existe-t-il pour les remplacements de la valvule mitrale ?
- ▶ Quels contrastes radioactifs sont utilisés lors d'un test MIBI? Y-a-t-il des effets secondaires ou des risques associés ?
- ▶ Existe-t-il des groupes de soutien pour les proches aidants des patients ayant fait un AVC ?
- ▶ Je cherche des ressources pour les patients portant sur le stress et l'anxiété pré-examen.

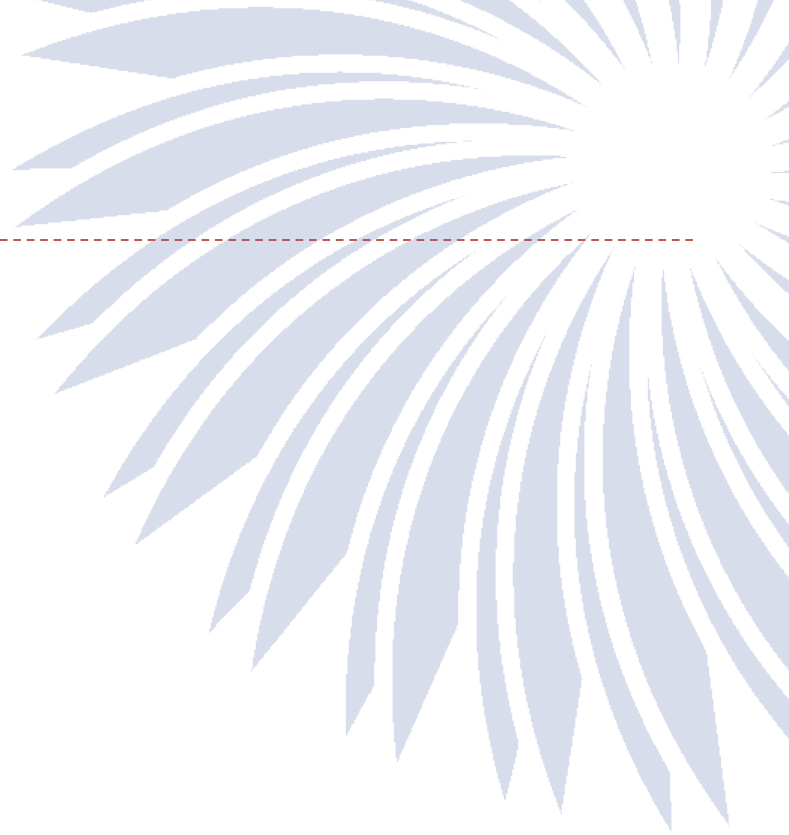


Éléments d'un service pour les patients



Exemples d'interactions

- 1) L'utilisateur « investigateur »
- 2) L'utilisateur loquace
- 3) L'ami
- 4) L'utilisateur très affecté
- 5) Les cas plus difficiles



L'utilisateur « investigateur »

- ▶ L'utilisateur qui vous demande une réponse immédiate à une demande de recherche poussée.
- ▶ L'utilisateur qui tente de vous engager comme assistant de recherche.
- ▶ L'utilisateur qui vous demande des questions qui vont au-delà de votre expertise en tant que bibliothécaire.



L'utilisateur loquace

- ▶ L'utilisateur qui vous pose une question et ensuite vous parle (en posant d'autres questions ou de sa vie personnelle) pendant que vous essayez d'effectuer une recherche.



L'ami

- ▶ L'utilisateur qui se positionne comme ami (ou comme admirateur), qui aime jaser, qui partage sa vie personnelle et qui s'attend à ce que vous partagiez les détails de votre vie personnelle avec lui.
- ▶ L'utilisateur qui agit de façon trop familière avec vous afin d'obtenir des services spéciaux (en bibliothèque).



L'utilisateur très affecté

- ▶ L'utilisateur qui est en colère ou très agité.
- ▶ L'utilisateur qui est ébranlé émotionnellement.



Les cas plus difficiles

- ▶ L'utilisateur qui souffre de problèmes de santé mentale ou de comportement.
- ▶ L'utilisateur qui ne respecte ou ne comprend pas les limites établies.



Interactions avec les usagers :

Principes directeurs

- 1) Soyez transparent et uniforme dans vos pratiques.
- 2) Établissez des attentes et des limites claires.
- 3) Agissez avec de la sensibilité et de la sincérité.



Stratégies complémentaires pour le bien-être

- 1) Ayez un espace de décompression ou de compte-rendu sécuritaire ainsi qu'une communauté de pratique (locale si possible).
- 2) Sortez de votre lieu de travail pendant vos pauses (marcher, faire de l'activité physique, etc.)
- 3) N'oubliez pas de valoriser vos succès : les petites victoires, les remerciements, les sourires des usagers, etc.



Succès

- ▶ **Croissance de la collection de livres**
 - ▶ Augmentation majeure dans les prêts.
 - ▶ Collections spéciales
 - ▶ Participation des patients
 - ▶ Proches aidants (et maladie d'Alzheimer)
 - ▶ Collection de livres de loisir en libre service.

- ▶ **Amélioration de l'espace**
 - ▶ Rayonnages.
 - ▶ Présentoirs à dépliants.
 - ▶ Espace de rangement.
 - ▶ Portes automatiques.



Succès

▶ Visibilité améliorée

▶ Outils de promotion

- ▶ Dépliants, bloc-notes détachables.
- ▶ Affiches dans les salles d'attente et les zones fréquentées.
- ▶ Promotion sur les écrans de télévision à l'hôpital.
- ▶ Présentations.

▶ Augmentation des services aux employés

- ▶ Analyses de l'environnement.
- ▶ Révisions en langage clair des documents destinés aux patients.



Succès

▶ Collaborations internes et externes

- ▶ Avec certaines équipes cliniques et départements
 - ▶ Clinique de cessation tabagique.
 - ▶ Département de nutrition.
 - ▶ Programme parcours de rétablissement chirurgical.

▶ Comités et groupes hospitaliers

- ▶ Comité des usagers.
- ▶ Comité d'éducation des patients.
- ▶ Centres de ressources partenaires.

▶ Externe : Programme Biblio-Aidants



Merci ! Questions ?

Dahlal Mohr-Elzeki

Bibliothécaire pour les patients
dahlal.mohr-elzeki@muhc.mcgill.ca
514-934-1934, poste 22054

