

# Devenez partenaire de l'expérience patient

Ensemble pour des soins de qualité en toute sécurité!



Leader francophone au service de ses collectivités  
Francophone leader serving its communities

## Que fait le partenaire de l'expérience patient?

Le partenaire de l'expérience patient est un patient ou un membre de la famille qui a eu de nombreux ou de récents contacts avec le Réseau de santé Vitalité. Il collabore bénévolement avec les membres de la direction et du personnel du Réseau et il leur apporte son expertise et ses connaissances comme patient ou membre de la famille pour aider à améliorer l'expérience de soins pour tous les patients et leur famille.

## Pourquoi deviendrais-je partenaire de l'expérience patient?

En ce qui concerne les soins ou les services que vous avez reçus ou qu'un membre de votre famille a reçus, est-ce qu'il y a des choses que le Réseau aurait pu mieux faire?

Avez-vous des idées de ce que le Réseau pourrait faire pour offrir les meilleurs soins possible? Le Réseau aimerait avoir vos suggestions pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services qu'il offre.

## La contribution du partenaire de l'expérience patient

Le partenaire peut aider le Réseau de diverses manières :

- **En racontant son histoire**  
En décrivant son expérience ou celle d'un membre de sa famille, le partenaire donne des renseignements utiles aux membres du personnel. Les renseignements peuvent aider le Réseau à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

- **En participant à des équipes de travail**

Le partenaire apporte une perspective unique et importante qui peut appuyer le Réseau dans ses efforts d'amélioration des soins aux patients.

- **En collaborant à des projets à court terme**

Le Réseau peut solliciter l'aide du partenaire pour améliorer l'expérience des patients au sein de ses programmes ou de ses cliniques ou lui demander des conseils sur des projets de construction ou de rénovation.

- **En examinant du matériel d'information**

Le Réseau peut demander au partenaire d'examiner des documents destinés aux patients et aux familles pour qu'ils soient efficaces et faciles à comprendre.

- **En participant au Comité consultatif des patients et des familles**

Le Comité consultatif des patients et des familles regroupe des partenaires de l'expérience patient et des membres du personnel. Le comité cible et examine des projets d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans tous les programmes et services du Réseau.

## En quoi consiste l'engagement?

Le partenaire de l'expérience patient peut être invité à consacrer bénévolement quelques heures par mois, selon les besoins de l'équipe, du comité ou du projet auquel il participe.

## Les résultats

Le Réseau vise le respect et la dignité; il veut donner la priorité aux patients et à leurs proches dans tout ce qu'il fait.

Comme partenaire de l'expérience patient, vous pourriez aider le Réseau à améliorer la culture d'excellence en matière de soins axés sur le patient et la famille.

## Est-ce un rôle pour moi?

Le rôle du partenaire de l'expérience patient est peut-être un rôle pour vous si vous pouvez :

- Collaborer avec la direction et le personnel pour améliorer l'expérience des patients;
- Offrir votre point de vue de façon constructive pour améliorer les programmes, les services et les priorités du Réseau;
- Parler de votre expérience comme patient ou membre de la famille, mais aussi voir au-delà de votre expérience personnelle;

- Travailler avec diverses personnes;
- Respecter les opinions et les idées des autres;
- Faire preuve d'un esprit positif dans les discussions;
- Promouvoir la mission du Réseau dans des rapports positifs avec le personnel, les médecins, les bénévoles et le public en général;
- Respecter la confidentialité de tous les renseignements échangés.

## Qui peut devenir partenaire de l'expérience patient?

Pour devenir partenaire, il suffit d'avoir été un patient ou un membre de la famille d'un patient et d'avoir un réel désir d'aider le Réseau à offrir les meilleurs soins possible.

Votre atout le plus important est votre propre expérience et expertise en tant que patient ou membre de la famille d'un patient. Le Réseau vous offrira la formation et le soutien nécessaires.

## Votre opinion compte! Devenez partenaire de l'expérience patient!

Pour plus de renseignements, communiquez avec le Service de la qualité et de la sécurité des patients par courriel à [qualite.quality@vitalitenb.ca](mailto:qualite.quality@vitalitenb.ca) ou par téléphone :

- Zone Acadie-Bathurst (Bathurst et Péninsule acadienne) : 506-544-2057
- Zone Beauséjour (Moncton et les environs) : 506-862-3767
- Zone Nord-Ouest (Edmundston et les environs) : 506-739-2221
- Zone Restigouche (Campbellton et les environs) : 506-789-5023

Contenu adapté avec l'autorisation du Réseau de santé Horizon.