

## Description de tâches pour les « patients partenaires »

Sous la direction de la Chef du *Bureau de l'Expérience patient*, le « patient partenaire » veillera à ce que les points de vue et les opinions des patients, leurs familles et la communauté sont adéquatement représentés auprès des membres du personnel auxquels ils sont jumelés et ce, dans le cadre de projets de qualité. Le « patient partenaire » s'assurera que les commentaires de ceux qui utilisent les services soient bien compris par le personnel de l'Hôpital général juif (HGJ) et les aidera dans leurs projets d'amélioration de qualité.

### Objectif :

Travailler avec le personnel de l'HGJ afin d'assurer le plus haut niveau de soins et de sécurité pour les patients, leurs familles et la communauté.

### Ce qui pourrait être réalisé :

- Améliorer l'expérience des patients et des membres de leur famille
- Améliorer la satisfaction des patients
- Augmenter la satisfaction au travail du personnel et des médecins
- Améliorer la sécurité et la qualité des soins
- Instaurer des mesures de prévention
- Réduire les coûts en optimisant les soins

### Qualités/expérience/personnalité requises :

- Expérience récente, idéalement moins de 3 à 5 ans, dans les soins de santé ou dans un domaine connexe
- Participatif et bonnes compétences en communication
- Représentant de la population desservie par l'organisme
- Capacité à travailler en équipe
- Attentes réalistes/patience/gestion adéquate des petits changements
- Habileté à rétroagir constructivement
- À l'aise avec l'incertitude
- Ouverture et honnêteté
- Habileté à partager son expertise et son expérience
- Prêt à investir son temps
- Grand intérêt et passion pour l'amélioration des soins de santé pour tous
- Bonne écoute
- Respect des autres opinions et des diverses perspectives
- Ouvert à aller au-delà de ses propres expériences personnelles
- Capacité à promouvoir la mission du CIUSSS Centre-Ouest comme partenaire, par l'entremise d'une interaction positive avec les différentes parties prenantes
- Communication écrite, parlée et lecture en anglais. Le français constitue un atout.

### Tâches possibles :

- Servir en tant que représentant des patients dans différents comités de l'établissement.

- Membre important de la conception, de l'amélioration ou de la discussion entourant les programmes nouveaux ou actuels, politiques, services et/ou processus.
- Consulter des documents non confidentiels et/ou fournir une rétroaction en dehors des réunions.
- Participer à l'analyse des données de « l'expérience patient » et proposer des idées pour des plans d'action.
- Donner son avis sur la conception de projets et leur exécution.
- Participer comme un membre d'un groupe de discussion et donner son opinion sur sa propre expérience de soins de santé, ainsi que sur tous sujets à discuter.
- Projets à court terme (comité de travail d'une courte durée).
- Comités d'amélioration continue de la qualité.
- Tout autre comité/projet que le département propose.

Attentes :

- Collaborer étroitement avec le personnel clinique et non clinique
- Communiquer ses idées de manière claire et succincte
- Signer un formulaire de confidentialité et d'autorisation de publication de votre photo
- Assiduité et participation active
- Participer à une réunion avec tous les autres « patients partenaires » une fois aux deux mois
- 1,5 à 2 heures par semaine (peut varier selon le projet)

Engagement :

- Nous demandons au « patient partenaire » de s'engager pour un mandat d'un an. Une fois terminé, nous passerons en revue ensemble, à l'aide d'une évaluation 360, l'expérience du « patient partenaire » dans leur rôle de conseiller.

Révocation :

Les « patients partenaires » peuvent être révoqués du programme, à la discrétion du *Bureau de l'Expérience patient*.

Pour information :

Milena Marn  
 Programme de la qualité  
 Hôpital Général Juif  
 3755 Côte Ste. Catherine, A-924  
 Montréal, Québec, H3T 1E2

514-340-8222 x 3928  
 mmarn@jgh.mcgill.ca

Ce document a été créé en consultation avec les programmes de patients partenaires de ces organisations:

- Agency for Healthcare Research and Quality
- The Beryl Institute
- BJC HealthCare
- Henry Ford Hospital
- Chatham-Kent Health Alliance
- The Brantford General
- North York General