



L'amélioration de la qualité comme levier à l'intégration du partenariat patient

Karine Vigneault, Ph.D.
Coordonnatrice, Partenariat Patient
McGill University Health Center

Transformation • Innovation • Excellence
sur trois sites | on three sites

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre



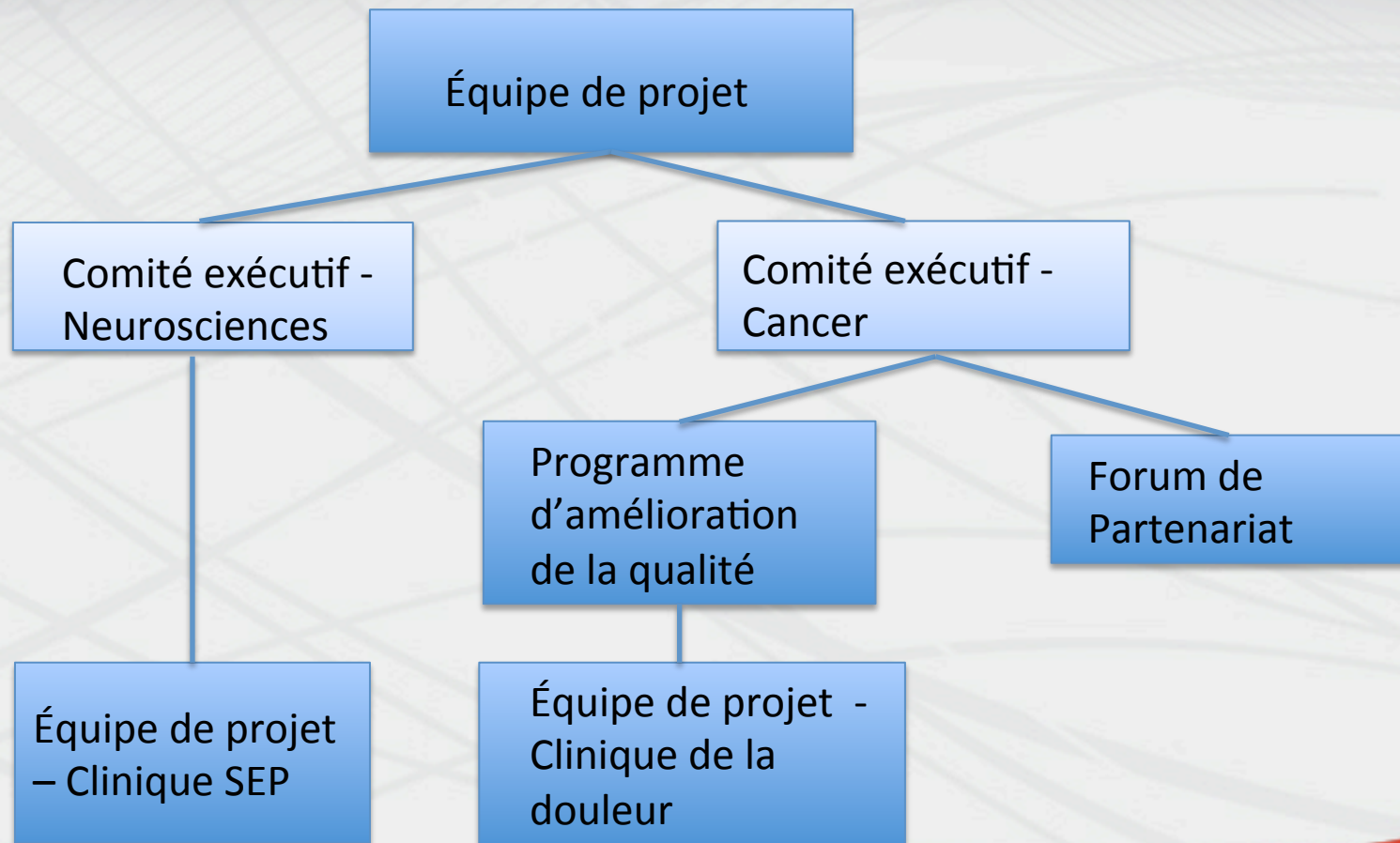
Contexte

Projet avec la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

Objectifs

- Création d'une infrastructure pour soutenir le partenariat
- Formalisation de la trajectoire de recrutement et de formation
- Communication des bénéfices associés au partenariat patient

Structure du projet



Trajectoire - recrutement et formation

Identification des patients et premier contact

Entrevue téléphonique et en personne

Rencontre préparatoire

Formation

Coaching

En collaboration avec les équipes de soins

Qualités recherchées

- Acceptation de la maladie
- Réflexivité/autogestion des soins
- Capacité de généralisation
- Collaboration constructive
- Habiletés communicationnelles et relationnelles

Trajectoire - recrutement et formation



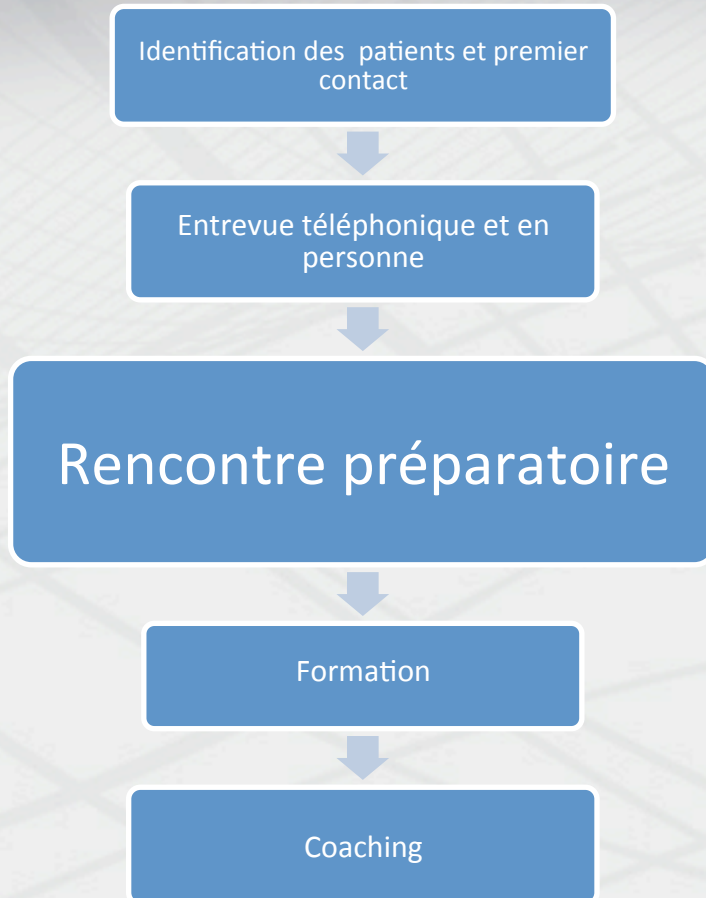
Par tandem patient coach et coordonnatrice

I didn't just get a call asking "Would you be interested in this project ?" I got 3 interviews.

It sounds like "Are you really serious and what is you take on the whole thing?"

- Patient conseiller

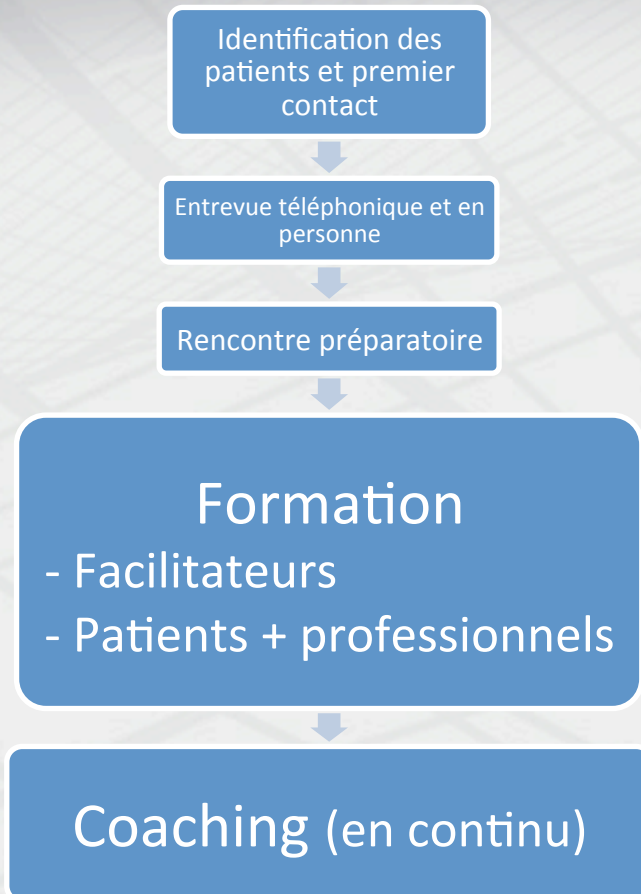
Trajectoire - recrutement et formation



Avec coordonnatrice et responsables du projet

- Historique du projet
- Composition de l'équipe
- Entente confidentialité

Trajectoire - recrutement et formation



Formation des facilitateurs au partenariat patient = élément clé

Approche plus concrète que conceptuelle au niveau des équipes

Occasion d'échange avec patient coach ou autres patients

Exemple de règles d'engagement

- Utilisation des prénoms
- Système de vote pour la prise de décision
- Tous sont inclus dans chaque message envoyé
- Pas de rencontre sans la présence d'un patient
- Pairage entre patients et professionnels de l'équipe

Bénéfices d'une approche intégrée

Intégration du partenariat patient et de l'amélioration de la qualité facilite:

- Participation des patients
- Création de lien de collaboration entre tous les participants
- Obtention de succès ayant des impacts positifs pour tous

This was nice because we have got everyone that cared about the problem, both patients and staff around the table...

I don't think that we would have ever been able to accomplish that without having a dedicated process and forcing everyone essentially to... focus on the problem. And that is how things get solve.

-Professionnel, équipe de projet

Arrimage à la structure qualité

Partenariat patient porté par Direction ayant un **rôle transversal de soutien**

- accompagnement selon les priorités des équipes
Où en sommes-nous ? Où voulons-nous nous situer ?
- mobilisation et mise en commun des meilleures pratiques à l'échelle du CUSM

When people complain about the system, I say “Then fine, what can you do about it? How would you like to participate?” And there is now, through this patient engagement and [quality]committees, you can get involved and make a difference.

- Patient conseiller, équipe de projet