

# Devenez conseiller en évaluation de l'expérience des patients



**PARTENAIRES DANS LA PROMOTION DE L'EXCELLENCE DANS LES SOINS DE SANTÉ MAINTENANT**



## Qu'est-ce qu'un conseiller en évaluation de l'expérience des patients (CEEP)?

Les CEEP sont des bénévoles qui ont une expérience récente en matière de soins de santé. Ils nous aident à comprendre ce qui compte le plus pour les patients, les clients et les familles. Ils travaillent en partenariat avec notre personnel soignant et nos médecins afin d'améliorer la qualité et la sûreté des soins et de créer un environnement de soins axé sur le patient et la famille.

## Pourquoi devenir conseiller en évaluation de l'expérience des patients?

Vous avez vécu une expérience de soins de santé et nous voulons mettre à profit votre expérience pour nous améliorer.

Vos connaissances directes de nos services et de leur incidence nous seront d'une aide inestimable pour nous aider à mieux répondre aux besoins et aux priorités de nos patients, clients et familles. Votre vécu sera aussi pris en compte dans l'élaboration des politiques, des programmes et des pratiques qui façonnent les soins et les services que nous offrons.

Nous aimerions avoir vos idées pour nous aider à améliorer la qualité et la sûreté des soins que nous prodiguons.

## Quel sera mon rôle?

Les CEEP collaborent avec le personnel soignant pour améliorer l'expérience des patients et la prestation de soins en participant :

- à des réunions du personnel et des cadres
- à des comités à court et à long terme
- à des projets spéciaux
- à des groupes de discussion et à des remue-méninges

## Combien de temps faut-il consacrer?

À vous de décider! Vos heures de bénévolat varieront de 2 à 6 heures par mois.

## Le résultat

Amélioration des aspects suivants :

- Sécurité des patients
- Expérience des patients
- Résultats en matière de santé
- Conception des services
- Processus de soins
- Traitements et soins
- Transition entre les services
- Réduction des facteurs de risque pour prévenir la maladie
- Responsabilisation
- Collaboration pour l'établissement de priorités

## Ce rôle est fait pour vous si vous êtes capable :

- de collaborer avec le personnel soignant et de discuter des expériences de manière constructive;
- de parler de votre expérience comme patient ou membre de la famille, mais aussi de concevoir l'expérience des autres;
- de respecter les opinions et les points de vue de tous;
- de garder l'esprit ouvert et une attitude positive;
- d'écouter et d'apprendre des autres pour assurer une communication à double sens;
- de garder les renseignements confidentiels;
- de garder en tête que les relations solides se fondent sur la confiance et que l'honnêteté est donc primordiale;
- de faire preuve de patience envers le processus, car les changements ne se font pas du jour au lendemain.

## Qui peut devenir conseiller en évaluation de l'expérience des patients?

Un CEEP, c'est toute personne qui a une expérience récente dans le système de santé comme patient, client ou membre de la famille et qui manifeste un intérêt sincère pour nous aider à faire de l'expérience des patients la meilleure qui soit. Horizon vous offrira la formation et le soutien dont vous aurez besoin pour remplir ce rôle.

## Comment faire pour devenir conseiller en évaluation de l'expérience des patients?

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour postuler afin de devenir CEEP, veuillez communiquer avec le Service des ressources bénévoles de l'un des établissements suivants :

Hôpital régional de Saint John 506-648-6523

L'Hôpital de Moncton 506-857-5433

Hôpital régional Dr Everett Chalmers 506-452-5322

Hôpital régional de Miramichi 506-623-3190

Hôpital du Haut de la Vallée 506-375-2541

PatientEngagement@Horizonnb.ca