Personne-ressource pour des questions ou des inquiétudes :

Conseillers des patients et des familles

210, rue John, Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 0B8
(EMANB.pf@medavienb.ca)

Stationnement et accès aux installations
Du stationnement est disponible aux emplacements où se tiennent les réunions. Des permis de stationnement seront fournis, au besoin.

Guide du conseiller des patients et des familles

Merci de votre intérêt à former un partenariat avec le Programme extra-mural (PEM) en tant que conseiller des patients et des familles.

Votre expérience, que ce soit comme patient ou comme membre de la famille d'un patient, pourrait contribuer considérablement à la façon dont les soins de santé sont fournis aux patients du PEM.

Vos commentaires nous aideront à répondre aux questions et aux préoccupations, à faire en sorte que nos soins sont adaptés aux besoins précis, que les patients et les familles se sentent en sécurité et que des soins de qualité sont fournis de façon efficace et efficiente.

Le présent guide vous aidera à déterminer si le rôle de conseiller des patients et des familles vous intéresse.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre en tant que conseiller des patients et des familles

- L'occasion d'aider des comités, des groupes de travail et des groupes de discussion du PEM.
- Suivre des séances d'orientation liées à votre rôle.
- La possibilité de suivre des formations au sujet des soins centrés sur le patient et sa famille.
- Vivre une expérience enrichissante : savoir que vous contribuez à une incidence positive sur la prestation des soins au PEM.

Engagement de temps

Certains comités tiennent des réunions régulières (par exemple, de façon mensuelle), tandis que d'autres se réunissent de façon intense pendant une courte période (par exemple, une réunion hebdomadaire pendant un mois). Tout dépendra du comité auquel vous décidez de participer. Les réunions peuvent être tenues pendant les heures ouvrables. Nous nous attendons à ce que les membres soient présents aux réunions de façon régulière.

Qualités d'un bon conseiller

- Respecte les autres et leurs points de vue.
- Capable de prendre la parole devant un groupe et d'interagir avec les autres.
- Écoute attentivement.
- Capable d'utiliser son expérience personnelle de manière constructive.
- Capable de transcender sa propre expérience.
- Capable d'avoir une vue d'ensemble.
- Ne porte pas de jugements.
- Maintient une attitude positive.
- Possède la capacité de travailler en collaboration avec d'autres familles et fournisseurs de soins de santé.
- Désire accroître ses connaissances et ses habiletés.
- Désire participer à l'introduction de réels changements.
- Capable de respecter la confidentialité de tout patient et tout renseignement de l'organisme.

Responsabilités d'un conseiller des patients et des familles

- Se conformer aux politiques du PEM régissant, notamment, mais non exclusivement : la confidentialité, le code de conduite, le code vestimentaire, l'environnement sans odeurs et le contrôle des infections. Le PEM est un environnement sans fumée.
- Se préparer aux réunions en se familiarisant avec les documents envoyés avant chaque réunion.
- Respecter la confidentialité.

Vision

Le Programme extra-mural du Nouveau-Brunswick répondra aux besoins en soins de santé des Néo-Brunswickois et contribuera à un système de santé intégré, axé sur les clients et aux pratiques fondées sur les résultats.

Avec ces conseillers des patients et des familles, nous voulons faire en sorte que le point de vue de nos patients est représenté pleinement et considérablement dans chaque initiative qui pourrait avoir des effets sur leurs soins.

Au PEM, les soins centrés sur le patient et sa famille signifient la prestation de soins de santé empreints de compassion et fondés sur un partenariat entre les médecins et le patient ainsi que les membres de sa famille (déterminés par le patient). Notre objectif est de s'assurer que les décisions respectent les besoins, les valeurs et les préférences des patients.

© Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick

Principes fondamentaux

Nous partageons les principes fondamentaux établis en matière de soins centrés sur le patient et sa famille.

Dignité et respect

Écouter activement et respecter les idées ainsi que les choix des patients et de leurs familles et mettre à profit les connaissances, valeurs, croyances et origines culturelles des patients et de leurs familles dans le but d'améliorer la prestation des soins et des services.

Ce principe reconnaît que chaque patient et chaque famille est unique. Les familles ont des personnalités, des capacités, des expériences de vie, des valeurs, des croyances, une éducation et des origines culturelles et religieuses distinctes.

Collaboration

Inviter les patients et les membres de leur famille à travailler avec le PEM à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques et des programmes.

Ce principe reconnaît que les patients et leurs familles ont de nombreuses connaissances à partager pour garantir des soins sécuritaires d'une grande qualité pour tous. En travaillant ensemble, les patients, les familles et le personnel sont renforcés par leur partenariat et leur partage de connaissances. Il en résulte une meilleure qualité de soins.

Partage de renseignements

Communiquer et partager des informations complètes et objectives, de manière utile, avec les patients et leurs familles. Les patients et leurs familles reçoivent des renseignements détaillés, complets et exacts, en temps opportun, afin qu'ils puissent prendre part aux soins et à la prise de décisions.

Ce principe reconnaît la nécessité d'une communication honnête, ouverte et accessible entre les patients, leurs familles et nos employés. Il encourage la liberté d'exprimer ses opinions au sujet de bonnes et de mauvaises expériences afin de changer, d'améliorer et d'élaborer les meilleures pratiques et politiques de santé possible. Ce genre de communication sans ambiguïtés améliore l'expérience de soins de santé du patient et de la famille.

Participation

Encourager et soutenir les patients et leurs familles dans leur prise de décisions, au niveau de leur choix.

Ce principe vise à autonomiser les patients et leurs familles afin qu'ils jouent un rôle actif dans leur parcours de soins de santé.

Qu'est-ce qu'un conseiller des patients et des familles?

Un conseiller des patients et des familles a vécu une expérience récente, généralement dans les trois ans, à titre de patient ou de membre de la famille* d'un patient et agit en partenariat avec le PEM afin de contribuer directement aux politiques, aux programmes et aux pratiques qui affectent les soins et les services offerts aux patients.

** Il revient au patient de déterminer les membres de sa famille. Cette dernière ne se limite pas aux liens de sang.*

Quelle est la différence entre un conseiller et un représentant des patients?

Un représentant plaide en faveur d'autrui. Un conseiller est une personne qui agit en partenariat avec le personnel d'un organisme en apportant son expérience de patient au sein d'un groupe décisionnaire. Un conseiller examine la situation dans l'optique de son expérience et de ses connaissances.

Rôle du conseiller des patients et des familles

- Maintenir le patient et sa famille au centre des préoccupations du système de santé.
- Être perçu comme une source de renforcement positif de la notion des soins centrés sur le patient et sa famille.
- Créer des partenariats fondés sur le respect mutuel et la communication ouverte avec les professionnels de la santé.
- Participer à la conception de l'équipement et des ressources, à l'amélioration de la qualité et à l'élaboration de programmes.
- Soutenir le PEM dans le cadre de ses projets d'amélioration des processus.

© Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick