

EST-CE QUE DEVENIR PATIENT CONSEILLER EST FAIT POUR VOUS ?

Vous êtes peut-être fait pour devenir patient conseiller si vous disposez des compétences et expériences suivantes :

- vous osez donner votre avis de manière constructive et proposez des suggestions ou solutions pour améliorer les prises en soins réalisées au sein de l'hôpital ;
- vous arrivez à parler de votre expérience en tant que patient ou membre de la famille – tout en voyant plus loin que votre expérience personnelle ;
- vous discutez d'expériences de soins aussi bien positives que négatives et énumérez ce qui s'est bien déroulé et ce qui aurait pu être amélioré ;
- vous arrivez à travailler avec des personnes qui sont différentes de vous ;
- vous écoutez et analysez ce que les autres disent, même si vous êtes en désaccord ;
- vous gardez un esprit positif dans les discussions ;
- vous assurez la vie privée et la confidentialité de ce qui sera discuté.

INFORMATIONS ET CONTACT

Vous souhaitez plus d'informations concernant le rôle de patient conseiller au sein du CHU Ambroise Paré ou souhaitez savoir comment vous porter candidat ?

Contactez Madame Hélène Leto via

 **065 41 30 13**

 **patient@hap.be**

**Rejoignez-nous !
Ensemble nous pouvons améliorer la
qualité de soins au sein de notre hôpital.**

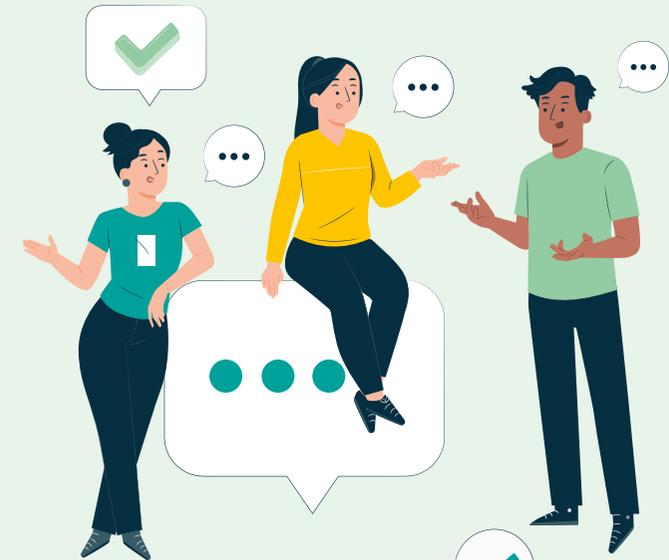


CHU
AMBROISE
PARÉ

CHU Ambroise Paré
Boulevard Kennedy, 2 - 7000 Mons
065 41 40 00 - www.hap.be

Éditeur responsable : CHU Ambroise Paré
Rédacteur et approuvateur : Hélène Leto
DOC-750-0120 / Version 1

Ce document a été adapté et traduit avec la permission de l'U.S. Agency for
Healthcare Research and Quality.



— PATIENT CONSEILLER

**Co-construisons et
améliorons ensemble la
qualité des soins au sein
de l'hôpital !**



QUELS SONT LES RÔLES D'UN PATIENT CONSEILLER ?

Ses rôles prennent différentes formes :

- aider à améliorer la qualité des soins au sein de l'institution pour tous les patients et leur famille ;
- donner un feedback à l'institution basé sur sa propre expérience en tant que patient ou membre de la famille ;
- aider à planifier les actions à développer pour améliorer la prise en charge des patients ;
- collaborer avec l'institution sur des projets à court ou long terme ;
- donner de son temps libre (en moyenne une heure par mois, maximum quatre) ;
- co-construire avec le corps médical, infirmier et les gestionnaires pour aider à améliorer la qualité des soins au sein de l'institution.

Les patients conseillers sont les porte-paroles et représentent tous les patients et leur famille qui sont soignés au sein du CHU Ambroise Paré.

POURQUOI DEVENIR UN PATIENT CONSEILLER ?

Quand vous étiez à l'hôpital, avez-vous identifié des éléments qui auraient pu mieux se dérouler ?

Avez-vous des idées pour que la qualité des soins, pour tous les patients, soit assurée ?

Au CHU Ambroise Paré, les patients conseillers nous donnent un feedback et formulent des idées qui nous aident à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

QUI PEUT DEVENIR PATIENT CONSEILLER ?

Vous pouvez devenir un patient conseiller si vous ou un membre de votre famille a reçu des soins au sein du CHU Ambroise Paré au cours de ces cinq dernières années.

Vous n'avez pas besoin d'une qualification spéciale pour devenir patient conseiller.

Le plus important est l'expérience des soins que vous avez en tant que patient ou membre de la famille. Une formation est prévue pour mieux comprendre et endosser le rôle de patient conseiller.

QUE FAIT LE PATIENT CONSEILLER ?

Si vous devenez patient conseiller au sein de notre institution, vous pouvez nous aider à :

- **échanger sur votre prise en soins et expérience** au sein de notre hôpital avec notre personnel et d'autres patients ;
- **trouver des pistes d'amélioration** en partageant votre expérience par le biais de groupes de travail ;
- **relire ou développer du matériel pédagogique** le plus compréhensible pour les patients et leurs familles (formulaires, brochures...) ;
- **co-construire des projets** à court terme en proposant des actions spécifiques ;
- **siéger au sein d'un comité** en prenant part aux discussions et en définissant des actions concrètes visant l'amélioration de la qualité des soins.

