

Le rôle des conseillers des patients et des familles dans la sécurité des patients

Cette semaine, nous marquons une étape importante dans notre cheminement vers des soins axés sur le patient et la famille (PFCC). Le nombre de conseillers des patients/familles qui travaillent en partenariat avec nous est désormais supérieur à 100.

Les conseillers des patients/familles sont des patients ou des membres de la famille des patients qui ont reçu des soins dans notre organisme et qui se portent volontaires pour travailler en partenariat avec nous afin d'améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins. Les conseillers des patients et de la famille font entendre la voix des patients et des familles dans la planification et la prise de décision au Centre médical de l'Université du Vermont. En peu de temps, leur sphère d'influence a augmenté de façon spectaculaire et quiconque a eu l'occasion de collaborer avec nos conseillers a su apprécier leur impact de plusieurs niveaux.

Les conseillers des patients/familles se joignent à nous pour diverses raisons. Certains sont d'anciens ou de nouveaux patients, d'autres viennent parce qu'ils ont eu à aider un de leurs proches à affronter une maladie grave ou une urgence médicale. Certains luttent contre des maladies chroniques et s'identifient ainsi comme des utilisateurs finaux de services de santé, tandis que d'autres ont accès au Centre médical de l'Université du Vermont principalement pour recevoir des soins primaires et pour des visites occasionnelles chez un spécialiste. Leurs antécédents et leurs expériences varient, mais ils sont unis par le fait qu'il s'attache à notre organisation, il reconnaissent que les patients sont au centre des soins de santé et ils sont convaincus que leur collaboration avec les dirigeants, le personnel et les fournisseurs de soins de santé peut avoir un impact significatif sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi que sur l'expérience globale du patient et de sa famille.

Il est tout à fait logique que la réalisation de cette étape de PFCC coïncide avec la Semaine nationale de la sécurité des patients. En effet, le lien entre la sécurité des patients et le travail de nos conseillers des patients et des familles est important. Il a été démontré que les partenariats formels et intentionnels avec les patients et les familles ont un impact sur la sécurité et que la prise en compte de l'opinion du patient et de la famille dans les groupes de travail, dans les projets et dans les comités peut aider à identifier et à résoudre des problèmes sécuritaires importants.

Nos conseillers des patients et des familles ont participé à plus de 95 comités et groupes de travail différents et bon nombre de ces équipes sont axées sur la sécurité. Les conseillers ont contribué aux efforts visant à améliorer le rapprochement des médicaments - une étape importante pour dispenser des soins de santé sécuritaires et réaliser d'excellents résultats chez les patients. Les conseillers ont participé à des programmes de prévention des infections et ont donné leur avis sur la meilleure façon d'amener les patients et les familles à comprendre et respecter les précautions de prévention des infections. Dans un autre comité, les conseillers des patients et de familles ont travaillé sur le suivi et le traitement des questions liées aux médicaments.

Nous sommes impatients de voir des conseillers des patients et des familles participer au nouveau Nurse Professional Governance Councils (Conseils de Gouvernance professionnelle des Infirmières), ainsi qu'au Safety and Quality Global Council (Conseil mondial sur la sécurité et la qualité) où ils agiront comme des

membres à part entière de l'équipe. Plus important encore, nos conseillers des patients et des familles ont joué un rôle essentiel dans la création et/ou la révision de nombreux matériels éducatifs conçus pour aider les patients et leurs familles à mieux comprendre leur équipe soignante, à se familiariser avec les questions qui leur permettent de vérifier que les soins qu'ils reçoivent sont les plus sûrs et les plus appropriés, et à déterminer le moment le plus opportun pour solliciter de l'aide ou poser un problème. À l'échelle nationale, ces efforts visant à encourager la participation active des patients à leurs propres soins ont été reconnus comme une stratégie clé en matière de sécurité des patients.

Nous sommes ravis de constater que ces efforts, de même que l'étendue et la portée du travail effectué par nos conseillers des patients et des familles augmentent au fil du temps. Si nous continuons de prôner ce niveau de collaboration et de placer la voix des patients / familles au cœur de nos efforts en matière de sécurité des patients, nous obtiendrons d'excellents résultats pour les patients et pour les familles.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur le rôle des conseillers des patients/familles et comment vous engager](#)

Cette semaine, nous publierons des blogs aux quotidiens avec des points de vue sur la sécurité et nous vous expliquerons comment vous pouvez vous joindre à nous pour la promotion de la sécurité des patients. Répondez à la question que nous posons à la fin de chaque blog et vous pourriez gagner une carte-cadeau Amazon d'une valeur de 25 \$ grâce à notre partenariat avec la New England Federal Credit Union. Merci de vous joindre à nous et de participer à la Semaine nationale de sensibilisation à la sécurité des patients !

Joignez-vous à nous, *prenez la parole et ne laissez pas le hasard décider de la sécurité des patients !*

Cordialement,

Groupe de conseillers des patients et des familles d'Centre medical de l'University du Vermont

Question de blog :

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