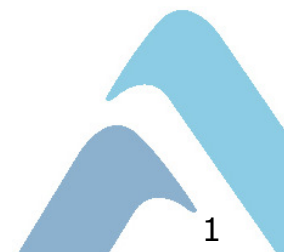


# **Patient Partenaire:**

## Principes et premières démarches Jolimont

Benjamin Lelubre,  
Infirmier assistant projets qualité –sécurité patient

12 octobre 2017



# Qu'est-ce le patient partenaire?

---

Partenariat du patient / *patient partnership*



Implication du patient / *Patient involvement*



Participation du  
patient  
/ *Patient participation*

Soins centrés sur le patient / *Patient-centred-care*

Patient Empowerment

Expérience du patient / *Patient Experience*

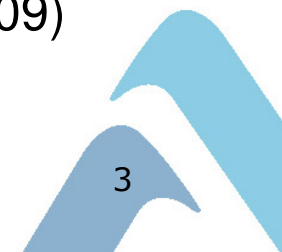
## Qu'est-ce le patient partenaire?

---

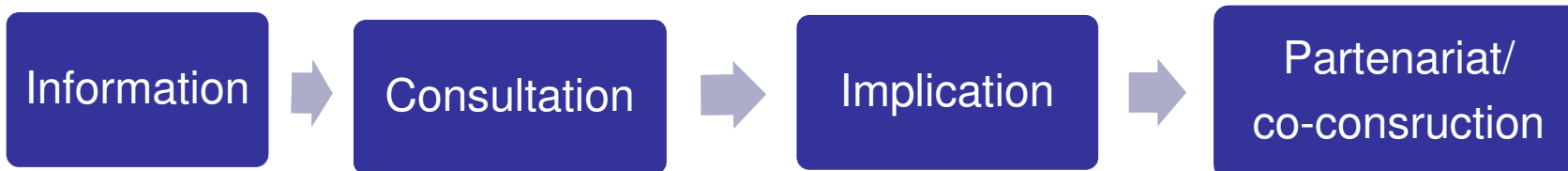
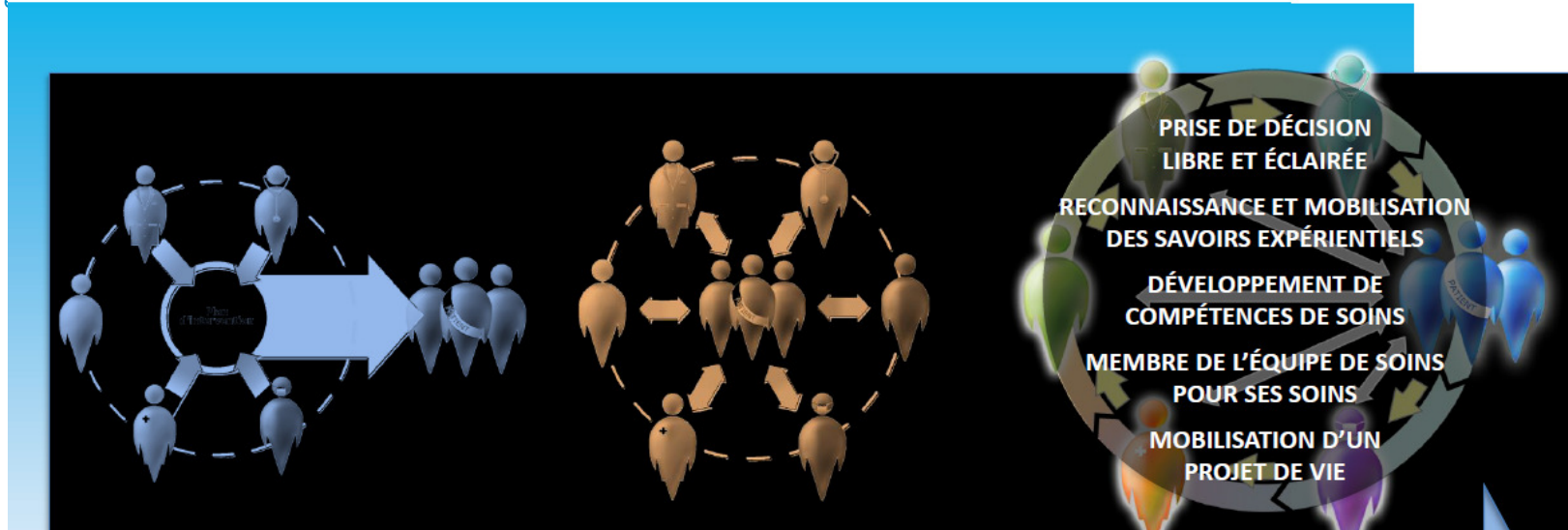
### Objectifs:

- Réaliser un choix pertinent des objectifs prioritaires
- Répondre de manière proactive et efficiente aux besoins des patients
- Améliorer les processus de soins et l'information délivrée

(Blunt & Harris, 2009)

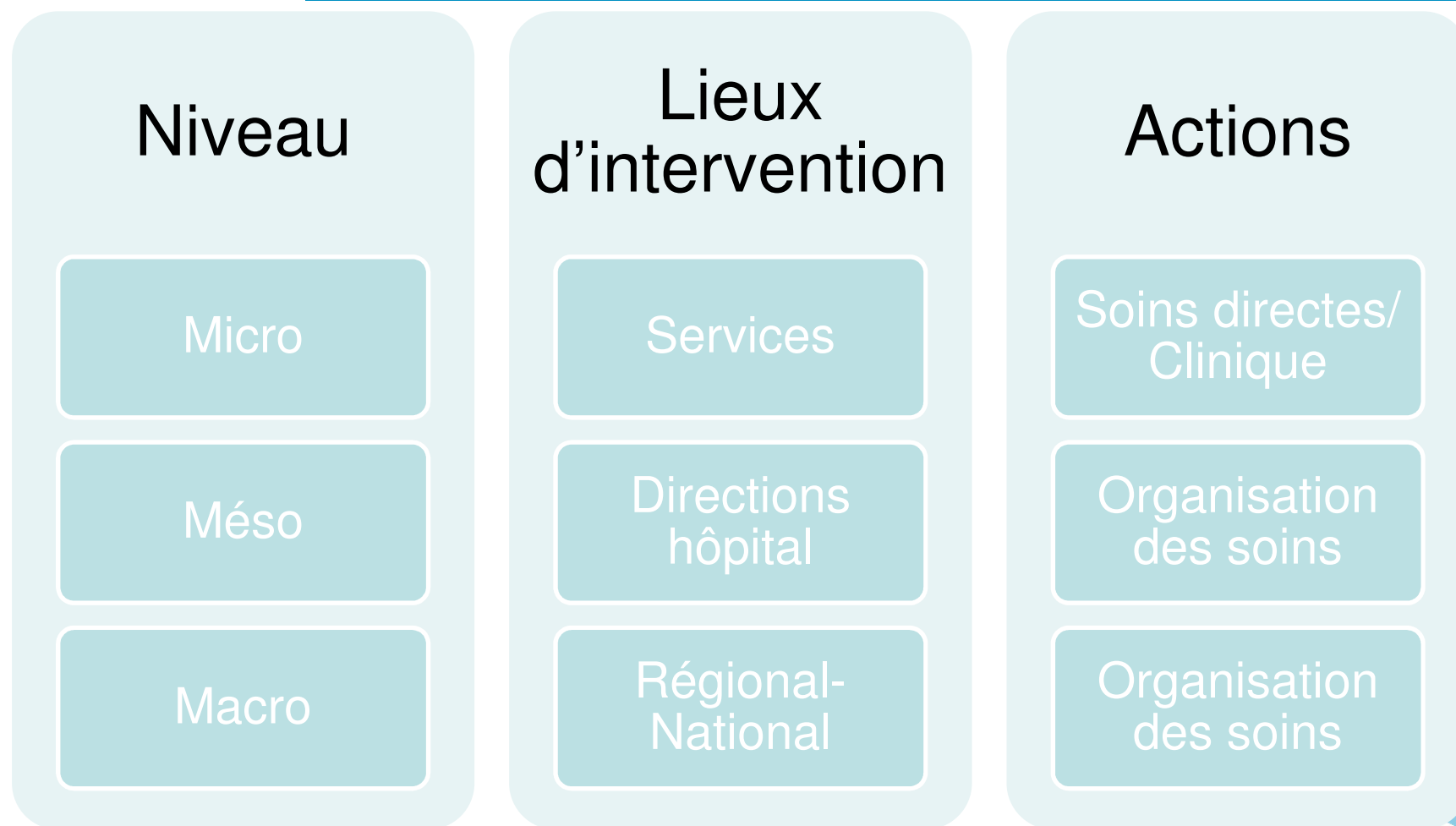


# DE CONSTRUIRE « POUR » Vers construire « avec » le patient

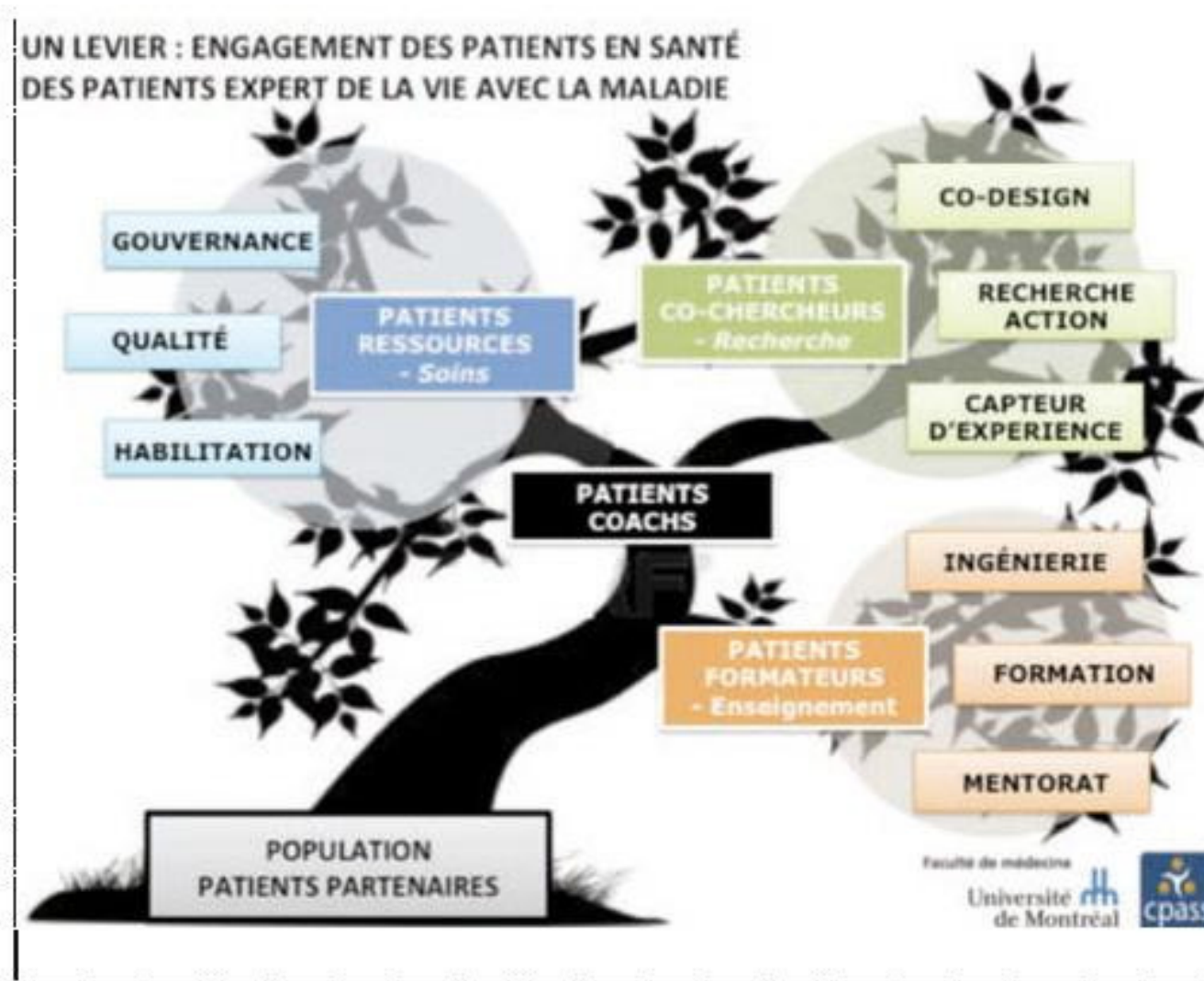


Culture Trust, Truth, Transparency, Partnership /  
Culture de Confiance, Vérité, Transparence, Partenariat

## Qu'est-ce le patient partenaire?



## Qu'est-ce le patient partenaire?



# Exemples: Accreditation nationale australienne

## La médication des patients:

Les professionnels  
cliniciens  
**INFORMENT**  
options, bénéfices,  
risques

Un plan de  
médication  
développé en  
partenariat avec  
patient et proches

This criterion will be achieved by:	Actions required:
4.13 The clinical workforce informing patients and carers about medication treatment options, benefits and associated risks	<p>4.13.1 The clinical workforce provides patients with patient specific medicine information, including medication treatment options, benefits and associated risks</p> <p>4.13.2 Information that is designed for distribution to patients is readily available to the clinical workforce</p>
4.14 Developing a medication management plan in partnership with patients and carers	4.14.1 An agreed medication management plan is documented and available in the patient's clinical record
4.15 Providing current medicines information to patients in a format that meets their needs whenever new medicines are prescribed or dispensed	<p>4.15.1 Information on medicines is provided to patients and carers in a format that is understood and meaningful</p> <p>4.15.2 Action is taken in response to patient feedback to improve medicines information distributed by the health service organisation to patients</p>

## Exemples: Accreditation nationale australienne

### Tour clinique multidisciplinaire et structuré:

Temps défini, contenu défini, participants définis

patient et ses  
proches =  
membres de  
l'équipe  
multidisciplinaire





## Bénéfices pour l'hôpital

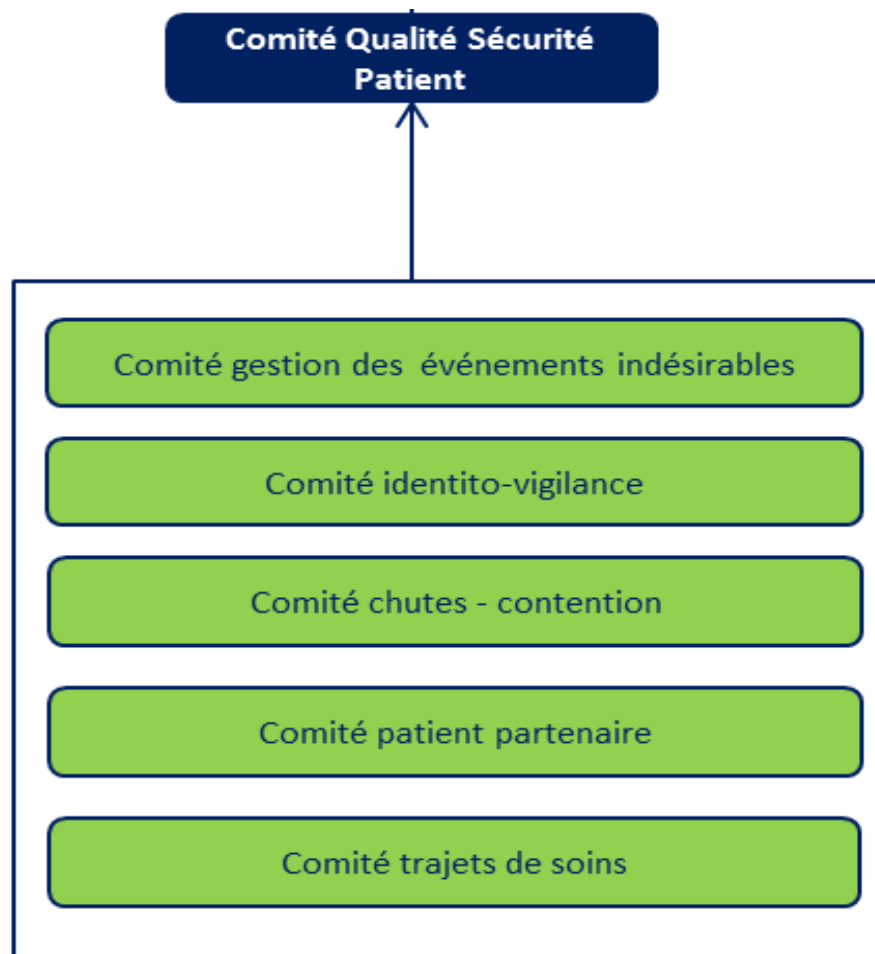
---



- Amélioration du travail d'équipe et de la communication dans l'équipe
- Amélioration les bilans comparatifs des médicaments et réduction des erreurs médicamenteuses
- Amélioration du processus de sortie
- Amélioration du taux de satisfaction des patients et du staff

## Et aux Centres Hospitaliers Jolimont?

- Sous l'impulsion ACI et SPF Santé Publique, création de sous-groupes au Comité Qualité Sécurité Patient



## Co-construction avec patients experts

---

- 2 Projets Pilotes: Comité patient partenaire et Comité identito-vigilance
- Engagement de 2 patients partenaires pour chaque comité



## Patient partenaire - expert

- Des patients expérimentés, **experts de la maladie** = expertise expérientielle:
- Une vue systémique du trajet de soins

4 critères principaux:

1. Expérience de vie avec la maladie
2. Savoir se distancier de sa situation personnelle
3. Etre motivé à améliorer les service de santé
4. Disponible en heures ouvrables



⇒ une source d'informations précieuses  
⇒ une expertise oubliée  
⇒ des agents de changements incontournables

1. Parrainage
2. Introduction et visite de l'organisation
3. Période de réajustement de 6 mois
4. Après 6 mois, évaluation du partenariat patient



## Enseignements:

---

- ✓ Implication nécessaire depuis le début
- ✓ Réelle volonté d'améliorer l'hôpital
- ✓ Impact positif vis-à-vis des prestataires
- ✓ Renforcement de la communication patient

# Le patient partenaire dans les tours de sécurité

- Expérience :
  - Dana-Farber Cancer Institute's (USA)
    - Patient partenaire inclus dans l'élaboration du projet
    - Visite préalable par un Patient Partenaire dans le service

**"Have you experienced anything today or in the recent past that you would perceive as unsafe within your plan of care?"**

"Any comments for the study team re: safe patient care?"

"Do you have a primary care physician?"

**"Do you know what medications you take and what their side effects are?"**

"Do you know whom to call and what to do in an emergency?"

"Does staff confirm 2 forms of identification prior to a test, med administration, etc.?"

Ended each interview with "What questions or information can I answer for you?"



# Le patient partenaire dans les tours de sécurité

## Findings:

- Specific Feedback on Safety and Quality Lapses
  - 2% reported adverse events
  - 3% near-miss errors
  - 12% errors in care with little risk of harm
  - 84% reported service quality lapses
- Successful way to monitor patient/family knowledge of important safety information
- "At Dana-Farber, the discussions and patient interviews conducted through Patient Safety Rounds have yielded information and insights that have led to numerous improvements and a safer patient care environment."



## Le patient partenaire dans les tours de sécurité

---

- En Belgique:
  - Développer de nouveaux partenariats patient (*Ressource Gouvernance*)
  - Renforcer la confiance (*projet interne à la gouvernance*)
  - Co-construire un projet tour de sécurité (*participation à l'élaboration*)
  - Intégrer le patient partenaire dans les visites (*visite préalable,...*)





# Merci

