



Patient engagement in quality improvement: Meeting the challenges of sustainability

Karine Vigneault, Ph.D
Coordonnatrice Partenariat Patient
Centre universitaire de santé McGill

Transformation • Innovation • Excellence
sur trois sites | on three sites

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre



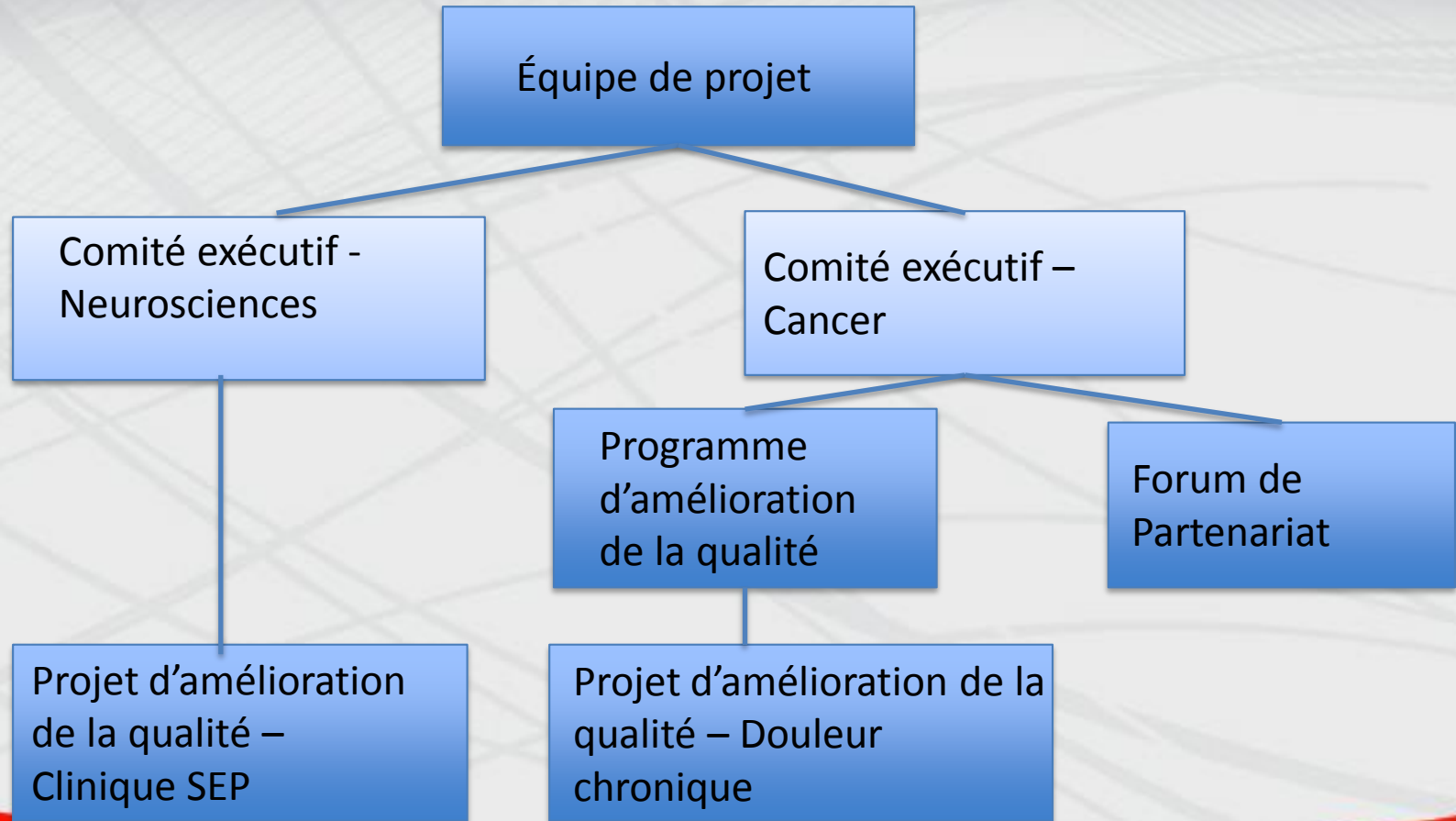
Équipe de projet

- Parraine haute direction : Patricia Lefebvre
- Co-Chefs de projet: Alain Biron/ Emmanuelle Simony
- Autres membres
 - Karine Vigneault (coordonnatrice Partenariat Patient)
 - Noé White/Salomon Krueger (conseillers qualité)
 - Patty O'Connor (conseillère principale, Participation Patient)
 - François Yale/Marie-Pascale Pomey (évaluation)

Objectifs

- ✓ Créer une infrastructure multi-niveaux pour soutenir les pratiques de partenariat patient
- ✓ Formaliser nos processus de recrutement et de formation
- ✓ Communiquer les bénéfices de la participation des patients à l'amélioration de la qualité.

Structure du projet



Outils développés

- Structure et outils de recrutement
- Utilisation de récits de patients
- Campagne de communication *ParticiPatient*

Défis rencontrés

- Liens avec le comité des usagers
- Reconnaissance organisationnelle de la contribution des patients conseillers
- Recrutement (création d'une équipe interne, nouveau processus)
- Rythme du changement n'est pas en phase avec les attentes des patients

Quelques apprentissages

Niveau organisationnel

- Pouvoir des récits pour favoriser un changement de culture
- Nécessité d'être flexible au niveau logistique

Projets d'amélioration de la qualité

- Co-construction de l'objectif est cruciale
- Engagement en temps et ressources doit être clair dès le lancement du projet
- Impact des règles de fonctionnement (plutôt que d'une formation théorique)

Prochaines étapes

- Démarche de bilan et priorisation avec les Missions
- Intégration de la participation patient à tous les niveaux de la structure qualité

