

## Signification du logo

Le logo représente le partenariat entre les usagers et les soins et services qui leur sont offerts.



La forme circulaire montre le processus de rétroaction qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. L'œil représente la vigie et la vision de l'expérience patient au cœur de nos démarches.



L'expertise au cœur du rétablissement

Vous êtes un usager ou un proche qui désire partager ses expériences en lien avec les soins et les services reçus?

Vous croyez que nous pourrions améliorer certains aspects de l'expérience de soins?

Vous souhaitez proposer des idées et exprimer votre vision sur différents thèmes?

Vous voulez contribuer à l'amélioration des soins et des services en vous impliquant directement dans des comités ou des projets?

**Pour communiquer avec le Bureau d'expérience patient**

**Faites la demande à votre équipe clinique ou par courriel**  
**[bep.pinel@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bep.pinel@ssss.gouv.qc.ca)**

Le Bureau d'expérience patient



*Une mission transversale qui mise sur le savoir expérientiel des usagers et des proches dans l'amélioration continue des soins et services*

## Raison d'être

Le Bureau d'expérience patient (BEP) vise à **améliorer la qualité et l'expérience** des soins et des services prodigués par l'Institut.

Il recherche activement **la perspective et les savoirs expérientiels** des usagers de l'Institut et de leurs proches afin qu'ils puissent exercer une plus grande influence sur les décisions relatives à leurs soins et à leurs services.

## Exemples de participation

- Participation à des comités consultatifs
- Complétion de sondages
- Participation à des projets organisationnels



## Objectifs du BEP

Le BEP a comme objectifs de :

- Recueillir l'expérience vécue par les usagers et leurs proches dans une perspective d'amélioration des soins et des services;
- Travailler en collaboration avec les usagers pour permettre à l'organisation d'intégrer leur perspective et leurs connaissances dans les décisions, l'environnement et l'offre de soins et de services.



## Quelques concepts clés\*

Le **partenariat** est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Elle vise à renforcer la dimension humaine qui est au cœur des relations entre les divers acteurs.

L'**expérience patient** réfère à l'ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de la trajectoire de soins et de services.

Le **savoir expérientiel** est le savoir issu de l'expérience de la maladie et de ses traitements, des réalités liées à sa condition ou à sa situation psychosociale, de son expérience et de sa connaissance de sa trajectoire de soins et de services, ainsi que des répercussions de ses problèmes sur sa vie personnelle et celle de ses proches.

\*Source : DCCP, CIO-UdeM (2016)  
*Terminologie de la pratique collaborative et du partenariat patient en santé et services sociaux*