

CAPTATION DU VÉCU DE L'USAGER ET DE SES PROCHES CONCERNANT SON PARCOURS DE SOINS ET DE SERVICES

METTRE À PROFIT L'EXPÉRIENCE DE L'USAGER POUR AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Un p'tit café avant de partir ? est une rencontre de captation de l'expérience de l'utilisateur suite à son hospitalisation en psychiatrie. Elle vise à connaître son vécu à travers le continuum de soins et de services afin de les améliorer. En cohérence avec la politique sur le partenariat avec les usagers ainsi que les préoccupations et les attentes du comité des usagers, le directeur du programme Santé mentale et dépendance (SMD) du CISSS Chaudière-Appalaches (CA), M. Michel Laroche, a démarré cette activité sur les unités de psychiatrie en février 2019. Les usagers sont invités à rencontrer le directeur ou un gestionnaire pour échanger sur leur expérience à travers leur parcours à l'urgence, à l'unité de soins de psychiatrie et aux services dans la communauté (CLSC). Depuis sa mise en place, des améliorations concrètes ont été apportées.

OBJECTIF

Capter le vécu de l'utilisateur ou de ses proches concernant leur parcours de soins et de services pour souligner les éléments satisfaisants et pour connaître les éléments problématiques en vue de poser des actions concrètes pour les améliorer.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Rencontre de captation

La direction et le personnel SMD offre aux usagers ou leurs proches volontaires la possibilité de rencontrer un gestionnaire, soit le directeur ou le directeur adjoint, sinon les coordonnateurs ou les chefs de programme. La rencontre se centre sur leur vécu dans le parcours de soins. Elle a lieu avant le congé sinon lors d'un rendez-vous au CLSC ou à l'hôpital et en dernier recours lors d'un entretien téléphonique. La gestion des rendez-vous est centralisée à la direction du programme. L'utilisateur peut contacter directement le responsable des entrevues pour prendre rendez-vous avec lui. En raison des déplacements fréquents sur un large territoire, le responsable de l'entrevue peut également contacter à l'avance le personnel de la prochaine installation où il doit se rendre pour vérifier s'il y a des usagers intéressés à prendre rendez-vous.

D'une durée de 40 à 45 minutes, l'entrevue semi-dirigée permet d'aborder des thèmes précis : le service individualisé ; la coordination et l'intégration des soins ; l'information, la communication et l'éducation ; le confort physique ; le soutien émotionnel ; l'implication des proches ; la continuité et la transition des soins et services ; ainsi que l'accessibilité aux soins et aux services. Un formulaire de consentement et de captation de l'expérience est signé lors de la rencontre.

Processus d'amélioration des services

Le responsable de l'entrevue recueille les informations livrées par l'utilisateur. Ces informations anonymisées sont transmises aux équipes des salles de pilotage tactique et aux stations opérationnelles, traduites en besoins. Ces équipes proposent ensuite des éléments de solution afin de répondre à ces besoins ou expérimentent les pistes d'amélioration proposées par l'utilisateur. Une fois la solution adoptée, l'offre de service est révisée. Le responsable de l'entrevue fait ensuite un suivi auprès de l'utilisateur. Les éléments d'amélioration retenus sont présentés lors d'un comité de coordination clinique afin d'en vérifier le caractère généralisable à l'ensemble du CISSS.

Développement du projet

L'implantation récente de ce projet dans l'unité de psychiatrie a déjà inspiré d'autres directions du CISSS CA, encourageant la haute direction à intégrer progressivement cette activité dans l'ensemble de l'établissement avec le

soutien de la DQEPE. Des outils de suivi et des statistiques sur la captation sont conservés afin de mieux structurer le développement de l'activité. La direction s'est fixée comme cible la tenue de 40 rencontres par année.

Actions concrètes réalisées depuis février

- Mise en place d'une règle de vie – réduction des bruits après 21 h – volume du téléviseur
- Amélioration de l'environnement de la psychiatrie à Lévis – travaux peinture et décoration avec l'équipe en place : hiver 2020 en raison des rénovations préalables

Actions en cours de réalisation

- Réflexion en cours sur le partenariat avec les proches pour un usager réfractaire aux services

EFFETS PERÇUS

Organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> ● Amélioration de l'offre de service ● Suscite l'intérêt des autres directions ● ↗ recrutement des usagers-partenaires
Intervenant	<ul style="list-style-type: none"> ● ↗ reconnaissance des bons coups ● Approche constructive, gestion participative et implication accrue du personnel ● Appréciation par le personnel ● Accès à des connaissances qui sont obtenues uniquement par l'expérience de l'utilisateur ● Réplication de l'activité de captation à l'interne auprès des professionnels
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ● Sentiment d'écoute ● Participation active à son plan de soins et à l'amélioration des services ● Appréciation du processus : actions concrètes posées et suivies

FACILITATEURS

- Collaboration des différentes directions et de la haute direction
- Bonne réception auprès du personnel
- Mesures promotionnelles : affiches apposées dans les aires communes aux unités de psychiatrie, achat de tasses à l'effigie de l'activité (À venir)
- Distribution de signets dans la pochette de départ de l'utilisateur
- Invitation des usagers à l'activité par l'équipe de soins, les gestionnaires, le directeur et son adjoint
- « Pitch de vente » auprès du personnel pour encourager leur mobilisation et pour répondre aux inquiétudes

OBSTACLES

- Inquiétude évoquée de se retrouver dans *une chasse à la sorcière* ou un comptoir de plaintes parallèles
- Solutions qui demandent une réflexion vu la présence d'enjeux éthiques, par exemple, ou qui peuvent nécessiter beaucoup de temps pour être mises en place

PERSONNE-RESSOURCE

Michel Laroche	143, rue Wolfe, Lévis (Québec) G6V 3Z1
Directeur programme santé mentale et dépendance	Téléphone: 418 380-8996, poste 82666 michel.laroche@ssss.gouv.qc.ca

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Michel Laroche	Directeur SDM	Date
		26 août 2019

ⁱ Pratique prometteuse ou exemplaire sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants. Pratique exemplaire : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par un organisme externe. **Utilité du document** : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.