

SOUTIEN AU PARTENARIAT AVEC LES USAGERS ET LES PROCHEs

STRUCTURES ET SERVICES DE SOUTIEN

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Intégrer les usagers et leurs proches est devenu un incontournable au Québec et le CISSS C-A y parvient grâce à la mise en place d'une structure et des services spécifiques de soutien au partenariat avec les usagers et les proches. Le CISSS-CA s'est d'abord doté d'un comité de développement dirigé par la DQEPE. Ce comité, grâce à des consultations et en s'appuyant et en adaptant la littérature scientifique, a développé un « Continuum de participation » et une « Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population » tout en offrant des services de soutien et de conseils aux équipes d'intervenants. Ce comité a ensuite évolué vers un comité stratégique qui effectue un suivi organisationnel de la diffusion et de l'appropriation de la politique.

OBJECTIF

Améliorer le partenariat avec les usagers et les proches

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Comité de développement (Été 2016-Été 2018)

3 personnes de la DQEPE, 1 personne de la DSM, 1 des programmes cliniques et 2 usagers collaborateurs

Animation : DQEPE

Comité stratégique (Automne 2018)

(25 personnes) Représentants des directions cliniques et de soutien, Présidents des instances du CA, 2 usagers collaborateurs

Animation : DQEPE

RÉALISATION DE TRAVAUX STRUCTURANTS

- Adapter le « Continuum de participation »
- Organisation des axes du partenariat avec les usagers et leurs proches, selon les bonnes pratiques
 - Usager partenaire de ses soins et services
 - Usager témoin de son vécu
 - Usager collaborateur en amélioration des services
- Élaborer la « Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population »

OFFRE CONCRÈTE DE SERVICES DE SOUTIEN ET DE CONSEILS

- Réaliser des rencontres avec les équipes terrain
 - Soutien-conseil sur l'approche selon les besoins de l'équipe (information, formation, discussion de cas)
 - Accompagnement pour le recrutement et l'intégration d'usager dans les projets d'amélioration
 - Soutien méthodologique dans les projets de mesure de l'expérience usagé (captation de l'expérience)
- Développer des outils appliqués :
 - Guide d'accompagnement au recrutement et à l'intégration des usagers-collaborateurs en amélioration
 - Guide de l'usager collaborateur en amélioration
 - Guide d'accompagnement méthodologique : le groupe de discussion
 - Guide d'accompagnement méthodologique : l'enquête par sondage avec questionnaire
 - Formulaire d'engagement à la confidentialité

SUIVI ORGANISATIONNEL

- Suivi organisationnel de la diffusion de la politique
- Suivi de l'implantation : Choix d'une pratique organisationnelle à implanter dans toutes les directions : captation de l'expérience usager par le niveau stratégique.
- Suivi des actions prioritaires, par les salles de pilotage.

EFFETS PERÇUS

Organisationnel	<ul style="list-style-type: none">↗ Du nombre de projets qui intègrent les usagers↗ Du nombre de projets qui s'intéressent spécifiquement aux valeurs et aux préférences des usagers↗ Des projets de captation de l'expérience de l'utilisateur (Témoin de son expérience)
Intervenant	<ul style="list-style-type: none">• Modification des objectifs de projets menés par des intervenants ou gestionnaires pour mieux intégrer la perspective des usagers collaborateurs.• Stratégies différentes adoptées pour mieux intégrer les préférences et valeurs des usagers.• Développement des compétences des intervenants pour agir en partenariat avec les usagers.
Clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Développement des compétences des usagers pour agir en partenariat↗ Des demandes des usagers pour participer à des projets de changement organisationnels ou cliniques

FACILITATEURS

- Orientation claire et engagement de la direction générale
 - Organisation d'une journée complète traitant du partenariat en 2017, qui regroupait 300 personnes, gestionnaires du CISSS C-A et usagers
 - Suivi organisationnel de la diffusion de la politique et de son implantation
- Leadership de la DQEPE
- Élaboration d'outils très concrets pour aider les équipes à intégrer les usagers
- Offrir du soutien et des conseils aux équipes pour favoriser l'intégration des usagers tout en élaborant la politique.
- Importance accordée par l'agrément et le MSSS au partenariat avec les usagers

OBSTACLES

- Ampleur de l'effort nécessaire aux communications, lié à la taille et la répartition des installations du CISSS rend considérable.
- Culture de partenariat avec les usagers qui est variable selon les secteurs.
 - Défis d'accompagner les équipes qui n'ont pas l'habitude d'intégrer les usagers
 - Défis d'accompagner les équipes qui ont l'impression de déjà intégrer suffisamment les proches.

PERSONNE-RESSOURCE

Patricia Métivier	200 Monseigneur Bourget, Pavillon D « Laurizon », porte F, bureau 322, Lévis
Professionnelle en évaluation des programmes et des services	418 380-8996 poste 621153 patricia_metivier@ssss.gouv.qc.ca

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

		Date
Patricia Métivier	Professionnelle en évaluation des programmes et des services	19 juin 2019
Valérie Lapointe	Directrice de la Qualité	20 juin 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.