

## Lancement officiel du partenariat avec les usagers et leurs proches

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Le 27 octobre, tous les gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches étaient conviés à une journée, sous le thème du partenariat avec les usagers, organisée en collaboration avec M<sup>me</sup> Julie Gosselin, M. Walter Gormley et M. Bernard Poulin, usagers de nos services. Lors de la journée, des usagers, accompagnés des directions avec qui ils ont collaboré, nous ont présenté leurs besoins et leurs bons coups de partenariat dans l'amélioration de nos services. Les 33 usagers présents dans la salle ainsi que les gestionnaires ont pu participer aux plénières de la journée.

Les grands constats de la journée :

- Ce sont les petits gestes qui font toute la différence pour les usagers et leurs proches. Par exemple, avoir le rituel d'applaudir les premiers pas d'un accidenté de la route, faire endormir un bébé dans les bras de sa maman avant une chirurgie, avoir le sourire, demander sincèrement « comment ça va? » à une personne en traitement pour le cancer et être à l'écoute des usagers et des proches lorsqu'ils sont inquiets d'une situation.
- Les usagers et les proches désirent être impliqués dans leurs soins et services, que leur savoir expérientiel de la vie avec leur maladie ou leur condition soit pris en compte par les intervenants comme une expertise à part entière. Ils désirent avoir

de l'information sur leur condition, avoir accès à leur dossier, prendre des décisions éclairées et être soutenus dans leur autodétermination.

- Les usagers désirent également nous aider à améliorer nos services :
  - Même si ce n'est pas le but premier de la démarche, l'implication des usagers à des projets d'amélioration des services fait en sorte qu'ils se sentent utiles (participation sociale) : une opportunité de redonner après avoir reçu et de développer ou pratiquer des habiletés.
  - Les équipes terrain sont les principaux acteurs impliqués afin d'aller chercher au quotidien de la perception et l'expérience des usagers et des proches de nos services.
- Les usagers et les proches nous ont clairement manifesté leur intérêt à s'engager et à travailler avec vous.

Un cadre de référence sur le partenariat avec les usagers et les proches est en élaboration au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Il sera disponible sous peu. Les lignes directrices du MSSS sur les frais à rembourser aux usagers et aux proches qui collaborent à l'amélioration des services sont les suivantes :

- Il n'y a pas de rétribution pour la participation (bénévolat);

- Il y a cependant des frais de déplacement à considérer. Ces frais sont remboursés selon les mêmes règles que pour les employés (kilométrage parcouru aller-retour, stationnement, repas (si le contexte le demande);
- Le remboursement des frais est effectué par le programme demandeur qui implique l'utilisateur dans son projet.

*La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) offre du soutien actif aux directions qui désirent impliquer un usager ou un proche dans un projet d'amélioration.*

Dès l'émergence d'un besoin pour un usager ou un proche collaborateur, n'hésitez pas à interpellier la DQEPE en communiquant avec M<sup>me</sup> Patricia Métivier, au 418 386-3363, poste 643508.

Vous pouvez également vous référer aux outils disponibles dans la section « [Partenariat avec les usagers et leurs proches](#) » dans l'intranet.



De gauche à droite : M. Daniel Paré, président-directeur général; M<sup>me</sup> Valérie Lapointe, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique; M<sup>me</sup> Julie Gosselin, usagère; M. Patrick Simard, président-directeur général adjoint