

Le partenariat avec l'usager au CISSS de Chaudière-Appalaches, une action sensée!

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

Par M^{me} Patricia Métivier, professionnelle en évaluation des programmes et services, DQEPE,

M. Bernard Poulin, usager collaborateur en amélioration, M. Walter Gormley, usager collaborateur en amélioration et

M. Carl Veilleux, spécialiste en activités cliniques, DSM

Établir un réel partenariat avec les usagers est de plus en plus cité comme une approche à adopter pour obtenir des résultats optimaux dans nos interventions. En effet, dans un contexte de démocratisation de l'accès à l'information, de volonté des usagers d'avoir leur mot à dire dans leur parcours, de chronicisation de diverses maladies et conditions, et d'augmentation de la non-adhésion aux traitements recommandés, cette approche permet d'obtenir des bénéfices significatifs pour l'usager. Elle donne des moyens à une organisation de mieux adapter ses soins et services, de favoriser la participation des usagers et d'utiliser leurs savoirs expérientiels.

Pourquoi adopter une approche de partenariat avec les usagers?

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, le développement d'un réel partenariat avec les usagers est en phase avec nos trois valeurs organisationnelles que sont l'humanisme, la collaboration et l'équité. Rappelons que la détermination de ces valeurs a été réalisée, entre autres, avec la participation des usagers, ce qui est un bel exemple de co-construction.

Le terme « usager », utilisé dans cet article, inclut les appellations utilisées de façon courante dans différents programmes du CISSS de Chaudière-Appalaches : « patient », « client », « bénéficiaire ». Il inclut systématiquement la notion de « proche » ou de « proche aidant ».

Mais quelles sont plus précisément les raisons qui nous incitent à adopter cette approche? Il y en a plusieurs :

- Parce que l'on veut améliorer et humaniser les soins et services aux usagers.
- Parce que les usagers sont les premiers concernés dans la prise en charge de leur condition.
- Parce qu'une participation réelle des usagers favorise l'autodétermination et l'obtention de meilleurs résultats de santé.
- Parce que les savoirs expérientiels des usagers sont riches, complémentaires aux savoirs cliniques et qu'ils transforment notre vision des soins et services.
- Parce que le fait de considérer la perspective des usagers nous permet de mieux répondre à leurs besoins, d'améliorer nos actions, non seulement POUR, mais d'abord AVEC eux.
- Parce que les usagers doivent avoir une place active et équitable dans leur système de santé.

Est-ce qu'on ne le fait pas déjà?

- On travaille assurément POUR les usagers, mais est-ce qu'on travaille toujours AVEC eux?
- On est peut-être centré sur eux, mais sont-ils soutenus de façon à s'impliquer activement, à devenir graduellement des partenaires, des membres de l'équipe?
- Est-ce qu'on outille bien les usagers afin qu'ils soient en mesure de prendre les bonnes décisions pour eux?
- On écoute les usagers, mais utilise-t-on les savoirs expérientiels qu'ils nous transmettent pour adapter nos interventions et améliorer nos pratiques?

Deux types de partenariats

Le partenariat avec les usagers peut se traduire directement dans leurs propres soins et services ou dans diverses formes d'amélioration et d'organisation des services de l'établissement.

Le partenariat de soins et services :	Le partenariat d'amélioration :
Les usagers ou leurs proches, partenaires de leurs propres soins et services	Les usagers ou leurs proches, collaborateurs en amélioration des services
Tous les usagers ou leurs proches peuvent être considérés comme partenaires dans leurs propres soins et services, en respect de leur potentiel collaboratif. Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de leur parcours de santé et de mieux-être. Ils sont partenaires lorsqu'ils sont supportés et encouragés à participer : <ul style="list-style-type: none">• Dans la planification et la réalisation de leurs plans d'interventions et de services.• Avec chacun de leurs intervenants.• Dans leurs soins personnels et leur mieux-être.• Dans la prise de décision sur les services qui les concernent.	Certains usagers ou leurs proches, par leurs savoirs expérientiels, peuvent devenir des partenaires de l'amélioration de la qualité et de l'organisation des services de santé et des services sociaux, soit par : <ul style="list-style-type: none">• La participation aux divers efforts structurés d'amélioration de l'établissement (projet d'amélioration, comité de développement, Kaizen, etc.).• Le soutien auprès des usagers (co-animation de groupes d'enseignement, pairs-accompagnateurs, etc.).• Les formations diverses adressées au personnel de l'établissement, aux usagers et aux proches.• La participation à des projets de recherche.

Projet d'amélioration? Obtenez la perspective de l'usager!

Pour l'implication d'usagers ou de proches comme collaborateurs en amélioration des services (partenariat d'amélioration), la Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique (DQEPE) du CISSS de Chaudière-Appalaches a un rôle de développement et de soutien. Instaurer ce type de partenariat avec succès demande d'utiliser de bonnes pratiques de recrutement et d'intégration. Par exemple, la phase de recrutement, incluant la définition du profil de collaborateur recherché et les façons de le recruter, est essentielle au succès de la démarche. Mécanismes, formations et outils seront bientôt proposés par la DQEPE.

L'accompagnement de la DQEPE est déjà effectif. Actuellement, nous accompagnons les équipes-projets qui intègrent ou souhaitent intégrer un usager collaborateur en amélioration.

Si vous avez un projet pouvant bénéficier de la perspective d'un usager ou d'un proche collaborateur en amélioration, contactez M^{me} Patricia Métivier aux coordonnées suivantes :
Téléphone : 418 386-3363, poste 643508
Courriel : patricia_metivier@ssss.gouv.qc.ca

Références :

- Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle (2014), Guide d'implantation du partenariat de soins et de services; vers une pratique collaborative optimale entre intervenants et avec le patient, Réseau universitaire intégré de santé, Université de Montréal.
- Patients as Partners : Nothing about me without me, Integrated primary and community care, British Columbia (2011).