

Nouvelles des **directions**

Établir un partenariat gagnant avec les usagers, les proches et la population

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

Le partenariat, c'est d'abord une façon d'agir qui nous permet d'être connectés à notre seule raison d'être : nos usagers et notre population. Être en partenariat n'est cependant pas sans défi, cela demande parfois de changer nos façons de faire habituelles.

Pour soutenir cette façon d'agir dans l'ensemble de l'établissement, le CISSS de Chaudière-Appalaches a adopté la Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population. Elle a pour but d'encadrer et d'implanter les assises permettant de développer un partenariat optimal, se concrétisant par une participation réelle et significative tant des usagers, de leurs proches que de la population. Ces actions seront portées autant dans la prestation que dans l'amélioration des soins et services offerts par l'établissement.

Cette politique présente les deux aspects du partenariat qui seront développés par l'établissement.

Le partenariat avec les usagers et leurs proches

Pour favoriser ce partenariat, l'organisation s'appuie sur un modèle qui se décline en trois axes :

- L'utilisateur partenaire de ses soins et services (participation à ses soins);
- L'utilisateur témoin de son vécu (obtenir des données sur son expérience);
- L'utilisateur collaborateur en amélioration (contribution par son savoir à l'amélioration des services).

Le partenariat avec la population

Les citoyens, individuellement ou membre d'une communauté d'appartenance (utilisateurs ou non du réseau de la santé et des services sociaux), peuvent contribuer à améliorer l'offre des services de santé à la population par une participation citoyenne pouvant s'exprimer de diverses façons : participation à des consultations publiques, à des forums de population, à diverses instances permanentes (C. A., etc.).

Les étapes à venir

- Un comité de développement stratégique sera mis en place à l'automne 2018;
- Diverses stratégies d'appropriation et d'implantation seront mises en œuvre;
- Développement d'outils de communication. Surveillez L'interligne ainsi que notre section dans l'intranet (onglet [CISSS/partnership avec les usagers, les proches et la population](#)).