

# Les trois axes du partenariat-usager au CISSS de Chaudière-Appalaches

Témoin de  
son vécu  
Captation de son  
expérience



Partenaire de ses  
soins & services

Prise en charge  
de son parcours



Usager et ses  
proches



Collaborateur en  
amélioration

Contribution par  
son savoir

## Les multiples avantages:

Favorise les meilleures pratiques<sup>[1]</sup>



**Intégration  
des soins**  
**Sécurité des soins**  
**Processus  
d'accès**  
**Satisfaction  
du client**  
**Gestion des  
trajectoires**  
**Compétences  
de l'usager**  
**Satisfaction  
du personnel  
clinique**  
**Efficacité  
clinique**  
**Intensité des liens  
inter-directions**  
**Rétention du  
personnel**  
**Acceptation des soins**

**Enjeux  
cliniques**

**Enjeux  
organisationnels**

# Les 3 axes du partenariat-usager

## Usager-Partenaire de ses soins & services: Prise en charge de son parcours <sup>[1], [2]</sup>



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 encouragés et supportés à participer :

### Exemples:

- Dans la planification et la réalisation de leurs plans d'intervention et plans 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.

## Usager-Témoin de son vécu: Captation de son expérience



Les usagers ou leurs proches qui reçoivent des soins et des services de la part de l'établissement peuvent témoigner de leur vécu en transmettant leurs expériences, tant au niveau physique, émotionnel ou au plan des interactions interpersonnelles, et ce tout au long de leur parcours de santé.

Au niveau organisationnel, différentes méthodes de captation peuvent soutenir la transmission de l'expérience:

### Exemples:

- Sondages portant sur l'expérience ou la satisfaction des usagers en regard des services reçus.
- Groupes de discussion (focus group) ou entrevues individuelles visant à recueillir les besoins réels des usagers en regard d'une problématique identifiée.

# Usager-Collaborateur en amélioration des services: Contribution par son savoir <sup>[1], [2]</sup>

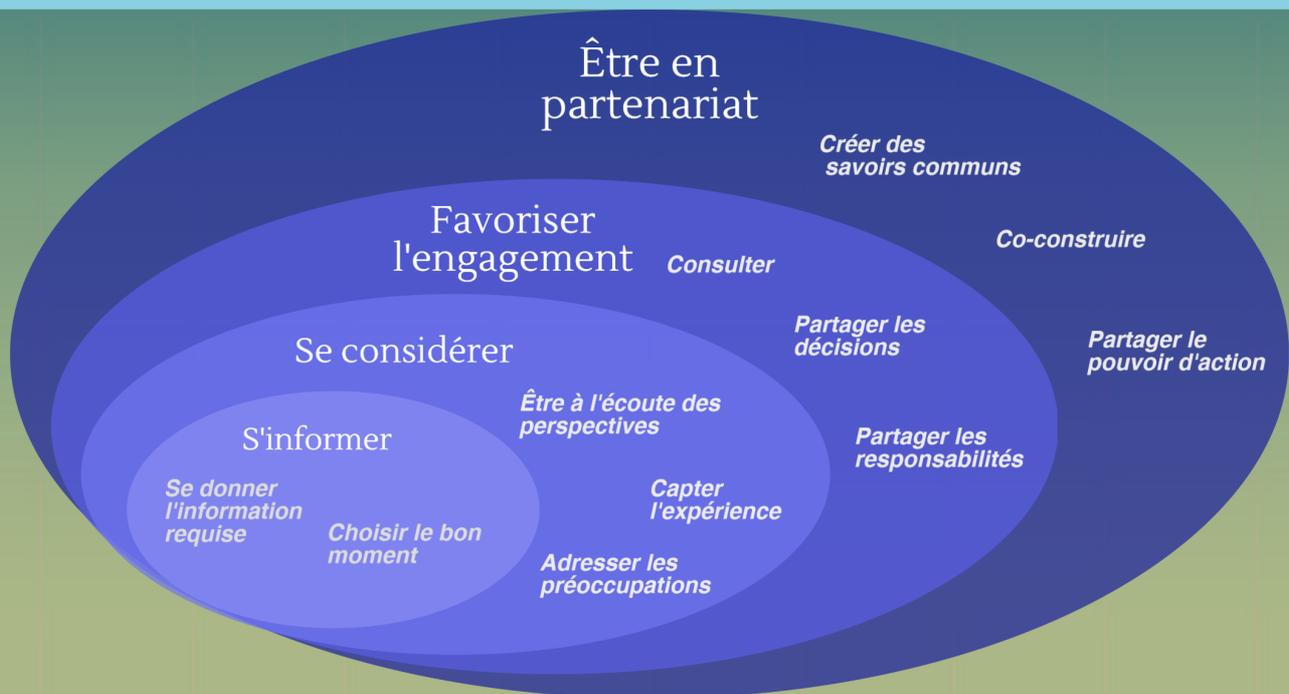


Certains usagers ou proches, par leurs savoirs expérientiels, peuvent devenir des partenaires de l'amélioration de la qualité et de l'organisation des services de santé et des services sociaux de notre établissement, et ce de plusieurs façons :

## Exemples:

- Participation aux divers efforts structurés d'amélioration de l'établissement (projet d'amélioration, comité de développement, kaizen, etc.).
- Soutien auprès des usagers (co-animation de groupe d'enseignement, pairs-accompagnateurs, etc.).
- Formations diverses (au personnel de l'établissement, aux usagers et proches).
- Participation à des projets de recherche.

# Continuum de la participation-usager aux soins & services <sup>[3], [4]</sup>



## Sources

[1]. Deschênes Bernard, Jean-Baptiste Audrey, Matthieu Evlyn et al. (2014), «Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle, 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

[2]. British Columbia (2011), «Patients as Partners : Nothing about me without me», Integrated primary and community care

[3]. Carman Kristin L., Dardess Pam, Maurer Maureen et al. (2013), «Patient and family engagement : A framework for understanding the elements and developing interventions and policies», Health Affairs 32, no.2, p.223-31

[4]. Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada (2016), «Lignes directrices sur la participation du public», Continuum de participation du public p.5