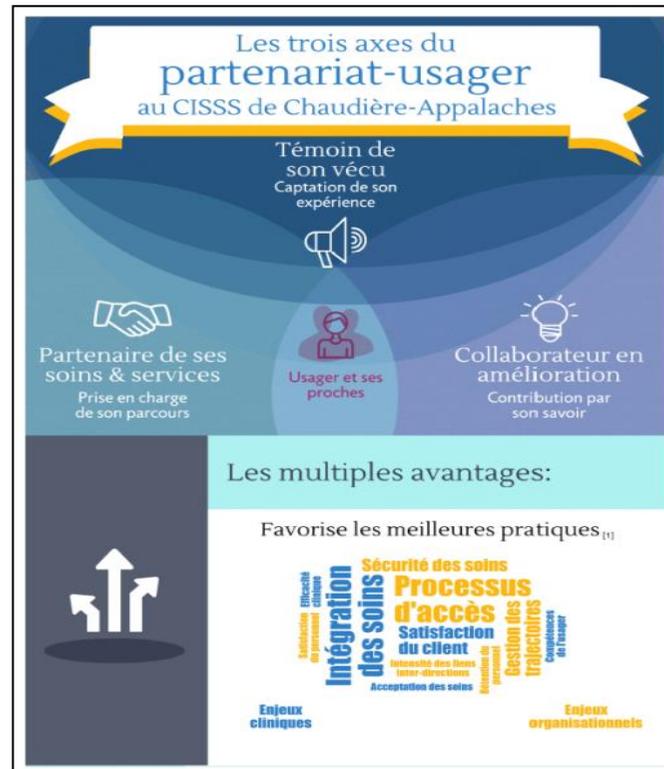


Résumé intégratif des critères d'Agrément Canada pour chacun des 3 axes du partenariat-usager au CISSS-CA

Ces 5 schémas illustrent les attentes d'un organisme de certification évaluant la qualité et la sécurité des soins et services, en ce qui concerne les soins centrés sur l'utilisateur et sa famille



Axe Collaborateur en amélioration – Contribution par son savoir

L'utilisateur et sa famille participent / offrent leur apport à :

- Conception du processus d'évaluation clinique pour simplifier l'expérience de l'utilisateur
- Conception et évaluation du processus de sélection des informations sur les services, qui sont pertinentes à leurs besoins
- Conception du processus de surveillance et d'évaluation des pratiques de tenue de dossiers
- Mise en œuvre d'une approche proactive et prédictive pour cerner les risques en matière de sécurité
- Élaboration et mise en œuvre des stratégies pour cerner les risques en matière de sécurité
- Mise en œuvre d'un processus de vérification pour réduire les activités à risques élevés
- Analyse des incidents liés à la sécurité pour identifier des améliorations
- Évaluation des stratégies d'amélioration de la sécurité
- Élaboration et mise en œuvre du cadre d'éthique
- Élaboration et mise en œuvre d'un processus d'enquête sur les allégations de violation des droits

L'utilisateur et sa famille participent à :

- Interprétation des résultats, résolution de problèmes et mise en œuvre d'améliorations, dans le cadre de la vérification, par le personnel d'encadrement, de la mise en œuvre des plans d'amélioration de la qualité de l'organisation
- Détermination des possibilités et des priorités de projets
- Détermination d'objectifs mesurables et d'échéanciers précis pour les projets
- Détermination des indicateurs utilisés pour l'évaluation des projets
- Évaluation des projets (pertinence, faisabilité, utilité)
- Processus pour déterminer comment faire des choix entre des données probantes contradictoires
- Examen de la procédure utilisée pour choisir des lignes directrices éclairées par des données probantes
- Examen régulier des lignes directrices et des protocoles sur la qualité des services
- Activités de recherche qui pourraient être appropriées aux soins et services qu'ils reçoivent
- Élaboration d'une politique sur les pratiques éthiques de recherches
- Élaboration et mise à jour d'un mécanisme de gestion des événements liés à la sécurité des usagers
- Élaboration et mise à jour du processus de divulgation des événements liés à la sécurité des usagers

L'utilisateur participe à / aux :

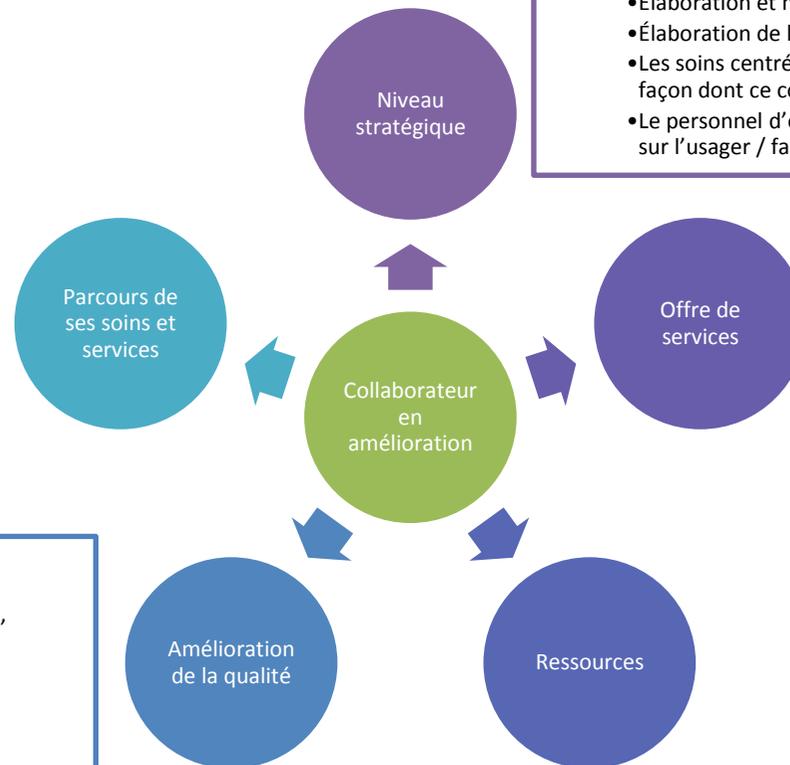
- Principaux processus décisionnels de l'organisation ayant une incidence sur l'expérience vécue par l'utilisateur / famille
- Élaboration et mise à jour de l'énoncé de mission, si possible
- Processus de planification stratégique, si possible
- Planification des services
- Élaboration et mise en œuvre des politiques quant aux droits et responsabilités des usagers
- Élaboration de la stratégie du cheminement des usagers
- Les soins centrés sur les usagers / famille constituent l'un des principes directeurs de l'organisme. La façon dont ce concept est défini et mis en pratique dans l'organisme est examinée
- Le personnel d'encadrement met en pratique l'engagement de l'organisation à offrir des soins centrés sur l'utilisateur / famille ainsi qu'à faire participer les usagers

L'utilisateur et sa famille participent à :

- Identification et élimination des obstacles à l'accès aux services
- Conception des services par l'élaboration des buts et des objectifs ainsi que leur révision
- Élaboration de procédures et de protocoles pour réduire les variations non nécessaires dans la prestation des services
- Élaboration des plans opérationnels
- Détermination des indicateurs de performance
- Surveillance des services (évaluer s'ils sont appropriés)
- Détermination des informations pertinentes ou voulues par les usagers quant aux services offerts

L'utilisateur et sa famille participent à :

- Conception des lieux physiques (volets confidentialité et sécurité des usagers)
- Détermination du niveau d'expérience et de compétence approprié dans l'équipe
- Définition de la formation et du perfectionnement requis par les membres de l'équipe
- Élaboration de politiques sur l'utilisation des communications électroniques et des technologies



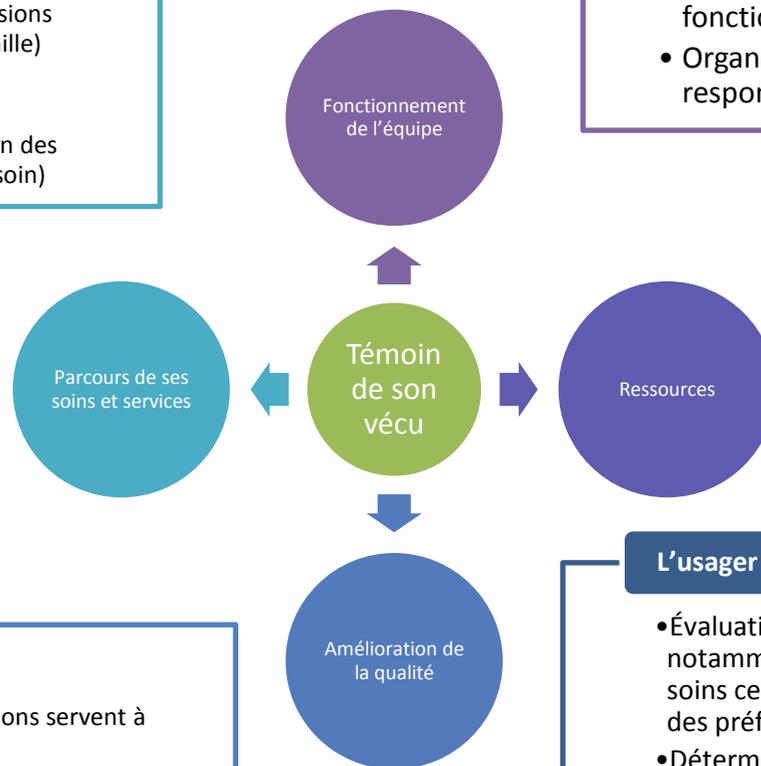
Axe Témoin de son vécu – Captation de l'expérience usager

L'utilisateur et sa famille sont questionnés sur :

- Obstacles au cheminement des usagers, leurs causes et leurs répercussions sur l'utilisateur (examen du système selon la perspective de l'utilisateur / famille)
- Efficacité de la transition des soins ou de la fin des services
- Respect des plans de suivi établis lors de la transition des soins
- Efficacité de la communication de l'information aux points de transition des soins (si les usagers / famille ont reçu l'information dont ils avaient besoin)

L'utilisateur et sa famille sont questionnés sur :

- Efficacité de la collaboration au sein de l'équipe et sur son fonctionnement
- Organisation des tâches et du travail et les rôles et responsabilités des membres de l'équipe



L'utilisateur et sa famille sont questionnés sur :

- Besoins en soins et services (pour la conception des services)
- Qualité des services reçus et expérience vécue (et ces informations servent à orienter les activités d'amélioration de la qualité)
- Possibilités d'amélioration de la qualité des soins et services dans l'organisation
- Identification des causes des problèmes potentiels en matière de sécurité (approche proactive en vue de cerner les risques)
- Efficacité de l'approche pour la sécurité liée aux pompes à perfusion
- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains des membres de l'équipe
- Efficacité des relations entre les parties prenantes (usagers) et l'organisme
- Son expérience liée à la divulgation des événements liés à la sécurité des usagers

L'utilisateur et sa famille sont questionnés sur :

- Évaluation du rendement des membres de l'équipe (par des commentaires notamment sur la capacité du membre de l'équipe d'appliquer les principes de soins centrés sur l'utilisateur, sa contribution à la sécurité des usagers et le respect des préférences des usagers)
- Détermination du niveau d'expérience et de compétence approprié dans l'équipe
- Évaluation de l'efficacité des ressources, de l'espace et de la dotation
- Attribution des ressources financières (apport des parties prenantes (usagers) dans la prise de décisions)
- Conception de nouveaux locaux et usage optimal des locaux existants
- Processus de sélection et d'achat d'équipement, d'instruments et d'appareils médicaux ainsi que pour choisir les fournisseurs
- Utilisation du courrier électronique, des messages textes, des applications Web et des médias sociaux

Axe Partenaire de ses soins et services – Prise en charge de son parcours

Lors de la prestation des soins et services :

- Lors de l'évaluation, des discussions ont lieu sur les préférences de l'utilisateur / famille et sur les options possibles de traitements et de services
- Les objectifs et les résultats attendus des soins et services sont déterminés en partenariat avec l'utilisateur / famille
- Le PII élaboré avec l'utilisateur / famille
- La transition des soins est planifiée avec l'utilisateur / famille et elle est incluse au PII
- La surveillance des progrès par rapport au PII est élaborée en partenariat avec l'utilisateur / famille
- L'évaluation du niveau physique et psychosocial de préparation à la transition de l'utilisateur est réalisée en partenariat avec l'utilisateur / famille, incluant capacité d'auto-prise en charge
- L'information pertinente aux soins dispensés à l'utilisateur est communiquée de façon efficace aux points de transition des soins
- L'équipe s'assure de la responsabilisation des usagers sur l'auto-prise en charge de leur état de santé en leur fournissant des enseignements, des outils et des ressources
- L'équipe s'assure d'une coordination des services requis avec l'utilisateur / famille

Lors de la prestation des soins et services :

- Le mécanisme de gestion des événements prévoit la participation des usagers et sa famille à la déclaration, à l'analyse et on lui communique de l'information sur les améliorations apportées
- L'approche pour divulguer les événements prévoit une rétroaction des usagers / famille qui sont encouragés à exprimer dans leurs mots leur perspective de l'expérience

Lors de la prestation de soins et services :

- L'équipe donne des informations sur les droits et responsabilités des usagers et leur famille et sur le processus de plaintes
- Les usagers sont informés des politiques et processus leur permettant d'accéder facilement à l'information contenue dans leur dossier
- L'accès au dossier pour l'utilisateur est facilité et encouragé
- Les usagers / famille sont encouragés à signaler les problèmes et préoccupations éthiques et ce de façon confidentielle
- Les usagers / famille sont à l'aise de soulever des préoccupations ou des problèmes quant à leurs droits et on les oriente vers les ressources appropriées le cas échéant

Lors de la prestation des soins et services :

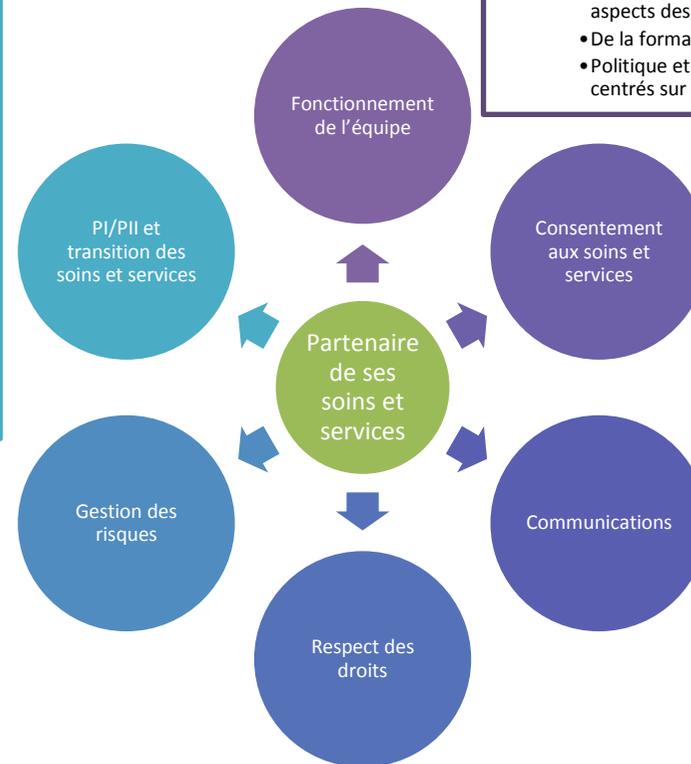
- Les besoins des usagers déterminent le degré de collaboration interprofessionnelle et la constitution de l'équipe
- Le rôle de chaque membre de l'équipe est présenté à l'utilisateur
- Le processus d'évaluation est simplifié de façon à ce que l'utilisateur / famille n'ait pas à répéter l'information aux nombreux membres de l'équipe
- L'utilisateur / famille prend part à la prise de décisions conjointe
- L'utilisateur détermine qui fait partie de sa famille et ces personnes sont impliquées dans les soins et services
- Les équipes sont appuyées dans leurs efforts pour travailler en partenariat avec les usagers / famille pour tous les aspects des soins et services
- De la formation et du perfectionnement sont offerts pour favoriser la culture de soins centrés sur usagers / famille
- Politique et procédures sur le rendement du personnel prévoient les comportements attendus concernant les soins centrés sur usagers / famille

Lors de la prestation des soins et services :

- La capacité de l'utilisateur à participer à ses soins est évaluée avec lui et sa famille
- L'équipe évalue, obtient et consigne le consentement libre et éclairé de l'utilisateur
- L'équipe fait participer les usagers autant que possible malgré une inaptitude
- L'équipe respecte le choix de l'utilisateur de mettre fin aux services ou de les limiter

Lors de la prestation des soins et services :

- La relation avec l'utilisateur est ouverte, transparente et respectueuse
- L'équipe encourage l'utilisateur et sa famille à poser des questions et à émettre des commentaires
- L'équipe valide si l'utilisateur a bien compris les informations sur les soins et services
- Des services de traduction et d'interprétation sont offerts au besoin
- L'équipe communique à l'utilisateur les résultats de son évaluation dans un langage opportun
- On s'assure de l'identité de l'utilisateur par deux identificateurs uniques
- Les usagers participent au partage de l'information les concernant
- Les usagers sont des partenaires dans le processus de consignation et peuvent fournir des commentaires quant aux renseignements consignés.
- Les usagers participent à la réalisation du bilan comparatif du médicament
- La consignation de l'information au dossier est réalisée en partenariat avec l'utilisateur et sa famille



Le partenariat-usager dans la gouvernance

Axe Collaborateur en amélioration

- Le CA compte des usagers parmi ses membres
- Les nouveaux membres du CA reçoivent une orientation sur le plan et les progrès de l'organisation en matière de soins centrés sur les usagers / famille
- Les membres du CA reçoivent de la formation continue portant sur la qualité et la sécurité des usagers, de même que sur la culture de soins centrés sur les usagers / famille
- Le CA s'assure que les usagers / famille sont des partenaires dans le processus de planification stratégique

Axe Témoin de son vécu

- Des mécanismes sont en place pour que le CA obtienne les avis et les commentaires des usagers / famille
- Les commentaires des usagers et de la communauté sont mis à la disposition du CA qui peut facilement y accéder pour appuyer la prise de décision
- Le CA revoit le type d'information qu'il reçoit pour déterminer si elle l'aidera à bien remplir son rôle, incluant les résultats des sondages sur la satisfaction des usagers / famille
- Le CA surveille et évalue les initiatives de l'organisation pour élaborer et maintenir une culture de soins et services centrés sur les usagers / famille (examen des résultats de l'expérience des usagers, suivi du nombre d'équipes qui ont mis en œuvre la philosophie de l'organisme sur les soins centrés sur les usagers / famille, nombre d'usagers qui participent activement aux conseils consultatifs)
- Les usagers / famille sont consultés lors de l'élaboration (ou mise à jour) de l'énoncé de mission ainsi que l'énoncé des valeurs de l'organisation
- Le CA entend souvent des usagers et des familles parler de leurs incidents liés à la qualité et à la sécurité des soins et services
- Le CA s'informe sur les caractéristiques, priorités, intérêts, activités et la capacité d'influencer l'organisation – des usagers / famille et de la communauté
- Le CA consulte régulièrement les usagers / famille et la communauté au sujet de l'organisation et de ses services. Le CA les encourage à donner leur avis (tribunes publiques, consultations, AGA)
- Des données liées aux indicateurs et des expériences vécues par les usagers / famille appuient les discussions sur la qualité des soins et services dispensés par l'organisation (résultats liés à l'expérience usager, plaintes)

Axe Partenaire de ses soins et services

- Le CA supervise les efforts de l'organisation visant à établir des partenariats constructifs avec les usagers / familles
- Le CA se renseigne sur les principes de soins centrés sur usagers / familles
- Le CA démontre que la culture de l'organisation met l'accent sur les soins centrés sur les usagers / famille

Obligations de l'organisme envers l'utilisateur partenaire

L'organisation doit :

- Offrir de la formation, du soutien et de la reconnaissance à l'utilisateur partenaire pour sa participation à l'amélioration de la qualité
- Consulter régulièrement l'utilisateur partenaire quant à l'exercice de son rôle et de ses responsabilités (pour la participation à des comités)
- Lui communiquer les buts et les objectifs stratégiques de l'organisation
- Lui communiquer des rapports sur le rendement de l'organisation
- Lui communiquer de l'information relative aux activités d'amélioration de la qualité des services
- Colliger les renseignements et commentaires reçus (par la captation de l'expérience usager) et s'en servir pour améliorer les services
- Recueillir des informations sur l'efficacité de sa relation avec l'utilisateur-partenaire (par la captation de l'expérience usager)
- Tenir des sondages et établir un plan d'action en fonction des résultats