

Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population

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

Juin 2018

POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT?

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Ministère de la santé et des services sociaux :

1. Le partenariat avec les usagers est un des principes structurant du Plan stratégique 2015 – 2020 du MSSS

Le MSSS considère la volonté des usagers:

- À préserver leur autonomie
- À être engagés dans leurs soins et services
- À être partie prenante du système de santé



POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Ministère de la santé et des services sociaux :

2. Cadre de référence sur l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux (MSSS, 2018)



POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Une approche transversale dans les normes d'agrément :

Les normes d'agrément insistent sur la création d'une culture axée sur les soins centrés sur l'utilisateur et sa famille

Et sur l'amélioration des soins et services avec l'utilisateur

Cohérence avec la vision du CISSS de Chaudière-Appalaches :

« Le CISSS de Chaudière-Appalaches place les usagers au cœur de la nouvelle organisation de services et les implique dans les décisions qui les concernent afin qu'ils vivent une expérience de soins et de services qui réponde à leurs besoins. (...) »

POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Cohérence avec les valeurs

L'**humanisme** dans une culture de partenariat:

- Le respect de l'expérience et des savoirs
- La reconnaissance que la personne est experte de sa condition
- La prépondérance du consentement aux soins et aux services
- Le réel partage du pouvoir décisionnel
- Un comportement bienveillant de la part du personnel



POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Cohérence avec les valeurs

La **collaboration** dans une culture de partenariat:

- Un réel espace participatif
- La complémentarité des savoirs; la coconstruction
- La confiance
- Une communication adéquate
- Le relationnel
- Prise de décision partagée; prise de décision éclairée



POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Cohérence avec les valeurs

L'équité dans une culture de partenariat:

- La prise en compte de l'opinion
- Des services adaptés aux besoins de la personne
- Des opportunités de participation accessibles
- Une représentativité de la population dans le CISSS de Chaudière-Appalaches



POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Mais surtout...

- Pour respecter les attentes actuelles des usagers
- Pour faire vivre une expérience de qualité aux usagers et à leurs proches
 - En personnalisant les soins et services
 - En soutenant l'autonomie des usagers
 - En améliorant les soins et services AVEC eux

POURQUOI UNE POLITIQUE DE PARTENARIAT ?

Pour les bénéfices démontrés du partenariat :

- ↑ Les soins, les services et les approches cliniques adaptés aux besoins des usagers et de leurs proches
- ↑ La qualité de l'expérience et la satisfaction des usagers et proches
- ↑ L'adhésion et l'implication dans les soins et services
- ↓ Les erreurs, les réadmissions

CONTENU DE LA POLITIQUE

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

Le but de la politique est d'encadrer et d'implanter les assises permettant de:

Développer un partenariat optimal et significatif avec les usagers, les proches et la population

- Dans les soins et services directs
- Dans l'organisation et l'amélioration des soins et services

Le partenariat au CISSS de Chaudière-Appalaches se définit par une **relation de collaboration** entre le CISSS de Chaudière-Appalaches et:

- Les usagers et leurs proches
- La population

Objectifs communs

Confiance

Collaboration

Complémentarité

PARTENARIAT = RELATION

Expertise de l'intervenant + Savoir expérientiel de l'utilisateur

Trois axes pour développer le partenariat spécifique aux usagers et aux proches :



Vidéos internes sur :

- L'utilisateur partenaire de ses soins et services (5:08 minutes):
<https://youtu.be/onMCM7J5NR4>
- Les partenaire du parcours de l'utilisateur (3:46 minutes) :
<https://youtu.be/J7J6CfJeVeE>
- L'utilisateur collaborateur en amélioration (6:03 minutes) :
<https://www.youtube.com/watch?v=jQeRoDwIEj4>

À NOTER : Les vidéos sont fonctionnels dans Google Chrome (et non internet explorer), copier-coller au besoin dans Google Chrome

POUR Y ARRIVER...

- Des rôles et responsabilités bien définis
- Une culture portée par tous
- Des processus, des mécanismes et des bonnes pratiques

EXEMPLE DE RÔLES ET RESPONSABILITÉS : RÔLES ATTENDUS DES MÉDECINS, INTERVENANTS, SAGES-FEMMES, EMPLOYÉS, CHERCHEURS ET STAGIAIRES

- Établir un partenariat avec les usagers et leurs proches;
- Développer, s'il y a lieu, et mobiliser les compétences requises au continuum de la participation dans leurs pratiques envers les usagers et leurs proches :
 - En leur donnant toutes les informations requises à leur prise en charge personnelle, et en s'assurant de leur compréhension;
 - En considérant leurs attentes, besoins, valeurs et préférences;
 - En les soutenant dans leurs prises de décision;
 - En les impliquant comme partenaires dans le choix et la réalisation des interventions;
 - En considérant l'expérience des usagers et leurs proches au quotidien ainsi que les données de captation de l'expérience pour améliorer sa pratique;
 - En appliquant les bonnes pratiques et les coresponsabilités définies pour le recrutement et l'intégration des usagers ou de proches collaborateurs lors d'une participation à une activité d'amélioration des soins et services.

- Mise en place d'un **comité de développement stratégique** qui débutera ses travaux à l'automne 2018
- Diverses stratégies d'appropriation et d'implantation seront mise en œuvre
- Des communications supplémentaires pour vous informer. Surveillez notre cahier spécial à l'automne 2018!

- Des outils **déjà disponibles** sur Intranet
 - Onglet CISSS / partenariat avec les usagers et leur proches
 - D'autres outils suivront...
- **Axe usager collaborateur en amélioration**
 - Soutien-conseil et accompagnement de la DQEPE disponible pour analyser le besoin, planifier le recrutement et réaliser l'intégration des usagers-collaborateurs sur des projets d'amélioration

CIBLES D'AMÉLIORATION ET OBSTACLES DE CHAQUE ÉQUIPE

En tant qu'équipe, comment voyez-vous :

- Vos **cibles d'amélioration** concernant le partenariat avec les usagers, les proches et la population ?
- Les **obstacles** posés par le développement de ce partenariat ?

Merci !