



Outil d'aide à la réflexion : Impliquer l'usager et les personnes proches-aidantes (PPA) dans les soins et services

PRINCIPES DIRECTEURS

- En fonction du projet de vie de l'usager
- Prise de décision partagée



Éléments pris en compte lors de la trajectoire de l'usager

Questions à se poser afin de déterminer si vos processus ou procédures répondent aux critères

DÉBUT DE L'ÉPISODE	ÉVALUATION	PLANIFICATION des SERVICES	RÉÉVALUATION et AJUSTEMENTS	POINTS de TRANSITION	Questions à se poser pour déterminer si vos processus ou procédures répondent aux critères
• Prendre en compte les besoins exprimés dès le début • Encourager l'usager et les PPA à exprimer leurs besoins • Informer l'usager et les PPA de l'offre de services appropriée • Élaborer et prendre en compte les documents spécifiques à la situation de l'usager	• Se centrer sur les besoins et objectifs de l'usager • Assurer la participation de l'usager et obtenir sa signature • Impliquer les PPA dans l'évaluation avec le consentement de l'usager	• Assurer la participation de l'usager ou du représentant (lorsqu'applicable) ainsi que des PPA	• Discuter des différentes options offertes à l'usager et de sa satisfaction, les réévaluer et les ajuster au besoin • Impliquer l'usager, les PPA • Expliquer la médication prescrite • Accompagner, informer et former les PPA pour mieux assurer son rôle et le suivi à la sortie de l'usager	• Inclure l'usager et les PPA dans le partage d'information et enseignement au congé • Transmettre l'information à l'usager et aux PPA pour assurer la cohérence et la continuité des soins • Assurer l'accès à l'information inter établissement • Réévaluer et faire les ajustements requis lors des transitions	Y a-t-il un document de référence sur le consentement ? ☐ Oui ☐ Non Ce document définit-il les rôles et responsabilités : • Du personnel ? ☐ Oui ☐ Non • De l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non Le processus de soins et services inclut-il : • L'information à l'usager et PPA ? ☐ Oui ☐ Non • L'enseignement à l'usager et PPA ? ☐ Oui ☐ Non • Une visée d'autonomisation de l'usager ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils au processus de soins et services ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : En cas d'ordonnance de la Cour : • Le processus inclut-il la participation de l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non
ACTIONS TRANSVERSALES DANS LES SOINS ET SERVICES					
• Assurer la participation de l'usager et des PPA aux soins	• Viser l'autonomisation de l'usager	• Valider le consentement à chaque étape, par chaque professionnel	• Assurer la participation de l'usager et des PPA dans des contextes particuliers (i.e., tribunal)	• Effectuer de l'enseignement à l'usager et aux PPA	
ACTIONS TRANSVERSALES AU NIVEAU ADMINISTRATIF					
• Inclure l'usager et les PPA dans la collecte	• Valider le consentement à la consignation au dossier	• Assurer la confidentialité	• Assurer l'accès à l'information		
Y a-t-il un document de référence au triage ? ☐ Oui ☐ Non Ce document définit-il les rôles et responsabilités : • Du personnel ? ☐ Oui ☐ Non • De l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : Autre document d'expression des volontés ? ☐ Oui ☐ Non Représentation légale ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, laquelle ? : _____ Des directives médicales anticipées sont-elles élaborées ? ☐ Oui ☐ Non Un plan de naissance est-il élaboré ? .. ☐ Oui ☐ Non Des coordonnées en cas d'urgence sont-elles colligées ? ☐ Oui ☐ Non Autres documents : _____	Y a-t-il un document de référence à l'évaluation ? ☐ Oui ☐ Non Ce document inclut-il : • Une approche holistique ? ☐ Oui ☐ Non • Les préférences de l'usager ? ☐ Oui ☐ Non • Une évaluation des risques ? ☐ Oui ☐ Non (incluant le risque suicidaire) Ce document définit-il les rôles et les responsabilités : • Du personnel ? ☐ Oui ☐ Non • De l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à l'évaluation ? ☐ Oui ☐ Non L'évaluation se fait-elle dans des lieux rassurants ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ☐ Oui ☐ Non La formation inclut-elle le savoir-être ? ☐ Oui ☐ Non	Y a-t-il un document de référence sur la planification des services ? ☐ Oui ☐ Non Ce document inclut-il la santé physique et psychosociale ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à la planification des services ? ☐ Oui ☐ Non Les différentes options sont-elles expliquées et discutées avec l'usager et les PPA au niveau : - Des soins et services ? ☐ Oui ☐ Non - De la médication ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : Un niveau de soins est-il rédigé avec l'usager (ou son représentant) ? ☐ Oui ☐ Non Autres documents : _____	La réévaluation est-elle incluse dans le processus de l'épisode de soins ? ☐ Oui ☐ Non Cette réévaluation inclut-elle la médication ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à la réévaluation ? ☐ Oui ☐ Non L'évaluation et le plan d'intervention sont-ils réajustés au besoin ? ☐ Oui ☐ Non Les ajustements sont-ils consignés au dossier ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : Y a-t-il une politique de sorties ? ☐ Oui ☐ Non Cette politique inclut-elle la consultation des PPA ? ☐ Oui ☐ Non Y a-t-il un plan de permanence ? ☐ Oui ☐ Non	Y a-t-il un document de référence sur les points de transition ? ☐ Oui ☐ Non Ce document inclut-il le consentement à la transmission d'informations ? ☐ Oui ☐ Non Ce document définit-il les rôles et responsabilités : • Du personnel ? ☐ Oui ☐ Non • De l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non Une réévaluation et des ajustements au besoin sont-ils faits lors des transitions ? ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : Un bilan comparatif des médicaments (BCM) est-il élaboré ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à l'élaboration du BCM ? ☐ Oui ☐ Non	Y a-t-il un document de référence sur la tenue de dossier ? ☐ Oui ☐ Non Ce document inclut-il : • La confidentialité ? ☐ Oui ☐ Non • L'accès à l'information ? ☐ Oui ☐ Non Ce document définit-il les rôles et responsabilités : • Du personnel ? ☐ Oui ☐ Non • De l'usager et des PPA ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à la collecte de données ? ☐ Oui ☐ Non Le personnel a-t-il été formé ? ... ☐ Oui ☐ Non DOCUMENTS SPÉCIFIQUES : Un bilan comparatif des médicaments (BCM) est-il élaboré ? ☐ Oui ☐ Non L'usager et les PPA participent-ils à l'élaboration du BCM ? ☐ Oui ☐ Non

Outil élaboré en 2021 suite à un atelier d'autoévaluation des critères «en partenariat» par un comité d'experts de contenu et issus de différentes directions du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Cet outil a pour but de guider les gestionnaires et les professionnels dans leurs questionnements sur les critères liés au partenariat de soins et services avec les usagers et les PPA. La révision de 2024 intègre les PPA en tant que partenaires.

Version révisée : mars 2024
Espace partenaires - DQÉPÉ