



# Rendez-vous qualité – Partenariat avec les usagers et les familles

11 avril 2023, 11h45 – 12h00

Animé par :

Jocelyn Bisson, conseiller cadre au développement  
des processus clinique, DSM-PP

Laurence MacBeth, conseillère cadre en soins infirmiers, volet soins à  
domicile, DSI

Version du 11 avril 2023

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



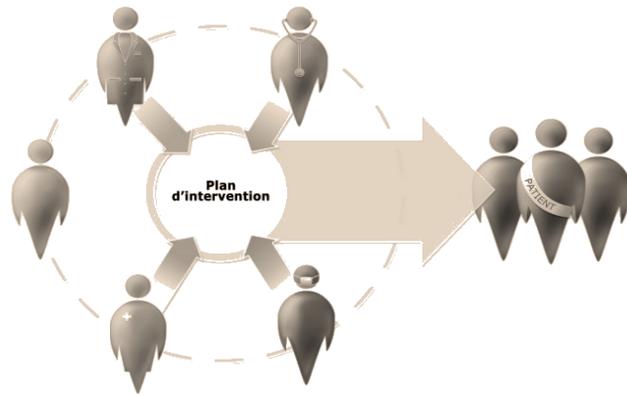
# 1 – Pratiques collaboratives et partenariat de soins et services



# Le partenariat de soins et services (PSS)

- Relation de **coopération/collaboration** entre l'utilisateur, ses proches et les intervenants de la santé et des services sociaux (*cliniciens, gestionnaires ou autres*)
- S'inscrit dans un **processus dynamique** d'interactions et d'apprentissages
- Favorise l'**autodétermination** de l'utilisateur, une **prise de décisions libres et éclairées** et l'atteinte de résultats de santé optimaux
- Fondé sur la **reconnaissance des savoirs** de toutes les parties
- Les partenaires **planifient, coordonnent** les actions et **interviennent** de façon concertée, personnalisée, intégrée et continue autour des besoins et du **projet de vie** de l'utilisateur.

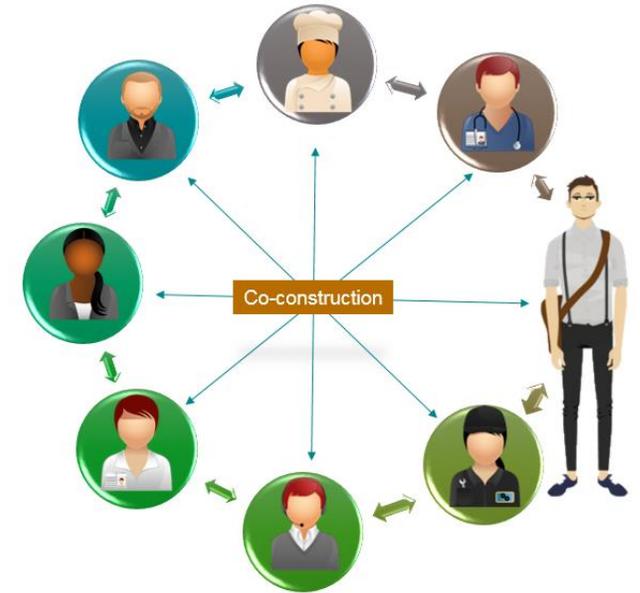
# Partenariat de soins et services



Paternalisme



Approche centrée



Partenariat soins et services

INTERVENANT

INFORMER

CONSULTER

STIMULER

CONSTRUIRE

LEADERSHIP

USAGER

LIRE

QUESTIONNER

AGIR

ENSEMBLE

PARTAGÉ

DÉFENSE DE DROIT

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec

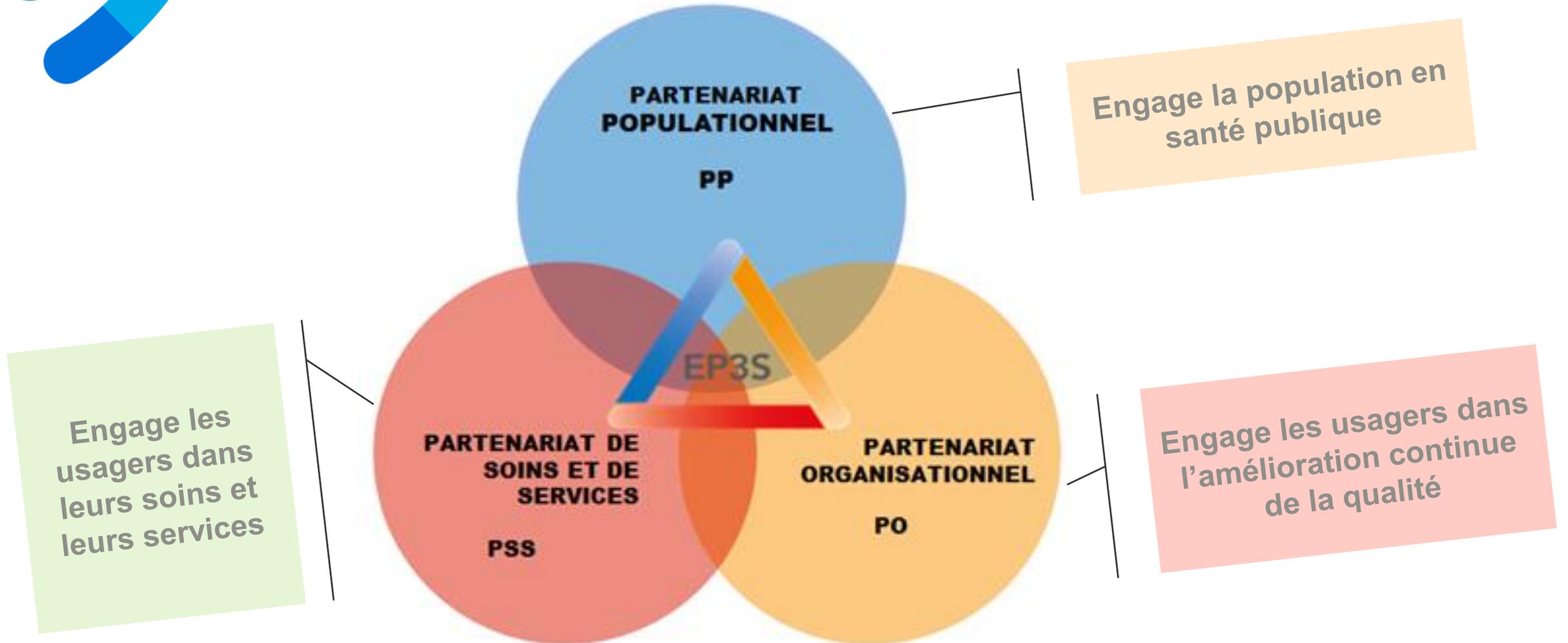


# L'importance du partenariat dans la démarche d'agrément

- **Démarches d'agrément**

- L'engagement des usagers, des familles, proches et des citoyens au cœur de la démarche d'agrément.
- Pour Agrément Canada l'approche de partenariat se nomme **Soins centrés sur la personne**
- Multiples normes et POR, critères transversaux sur le partenariat de soins et services, les PII
- Comment Agrément Canada propose de faire du partenariat ?
  - **En partenariat avec les usagers et les familles**
    - L'équipe collabore directement avec chaque usager et sa famille pour la **planification** et la **prestation de soins et de services**.
    - Les services sont planifiés conjointement avec l'usager et les familles (lors des démarches de PI – PII – PSI)
    - Les usagers et les familles participent comme ils le souhaitent à la prestation de soins et services.
  - **Avec l'apport des usagers et des familles**
    - Les usagers et les familles participent collectivement à l'évaluation et l'amélioration des services par l'intermédiaire de comités ou de groupes consultatifs, de sondages ou de groupes de discussion structurés, ou de commentaires informels faits au jour le jour.

# Dans quel contexte?



# Directions porteuses

Partenariat avec la population à travers les projets portés par les organisateurs communautaires sur le territoire et dans le CIUSSS-EMTL (DPJASP)

**Partenariat  
populationnel**

Intégration de modèles cliniques qui soutiennent le partenariat dans les pratiques professionnelles (DSI-DSM-PP-DSP)

**Partenariat de  
soins et  
services**

**Partenariat  
organisationnel**

Intégration du savoir expérientiel et de l'expérience patient dans nos services et dans la démarche d'ACQ (DQÉPÉ)



## **2 – Les pratiques attendues en contexte de soins et services**



# Exemples de pratiques attendues

- **Sensibilisation à l'approche de partenariat**

- Informer l'utilisateur et ses proches sur l'approche de partenariat et ses implications.
- Lorsque plus d'un intervenant est impliqué, l'informer sur le PII-PSI et les rôles des intervenants de l'équipe.
- Les informer, au besoin, de leurs droits et responsabilités.
- Informer l'utilisateur sur **son rôle dans la prise de décision** pour ses soins et services et sur le soutien des intervenants dans ce processus de prise de décision.

- **Attitudes**

- Reconnaître l'importance et la complémentarité du savoir de l'utilisateur, de ses proches et de celui des autres partenaires de l'équipe de soins et de services.
- Reconnaître l'importance des proches, les accueillir et les considérer comme des partenaires lorsque l'utilisateur le souhaite.
- Respecter les droits des usagers, dont le droit à l'autonomie.

- **Communication**

- Développer des liens de confiance en faisant preuve de transparence.
- Communiquer avec l'utilisateur et ses proches de façon respectueuse et avec empathie :
  - vulgariser et utiliser un langage simple et adapté à l'utilisateur ;
  - encourager l'utilisateur et ses proches à s'exprimer ;
  - écouter l'utilisateur et valider sa compréhension.



# Exemples de pratiques attendues\*

- **Interventions en cohérence avec les besoins, attentes et le projet de vie de l'utilisateur**
  - Participer à des formations sur l'approche de partenariat.
  - Se préparer aux rencontres (ex. revue de l'état de santé, des évaluations, du contenu du dossier).
  - Échanger avec l'utilisateur et ses proches sur ses attentes, ses besoins et son projet de vie.
  - Proposer des interventions :
    - conformes aux meilleures pratiques dans sa discipline (guide de pratique clinique, code de déontologie, normes, code d'éthique, etc.) ;
    - en cohérence avec les besoins, les attentes et le projet de vie des usagers.
  - Tout au long du traitement ou du suivi psychosocial, vérifier la pertinence des soins et des services.
- **Autonomisation et soutien à la prise de décision**
  - Transmettre et revoir avec l'utilisateur et ses proches **les résultats** (ex. d'examens, d'évaluation) afin qu'il puisse prendre une décision éclairée sur les options de soins et services offerts.
  - S'assurer de la **préparation** de l'utilisateur et de ses proches aux rencontres d'élaboration ou de suivi du **PII** ou du **PSI**, s'il y a lieu.
  - Encourager l'utilisateur à **s'approprier** les informations de son dossier.
  - Soutenir l'utilisateur et ses proches dans le **développement de ses compétences** de soins ou de gestion de sa situation.

\* Exemples tirés et adaptés du « Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux » (MSSS, 2018)



# Exemple de la pratique attendue

- Réaliser une discussion de cas en présence de l'utilisateur à domicile avec ses proches et les acteurs clés (professionnels).
- Réalisation du PII ou PSI.
- Impliquer les usagers dans les prises de décision au niveau de leur soins.
- Utilisation d'un discours adapté au niveau de littéracie de l'utilisateur.
- S'assurer du consentement de l'utilisateur au soins.
- Expliquer à l'utilisateur que lui aussi a une expertise, expertise de son corps et de sa condition médicale.
- Encourager l'utilisateur à connaître sa médication et questionner dans le doute.
- Respecter le choix de l'utilisateur dans ses soins.



# **3 – Balisage des connaissances et pratiques en matière de partenariat de soins et services**



# Balisage des connaissances et pratiques en matière de PSS

- Comité de pilotage des trois directions : DSM-PP ; DSI ; DSP
- Mandat : soutenir l'intégration du PSS dans les pratiques au CIUSSS-EMTL
- Sondage
  - Réponses recueillies de novembre 2021 à décembre 2022
  - 409 répondants ont complété le sondage
- Résultats
  - Plusieurs initiatives positives ; pratiques d'inclusion des usagers et familles
  - Besoins de formation au PSS et au PII
  - Présentés par direction
  - Recommandations, soutien aux directions programmes



# 4 – Ressources et références

# Ressources et références

