

**MEMBRES DE L'ÉQUIPE GOUVERNANCE DU PROJET**

- Comité des usagers du centre intégré (CUCI)
- Bureau sur l'engagement et le partenariat avec les usagers et proches (BEPUP)
- Direction Qualité, évaluation, performance et éthique
- Direction des services professionnels - Volet amélioration des pratiques
- Direction des Soins infirmiers - Volet opérations
- Direction adjointe du continuum de réadaptation en milieux de vie substituts
- Direction adjointe des services multidisciplinaires, volet opérations.
- Direction adjointe des communications et des affaires juridiques

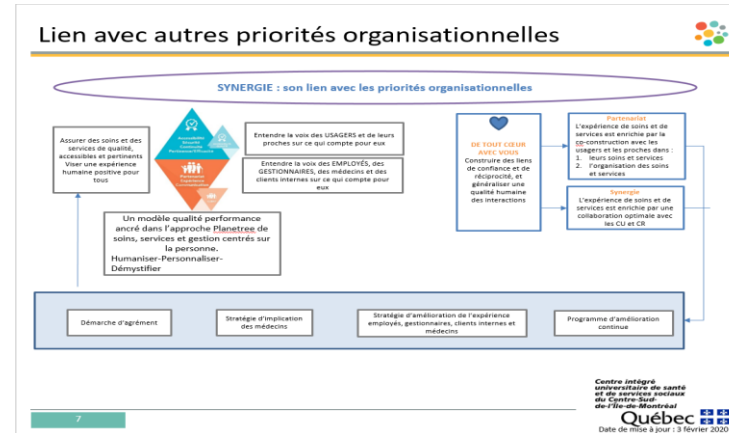
**OBJECTIFS DU PROJET ET CONTEXTE**

Dans l'objectif d'améliorer l'expérience de tous et de renforcer la démarche d'amélioration de la qualité en continu au sein du CCSMTL, le projet Synergie partenariat vise à optimiser les mécanismes de collaboration entre les gestionnaires et les membres des comités des usagers (CU) et de résidents (CR) ou les usagers-ressources (UR) afin de résoudre les défaillances par la prise en compte de la voix des usagers.

De façon plus précise, le projet vise à ce que :

- les instances – comité de direction/gestionnaires, CUCI/CU/CR et UR – développent et formalisent un modèle de collaboration basé sur les mandats, les expertises, les besoins et attentes de chacune ;
- ce modèle se mette en place et qu'il soit adaptable de façon continue ;
- l'atteinte des objectifs spécifiques de chacune des instances soit renforcée par le travail en synergie, notamment l'objectif du BEPUP de systématiser l'implication des usagers-ressources au sein des directions, et celui des CU/CR de représenter les droits des usagers et de leurs proches.

Des mécanismes de collaboration avec les usagers sont en cours de développement, entre autres, via le plan d'action de l'EPUP (Engagement et partenariat avec les usagers et leurs proches) et le projet organisationnel De tout cœur avec vous (approche centrée sur l'humain). Le projet synergie s'inscrit dans cette volonté de systématiser l'intégration de la voix de l'utilisateur et est en lien avec les autres priorités organisationnelles.



**RETOMBÉES**

**1. Réalisation de nombreuses collaborations avec différentes directions du CIUSSS.**

Quelques-unes de ces collaborations font partie du livre blanc intitulé *Des pratiques inspirantes de partenariat avec les usagers et leurs proches développées en contexte de pandémie* dont en voici un exemple :

**Démarche de consultation éthique menée auprès des membres du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) et du Bureau de l'engagement et du partenariat avec l'utilisateur et ses proches (BEPUP), pour la reprise des activités à la suite de la pandémie de la Covid-19**

**Auteurs :** Any Brullemet, Isabelle Fournier, Nicole René et Carole Lauzière

**Objectif :** Assurer la caractère éthique des décisions prises dans la démarche de la reprise des activités du CIUSSS. Recueillir ce qui est important au yeux des usagers pour guider la reprise graduelle des services; Faire émerger un sens commun autour de valeurs partagées au sein du groupe de participants (expériences des usagers); Fournir des données ou informations qui pourront être utilisées par les gestionnaires pour guider la prise de décision en lien avec la reprise graduelle des activités, peu importe les phases de la pandémie (l'expérience des usagers, valeurs et besoins).

**Moyens :** Consultation éthique - création d'un espace d'expression et d'échange pour les membres du CUCI (représentants des usagers) et les usagers-ressources.

**Structure impliquée :** Les membres du CUCI et du BEPUP, LA DQPE et les membres du comité Rétablissement.

**Niveau de personnes impliquées :** 11 membres de CU et CR, 2 membres du BEPUP, 1 membre de la qualité, 2 conseillers en éthique, 1 membre du comité rétablissement (gestionnaires du CIUSSS), 1 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

**Modalités de réalisation :**

- Création du comité «Rétablissement» qui aborde la reprise de l'ensemble des activités différentes directions. En parallèle, le comité œuvre avec la préparation et le déploiement du plan d'action en vue d'une éventuelle deuxième vague de pandémie.
- Présentation par une conseillère en éthique des différents moyens pouvant soutenir une prise de décision éthique dans les travaux du comité Rétablissement.
- Demande de la part du comité Rétablissement que six sites des usagers soit intégrés aux travaux du comité Rétablissement.
- Décision par le comité Rétablissement que le CUCI et le BEPUP soient les instances consultées pour recueillir l'expérience des usagers.
- Rencontres préparatoires (H) des agences de planification, de programmation et de recherche (APRE) responsables du CUCI et du BEPUP et des conseillers en éthique pour organiser la consultation menée auprès des membres du CUCI et du BEPUP.
- Soutien des APRE pour l'élaboration du document de préparation à la démarche, l'organisation logistique et l'animation des discussions.
- Rencontre téléphonique préliminaire entre une des conseillères en éthique, une APRE et les participants du CUCI et du BEPUP pour préciser les attentes, les limites, clarifier le processus, recueillir leurs commentaires et répondre à leurs questions.
- Rencontres préparatoires avec la directrice responsable de cette activité au sein du comité Rétablissement.
- Délibération avec tous les participants du CUCI et du BEPUP en présence et par conférence téléphonique sur le sens des valeurs (solidarité, Confiance, proportionnalité, justice et équité, bienfaisance/non-malfaisance et solidarité, en vue de la planification de la reprise graduelle des activités).
- Présentation faite par une conseillère à l'éthique de la synthèse des résultats de la délibération avec le concours de la présidente du CUCI au comité Rétablissement.
- Rédaction d'un rapport portant sur les échanges recueillis lors de la délibération, transmis au comité Rétablissement et à tous les participants de la rencontre afin qu'il puisse servir d'outil de référence en soutien à la prise de décision dans un contexte de reprise graduelle des activités.
- Diffusion des résultats (autres des usagers) au comité de direction et à la rencontre des cadres.

**Source d'inspiration :** CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal | Comité Rétablissement et Direction adjointe qualité, risques et éthique (DQPE)

**Résultats :**

- Cette consultation a permis d'aligner la perspective des usagers pour élargir la prise de décision dans un contexte de pandémie;
- Ajout au recense à l'outil des gestionnaires de Rétablissement;
- Dans le cadre des travaux de présentation de redémarrage des activités, la contribution des usagers a influencé la structure de reprise des activités pour privilégier une reprise dans tous les secteurs en réalisant l'urgence prioritaire; ou une reprise par secteur de façon graduelle;
- Démarche de planification de la reprise des activités dans au moins une direction (intégration de la perspective des usagers dans l'exercice du jugement pour soutenir la décision);
- Renforcement en cours des modalités et des stratégies de communication de l'information au sein de l'organisation en fonction de la perspective des usagers; suivi en temps réel de l'évolution de la situation dans les différents secteurs d'activités.

**Personne contact :** Any Brullemet, Ph.D., M.A. Bioéthique  
 Conseillère en éthique  
 514-414-3322 (poste 791)  
 any.brullemet.com@cssm.qc.ca

**Niveau de complexité d'implantation :**

**Quelques chiffres :**

- 11 membres du CUCI et du BEPUP
- 2 conseillers en éthique
- 1 membre du comité rétablissement
- 1 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**Autres initiatives mises de l'avant en temps de crise sanitaire :**

- conférences téléphoniques régulières avec les membres du CUCI, un usager-ressource et des gestionnaires du CIUSSS afin de répondre aux préoccupations issues de la crise sanitaire;
- rencontres hebdomadaires en mode conférence-téléphonique entre les coordonnateurs de site (CHSLD) et les membres des CU ou CR pour échanger des informations générales, partager des inquiétudes et trouver des solutions aux difficultés rencontrées;
- participation de CU et CR au recrutement de candidats éligibles aux bourses de formation PAB pour mettre à profit l'expérience des membres, souvent des proches aidants, et recruter de bons candidats.

**2. Déploiement de l'EPUP (Engagement et partenariat avec les usagers et leurs proches)**

Repositionnement du mandat du comité tactique EPUP formé des grands contributeurs du partenariat – UR, CUCI, Primauté, DEUR, et Proche aidance, DRSP, DSM, DSI, DQPE, Approche centrée sur l'humain – dont le mandat est :

- entendre et prendre acte de la voix des UR;
- suivre le plan d'action du BEPUP et soutenir la réalisation des activités;
- coordonner les activités des contributeurs du partenariat afin de créer un espace de synergie.

**3. Implantation d'un sondage CIUSSS-CUCI**

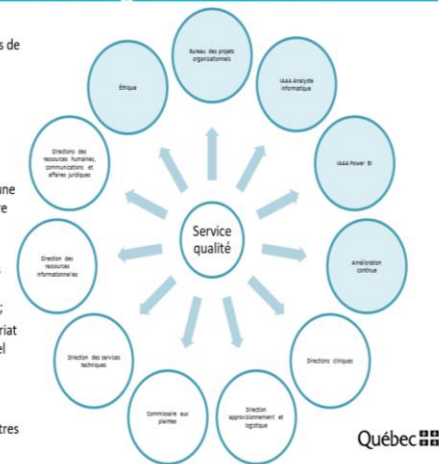
Le but étant de mettre en place des mécanismes permettant de disposer de données factuelles régulières sur l'expérience vécue et la qualité perçue des usagers au CCSMTL alimentant les démarches d'amélioration continue.

Outre le fait de recueillir et intégrer la voix de près de 9000 usagers annuellement, le sondage offre des opportunités de concertation entre les directions et les comités des usagers notamment lors de différentes activités :

- échanges sur le choix des questions spécifiques et des secteurs/clientèles à sonder;
- écoutes d'enregistrements et discussions à des fins d'amélioration continue de la qualité des soins et services reçus et perçus;
- analyse des résultats du sondage annuel et élaboration de pistes d'amélioration dans les plans d'action des directions.

**Valeur ajoutée sondage CIUSSS-CUCI**

- Offre à une plus grande proportion d'utilisateurs s'exprimer sur la qualité des services reçus;
- Offre l'opportunité à chacune des directions d'intégrer des objectifs d'amélioration avec l'apport des usagers/proches (VOC);
- Bonifie les mesures actuelles pour évaluer la performance du CCSMTL
- Permet un état de situation transversale et une mesure additionnelle d'implantation de notre culture organisationnelle (MQP)
- Permet à chaque direction (cliniques et administratives) ainsi qu'à d'autres instances (CUCI, CLP) d'obtenir des données sur l'expérience client à une fréquence annuelle;
- Favorise la synergie avec le CUCI via partenariat CU/CR aux différentes étapes du cycle annuel d'évaluation;
- Permet une collaboration au sein des différentes équipes de la DQPE et avec les directions administratives et cliniques, et autres instances (Commissaire aux plaintes, CU-CR)



**APPRENTISSAGES**

1. La crise sanitaire nous a « contraints » à comprendre la nécessité et les bienfaits du partenariat et à mener rapidement des initiatives en ce sens. Un travail d'adaptation des modèles et processus de collaboration doit se poursuivre en prenant le temps nécessaire afin de mieux répondre aux besoins des parties impliquées, et ainsi développer la synergie entre les membres des CU/CR, les usagers-ressources et les gestionnaires. Il est nécessaire de respecter le rythme des instances impliquées et de promouvoir l'arrimage avec toutes les directions du CCSMTL qui travaillent sur le partenariat pour s'assurer d'une communication harmonieuse et d'une promotion cohérente du partenariat.

2. Lors de la construction du projet, nous avons identifié des risques. Certains se sont résorbés, tel que le sentiment de menace chez les différentes instances (peur de perdre certains acquis ou pouvoir) : phénomène naturel de résistance aux changements, notamment dans les façons de prendre des décisions. De façon générale, ces risques ont été dépassés et la collaboration entre les CU et les gestionnaires se fait plus naturellement.

3. Nous effectuons annuellement une recension des activités de partenariat en prenant en considération les diverses voix des usagers qui peuvent prendre part à ces activités (membres des CU/CR, usagers-ressources, organismes communautaires, usagers consultés ponctuellement). Il s'avère primordial d'insister, auprès des différentes instances, sur le fait que pour une même activité une combinaison différente des voix est non seulement parfois souhaitable, mais indispensable pour bien « tirer profit » de cette synergie de partenariat mise de l'avant.

**Pour toutes questions, n'hésitez pas à nous contacter :**

- Carole Lauzière, conseillère à la qualité [carole.lauziere.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca](mailto:carole.lauziere.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca)
  - Dominique Allaire, conseillère cadre [dominique.allaire.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca](mailto:dominique.allaire.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca)
- <https://www.extranetccsmtl.ca/index.php?id=24898>