

Projet d'intégration de l'utilisateur partenaire au sein de l'ensemble de la structure de management de la Gestion intégrée des risques et de la prestation sécuritaire des soins et services du CISSS de Chaudière-Appalaches

Raison de l'action

Dans le cadre de l'adoption de la *Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population* en juin 2018, le CISSS-CA a procédé à la révision de la structure de management de l'équipe de la Gestion intégrée des risques et de la prestation sécuritaire des soins et services (GIRPSSS) afin de mettre à l'avant-plan l'intégration et la collaboration de l'utilisateur partenaire.

L'équipe de la GIRPSSS accompagne les intervenants et les usagers dans le partage de leurs expériences en lien avec les incidents, les accidents et les événements indésirables survenus dans le cadre d'une prestation de soins et services, tout en faisant la promotion et l'intégration de l'amélioration continue dans les processus ayant un impact sur les usagers.

La révision de la structure visait à intégrer davantage le vécu expérientiel des usagers dans la recherche, l'identification, la mise en place et la diffusion des solutions d'amélioration de la prestation sécuritaire des soins et services au CISSS-CA.

Mise en contexte

Contexte du processus des *Comités sur le retour d'expérience (CREX)* à la suite d'un événement :

Antérieurement, les usagers/proches étaient impliqués uniquement au moment de la divulgation initiale et de la divulgation subséquente. Un retour leur était fait une fois les mesures préventives ciblées, afin de les informer. Son vécu ne pouvait pas influencer les solutions.

Contexte dans les *Comités de prestation sécuritaire des soins et services (CPSSS)* :

Aucun usager partenaire n'était impliqué dans ces comités visant l'amélioration continue de la gestion des risques dans l'établissement.

But visé :

Intégrer le partenariat avec les usagers et leurs proches dans l'ensemble des processus ou des trajectoires de soins et services du CISSS-CA, dont les CREX et les CPSSS, afin d'assurer des soins et services de meilleure qualité et plus sécuritaires. Concrètement, il est visé que le vécu des usagers soit mobilisateur dans les processus des CREX, et que les usagers puissent aussi influencer par leur vécu la révision des processus de l'établissement réalisés dans les CPSSS.

Objectifs généraux du projet

- Améliorer la structure de management de la GIRPSSS par l'intégration des usagers partenaires dans l'ensemble des processus;
- Développer un partenariat qui permettra la participation optimale des usagers afin d'obtenir leur vécu expérientiel lors d'événement sentinelle;
- Implanter les nouveaux processus de la structure améliorée de la GIRPSSS;
- Permettre aux usagers d'exercer une plus grande influence sur les décisions relatives à l'organisation des soins et services afin de diminuer la récurrence d'événements indésirables;
- Évaluer, ajuster et pérenniser la nouvelle structure de management de la GIRPSSS.

Étapes du projet

- 1) Création d'un comité de pilotage et d'un comité de travail;
- 2) Révision du processus CREX/Validations juridique et éthique;
- 3) Développement des outils requis;
- 4) Élaborer les indicateurs de mesure des résultats et la méthode d'évaluation;
- 5) Diffusion de la nouvelle structure de la GIRPSSS;
- 6) Formations des conseillers pour l'intégration des usagers;
- 7) Recrutement des usagers partenaires;
- 8) Préparation des usagers et des intervenants pour l'intégration au comité;
- 9) Mise en œuvre;
- 10) Suivi et évaluation des résultats/Modification et amélioration au besoin;
- 11) Pérennisation de la nouvelle structure.

À noter que la réalisation du projet s'est avérée un défi en temps de pandémie.

Résultats attendus

- Implication d'usagers partenaires dans l'ensemble des processus;
- Augmentation du nombre de plans d'action des CREX impliquant un usager;
- Augmentation de la qualité et de la sécurité des soins et services par l'intégration du savoir expérientiel des usagers;
- Augmentation de la satisfaction des usagers par la participation active à la recherche de solutions et à l'élaboration des plans d'action;
- Augmentation du nombre d'usagers et d'employés du CISSS-CA ayant vécu une expérience de partenariat dans une perspective d'amélioration continue.

Résultats obtenus

CREX :

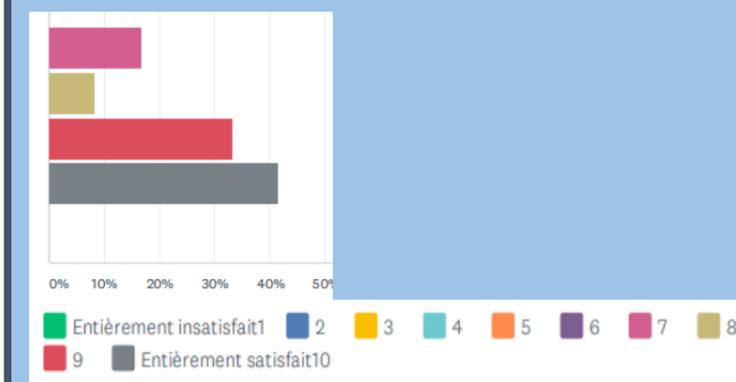
- La captation du vécu réalisé auprès de **33** usagers, proches ou représentants;
- L'utilisation du canevas d'entrevue pour **80 %** des événements concernés;
- Le vécu a été porté à l'attention du milieu concerné dans **95 %** des événements;
- L'expression du vécu a généralement été positive. Bien que certains nomment une incompréhension/frustration en lien avec l'événement, près de **85 %** des personnes rencontrées sont satisfaites des soins et services reçus;
- **100 %** des personnes rencontrées sont satisfaites de l'implication dans le processus d'analyse de l'événement.

CPSSS :

- Les CPSSS des continuums *Jeunesse* (DPJeunesse) et *Déficience, autisme et réadaptation* (DPDAR) ont intégré au moins un usager partenaire. Le taux de participation a été de 20 % en DPJeunesse, et de 52 % en DPDAR.

Résultats sondages CPSSS/Comité-projet

Satisfaction des équipes sur l'intégration des usagers (1 à 10) :



Ce qu'en disent les usagers :

- *Écoute. Réponse à mes questions. Gentillesse. Respect. Sentiment de vouloir m'intégrer et de me sentir en confiance;*
- *Par mon expérience, j'ai pu sensibiliser le personnel à diverses facettes négatives ou positives pour l'utilisateur à l'égard de l'instauration d'actions ou protocoles (...);*
- *Une meilleure connaissance du travail et des défis du milieu. Une grande satisfaction de cet apprentissage;*
- *Le partage de mon expérience toute récente avec un membre de ma famille a sans aucun doute permis d'amener des points de vue externes.*

Ce qu'en disent les intervenants :

- *Cela nous centre sur les actions concrètes;*
- *Perspective différente et unique;*
- *Amène une vision différente que le professionnel. L'expérience et la connaissance des services;*
- *Le profil de l'utilisateur et ses connaissances répondaient parfaitement au besoin;*
- *Revenir aux bases et penser selon le point de vue de l'utilisateur.*

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

Québec

