Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
Québec
Direction des services multidisciplinaires

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS PARTENAIRES

NIVEAU D'IMPLICATION / RÔLES ET RESPONS. DES USAGERS PARTENAIRES	OPÉRATIONNEL/CLINIQUE	TACTIQUE	STRATÉGIQUE
	- concerne les activités quotidiennes (opérations courantes), le travail terrain ayant un impact direct sur les équipes ou sur les usagers; - travaux impliquant majoritairement des intervenants (n'exclus pas la participation de gestionnaires) et ayant souvent une portée à court terme; - aborde des sujets souvent plus concrets et spécifiques	- application les décisions prises au niveau stratégique ; - les décisions prises à ce niveau sont destinées à être appliquées par le niveau opérationnel; - travaux impliquant majoritairement des gestionnaires (n'exclus pas la participation d'intervenants ou de directeurs) et ayant souvent une portée à moyen terme; - aborde des sujets tant spécifiques que généraux	- assure le respect par les niveaux tactique et opérationnel, des politiques adoptées et alloue les ressources nécessaires à la concrétisation des objectifs; - travaux impliquant majoritairement des cadres supérieurs et ayant souvent une portée à plus long terme; - aborde des sujets souvent plus généraux et/ou administratifs
Communs aux 3 niveaux	**L'usager partenaire:** • a reçu la formation des nouveaux usagers partenaires; • partage son vécu en lien avec les soins et services reçus et est capable de transférer dans d'autres contextes; • fait valoir la qualité de vie de l'usager/proche; • se préoccupe de la sécurité des usagers; • respecte les notions de confidentialité; • connaît et respecte les valeurs du CISSS: respect, humanisme, bienveillance, équité, professionnalisme; • ne doit pas nécessairement être « parfait » ; certaines compétences et aptitudes sont nécessaires dès le début et d'autres pourront se développer en cours de route; • est conscient de ses propres valeurs et de la manière dont celles-ci pourraient interférer avec des enjeux soulevés; • a une certaine expérience de vie, un certain recul et est conscient de ses propres émotions. **Rôle d'influence: plus l'usager progresse vers la droite (vers le niveau stratégique), plus il doit porter un rôle d'influence** pour ramener l'impact des décisions prises sur les usagers/proches et la cohérence avec les concepts de PSS. Au niveau opérationnel, l'usager partage son point de vue à partir de son vécu (soins et services reçus au CISSS de Laval) alors qu'au niveau stratégique, il est davantage un expert du PSS et a des connaissances plus approfondies du fonctionnement du Bureau du PSS.		
Distincts à chaque niveau	**L'usager partenaire :** - partage son point de vue à partir de son vécu (soins et services reçus au CISSS de Laval) - respecte les concepts de partenariat de soins et services **À tous les niveaux, le Bureau du PSS peut intervenir en cas de situation délicate, pouvant porter à interprétation ou conflit.**	**L'usager partenaire :** - respecte, fait valoir et transmets les concepts de partenariat de soins et services **Prérequis :** l'usager partenaire a des expériences significatives au niveau opérationnel ou un profil personnel compatible avec les exigences de ce niveau **Atout :** l'usager est confortable de participer à des rencontres plus administratives	**L'usager partenaire :** - joue un rôle d'influence pour faire valoir les notions de PSS au sein de l'établissement o Assume un certain leadership en lien avec le PSS o Ramène les enjeux soulevés au Codir concernant le PSS au Comité de coordination du PSS - respecte, fait valoir, transmet et fait la promotion des concepts de partenariat de soins et services; - est tenu informé des enjeux et nouveautés dans la direction où il s'implique (ex. : plans d'actions, portefeuille projets **Prérequis :** l'usager partenaire a des expériences significatives au niveau opérationnel/tactique ou un profil personnel compatible avec les exigences stratégiques. Il doit avoir été exposé à des situations lui permettant de progresser à un niveau stratégique. Il se raconter de façon pédagogique, tout en étant à l'écoute, est capable d'être réflexif et communique efficacement. **Atout :** l'usager a déjà participé à des rencontres administratives