Devenez partenaire dans l'amélioration des soins et services. Faites équipe avec nous en devenant un usager ressource!

Le partenariat de soins et services est une collaboration entre les intervenants, les médecins, les gestionnaires et les usagers. Que vous soyez un usager ou un proche, vous pouvez nous aider à améliorer les soins et services donnés au CISSS de Laval en devenant un usager ressource.

« L'intégration d'un usager ressource au sein d'une démarche d'amélioration enrichie la qualité de nos actions grâce au partage de son vécu et de ses besoins. Il apporte un éclairage complémentaire qui facilite la mise en place de soins et services répondant aux attentes de la clientèle. »

Annie Dubois, *coordonnatrice clinico-administrative*

Témoignages de nos usagers ressources

Karine L'Espérance, *usagère ressource*

« J'ai été surprise par ce partenariat et de l'impact que peut avoir un usager dans l'amélioration des soins et services. Le partage des connaissances entre les intervenants et les usagers est une richesse pour tous. »

Ginette Brousseau, *usagère ressource*

« À la suite de mon cancer, j'ai commencé à collaborer à différents projets faits en partenariat avec des intervenants et des usagers. En m'exprimant librement, j'ai pu apporter aux professionnels une autre dimension souvent vécue par les usagers lors des traitements. »

Le partenariat de soins et services est soutenu par :

FONDATION CITÉ DE LA SANTÉ

Ce dépliant a été créé en partenariat avec des usagers ressources du CISSS de Laval - janvier 2019

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
Québec

Devenez un usager ressource

du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

Québec

Votre collaboration permettra…

- De **partager** votre expérience
- D'apporter des **changements** au bénéfice des usagers, comme par exemple participer à la réflexion entourant le réaménagement d'une salle d'attente
- De donner un **sens à ce que vous vivez**
- De rendre les **soins et services plus efficaces** en vous joignant à divers comités d'amélioration
- De **donner au suivant**

Rôles possibles de l'usager ressource

- **Partage sa perspective** d'usager ou de proche pour contribuer au développement et à l'amélioration de la pratique des intervenants et des médecins
- Collabore à des **projets ponctuels** comme la conception de dépliants, de formulaires, de guides d'information, etc.
- Participe activement à des **comités**
- Participe à des programmes de formation à titre de **coanimateur**

DEVENIR UN USAGER RESSOURCE, *c'est gagnant!*

Les prérequis pour devenir un usager ressource au CISSS de Laval

Être un usager ou un proche qui :

- A **reçu des soins ou des services** au CISSS de Laval
- A développé une **relation de partenariat** avec son médecin et les professionnels de la santé (s'implique dans ses traitements ainsi que dans ses interventions et pose des questions)
- A pris du **recul** par rapport à sa maladie ou sa condition de vie
- Démontre de l'**intérêt à partager** ses expériences
- Donne son **opinion** de façon constructive
- Détient des **habiletés interpersonnelles** facilitant la collaboration et la communication (écoute, empathie, respect, ouverture)
- Présente un état de **santé stable** et n'est pas en situation de crise

Vous souhaitez vous impliquer?

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval a différentes possibilités de collaboration qui correspondront certainement à vos intérêts et disponibilités.

Vous vous reconnaissez?

Devenez un usager ressource et prenez part à différents projets du CISSS de Laval! Parlez-en d'abord à un intervenant ou à un médecin qui saura vous orienter. Si vous avez besoin de plus de renseignements, communiquez avec le Bureau du partenariat de soins et services.

Téléphone : 450 668-1010, poste 12777 • Courriel : bureau.pss.cissslav@ssss.gouv.qc.ca