

# L'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches au centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Fiche-synthèse projet « intégration de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue (en considérant également les réalités autochtones) »

## › Nom du projet

Intégration de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

## › Lieu

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

## › Public cible au sein de l'établissement

- Haute direction ;
- Directeurs et directeurs-adjoints ;
- Chefs de services ;
- Ressources attitrées au soutien clinique ;
- Ressources attitrées aux processus d'amélioration continue ;
- Partenaires communautaires ;
- Cliniciens ;
- Usagers .

## › Objectif spécifique du projet

Intégration de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

## › Déroulement projet

2019-2022

## › Budget

50 000 \$

## › Coordonnées de la responsable de projet

**Stéphanie Morin**, agente de planification, programmation et de recherche  
Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique  
Stephanie\_morin1@ssss.gouv.qc.ca  
Tél. : 819 527-5664

[www.cisss-at.gouv.qc.ca](http://www.cisss-at.gouv.qc.ca)

## › Mise en contexte

Le projet « Intégration de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (en considérant également les réalités autochtones) » s'inscrit dans le cadre de l'appel de projet « Partenariat avec l'utilisateur et ses proches en santé et services sociaux » du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. Cet appel de projet avait pour objectif de fournir un soutien aux différents établissements de santé et services sociaux qui avaient le désir de déployer l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de leur organisation.

Ayant positionné l'expérience-usager comme une de ses valeurs centrales, le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue a tenu à profiter de l'occasion qu'offrait le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. Les différentes activités réalisées au cours du projet ont permis de baliser les pratiques à adoptées afin de faire vivre l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.

Via cette fiche, nous présentons nos principales réalisations selon les thématiques suivantes :

1. L'intégration du partenariat avec l'utilisateur et ses proches à titre transversal ;
2. La collaboration entre le Bureau de partenariat et les comités d'utilisateurs/résidents de l'établissement ;
3. L'identité visuelle développée pour l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement ;
4. L'accompagnement personnalisé des usagers participant à un projet d'organisation des soins et services ;
5. Les outils adressés aux équipes travaillant avec un usager partenaire ;
6. La communauté de pratique des usagers partenaires.

## › Valeur ajoutée du projet au sein de l'établissement

Les différents mécanismes qui ont été mis en place via le projet ont permis de maximiser l'utilisation que l'établissement fait du savoir expérientiel des usagers et de leurs proches. Bénéficiant maintenant d'outils et de processus clairs, les acteurs impliqués dans l'organisation des soins et services du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue se montrent maintenant plus à même d'intégrer des usagers partenaires dans leurs travaux. La place qui est accordée à l'expérience-usager au sein de l'établissement se voit ainsi augmentée via les différentes représentations qu'effectuent nos usagers partenaires. À un niveau stratégique, les différents arrimages qui ont été effectués permettent également de porter le savoir expérientiel des usagers et leurs proches jusqu'aux structures de gestion et d'amélioration continue de l'établissement.

De façon générale, l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches est maintenant perçue comme un levier tant qu'à la qualité des soins et services au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

## › Les réalisations

L'intégration du partenariat avec l'utilisateur et ses proches à titre transversal.

L'identité visuelle développée pour le partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement. [\(cliquez ici\)](#)

La collaboration entre le Bureau de partenariat et les comités d'utilisateurs /résidents de l'établissement. [\(cliquez ici\)](#)

L'accompagnement personnalisé des usagers participant à un projet d'organisation des soins et services. [\(cliquez ici\)](#)

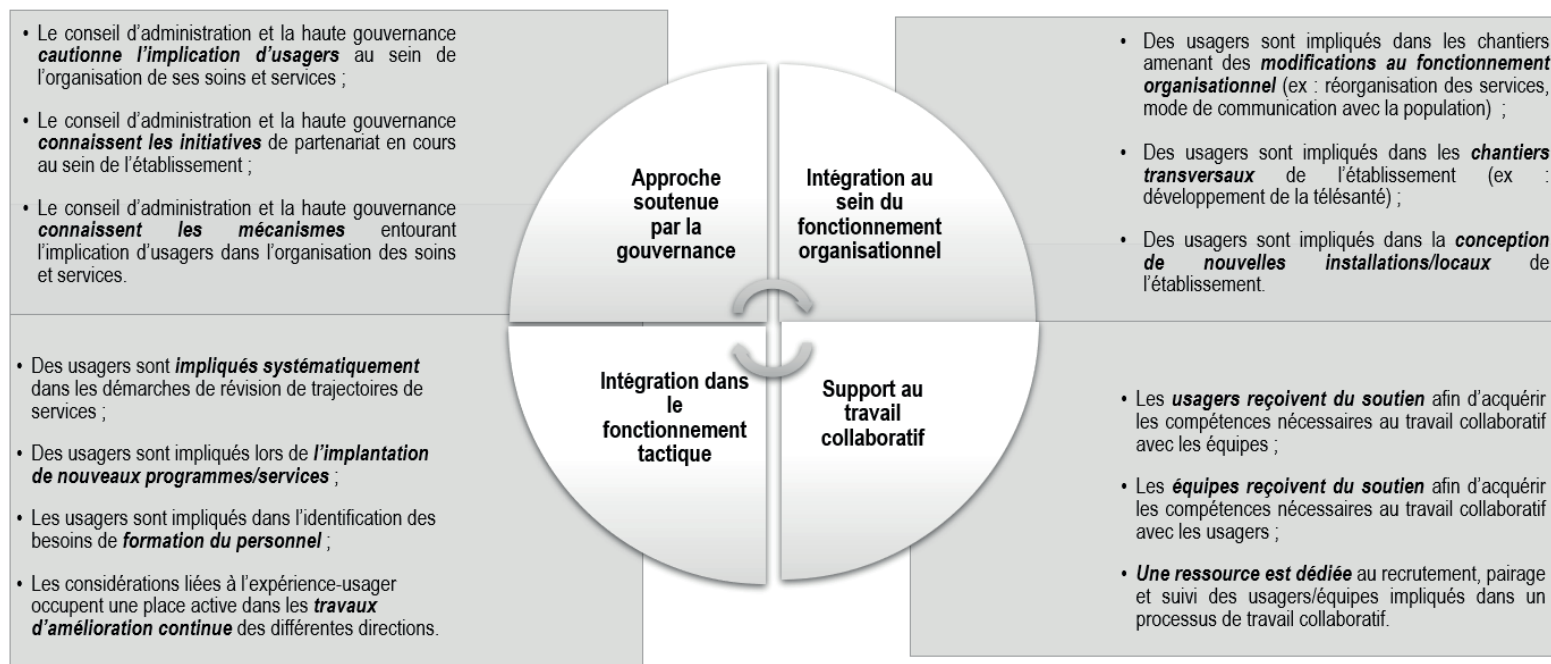
Les outils adressés aux équipes travaillant avec un usager partenaire. [\(cliquez ici\)](#)

La communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. [\(cliquez ici\)](#)

# L'intégration du partenariat avec l'utilisateur et ses proches à titre transversal

## › Nature de la réalisation

Tournée de sensibilisation sur de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches.



## › Mise en contexte



Le choix de présenter la réalisation : « L'intégration du partenariat avec l'utilisateur et ses proches à titre transversal » découle du succès qu'a connu le plan de communication qui a été mis en place dans le déploiement de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.

Porté au départ par la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), le partenariat avec l'utilisateur et ses proches fait maintenant partie prenante des priorités de plusieurs directions au sein de l'établissement. Une des forces du projet fut l'adaptation de nos outils de sensibilisation à chaque direction. Le fait de bénéficier d'exemples tant qu'aux pratiques de partenariat a permis une appropriation plus concrète de l'approche et à faciliter le lien que chaque direction a fait entre l'approche et leurs propres travaux en cours.

Les activités de sensibilisation adressées en amont auprès de la haute direction ont également permis d'établir une cartographie concrète des attendus tant qu'au partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.

## › Objectifs



- Sensibiliser les différentes entités de gestion (opérationnels, tactiques, stratégiques) à l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches ;
- Soutenir les différentes entités de gestion (opérationnels, tactiques, stratégiques) dans l'intégration de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de leurs travaux.

## › Partenaires visés par la réalisation



- Présidente directrice générale et conseil d'administration ;
- Comité vigilance qualité ;
- Directeurs/Directrices de programmes ;
- Adjoints/Adjointes de direction ;
- Chef de services.

## › Valeur ajoutée



- Adhérence organisationnelle à l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches ;
- Compréhension partagée des entités de gestion (opérationnels, tactiques, stratégiques) tant qu'à l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches ;
- Implantation stratégique de l'approche de partenariat dans les directions-programmes.

## › Outils produits



- Présentation Powerpoint présentée au Conseil d'administration ;
- Présentation Powerpoint présentée au Comité vigilance/qualité de l'établissement ;
- Présentation Powerpoint présentée au Comité de coordination clinique et opérationnel (CCCO) ;
- Présentation Powerpoint présentée aux directeurs/directrices et adjoints/adjointes de directions ;
- Présentation Powerpoint présentée à la rencontre générale des gestionnaires.

## › Actions



- Présentation au Conseil d'administration de l'établissement ;
- Présentation au Comité vigilance/qualité de l'établissement ;
- Présentation au Comité de coordination clinique et opérationnel (CCCO) ;
- Présentation à la rencontre générale des gestionnaires ;
- Présentation individuelle aux directeurs/directrices et aux adjoints/ajointes de directions ;
- Communications ponctuelles au Comité de coordination clinique et opérationnel (CCCO) ;
- Bilan annuel au Conseil d'administration de l'établissement ;
- Bilan annuel au Comité vigilance/qualité de l'établissement ;
- Rôle-conseil du Bureau de partenariat de la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) dans le déploiement des pratiques de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein des directions-programmes.

# Une identité visuelle propre au partenariat avec l'utilisateur et ses proches

## > Nature de la réalisation

Création d'une identité visuelle propre au partenariat au sein de l'établissement.



### S'IMPLIQUER COMME USAGER PARTENAIRE

#### Nous avons besoin de vous!

L'expérience-usager est au cœur des valeurs du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue. Afin de maintenir une expérience de qualité, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue recherche des usagers qui auraient un intérêt à s'impliquer dans l'organisation de nos soins et services.

#### Exemples d'implications possibles :

- Lecture de documents afin de s'assurer de la compréhension des usagers à qui s'adresse l'information ;
- Apporter son avis en regard d'une trajectoire de services ;
- Participation à la mise en place d'un nouveau programme et/ou projet clinique ;
- Implication dans l'amélioration continue des soins et services (comités, projets, consultant) ;
- Implication dans les projets de construction/ rénovation de nos installations.

#### Pour devenir un usager partenaire, vous devez tout simplement :

- Avoir reçu des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue ;
- Être disponible pour vous impliquer dans un projet.

#### Commentaires d'usagers et d'employés ayant collaboré à divers projets:

- « Vraiment tout le monde peut devenir un usager partenaire. Aucune expérience particulière n'est demandée, ils recherchent vraiment notre avis comme utilisateur de leurs services. »
- « J'ai participé à un comité de travail comme usager partenaire et j'ai pu dire mon opinion sur les services. J'ai été écouté et mes commentaires ont été pris en compte par les membres de l'équipe-projet. »
- « Le travail avec des usagers partenaires est riche et très aidant. Cela nous permet d'éviter des erreurs qui auraient été difficiles à corriger par la suite. »

#### Pour les intéressés, contactez-nous aux coordonnées suivantes :

Stéphanie Morin, responsable partenariat avec les usagers  
Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ)  
819 825-5858, poste 5341  
stephanie\_morin@csss.gouv.qc.ca



L'équipe partenariat vous remercie de votre intérêt pour l'amélioration des services de votre Centre de santé et de services sociaux!  
2021-004

#### PARTENARIAT AVEC L'USAGER



UN OUTIL POUR DES SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ

## > Mise en contexte

Le choix de présenter la réalisation : « Une identité visuelle propre au partenariat avec l'utilisateur et ses proches » découle des retombées positives que nous avons observées tant qu'au fait de réaliser des outils visuels spécifiques au partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.

Le projet ayant pour objectif d'intégrer l'approche de partenariat à même la culture de l'établissement, la création d'une identité visuelle fût un choix stratégique. Le design des outils relève d'une collaboration entre le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) (via la représentante déléguée), ainsi que via plusieurs usagers agissants à titre d'usagers partenaires au sein de l'établissement.

De façon générale, le visuel qui a été créé a servi à faire rayonner l'approche de partenariat au sein de l'établissement et de la population via les différentes communications qui ont été effectuées. Le visuel des différents outils administratifs liés au partenariat a également été arrimé, de façon à mieux identifier ce qui relève de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.



## > Objectifs

- Créer un visuel distinct afin de permettre un repérage rapide des activités en lien avec le partenariat à l'interne ;
- Créer un visuel accrocheur afin de faire rayonner le partenariat avec les usagers et leurs proches au sein de la population ;
- Créer un visuel accrocheur afin de soutenir le recrutement d'usagers partenaires au sein de la population.



## > Actions

- Atelier de travail sur le visuel désiré auprès d'usagers partenaires ainsi que du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) (via la représentante déléguée);
- Atelier de travail sur le slogan désiré auprès d'usagers partenaires ainsi que du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) (via la représentante déléguée);
- Production des outils selon la nouvelle identité visuelle par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Traduction des outils en langue anglaise.



## > Partenaires visés par la réalisation

- Haute direction ;
- Directeurs et directeurs-adjoints ;
- Chefs de services ;
- Ressources attitrées au soutien clinique ;
- Ressources attitrées aux processus d'amélioration continue ;
- Partenaires communautaires ;
- Cliniciens ;
- Usagers.



## > Valeur ajoutée

- Facilite les communications en lien avec le partenariat avec l'utilisateur et ses proches à l'interne et à l'externe ;
- Augmente la visibilité en lien avec le partenariat avec l'utilisateur et ses proches à l'interne et à l'externe.



## > Outils produits

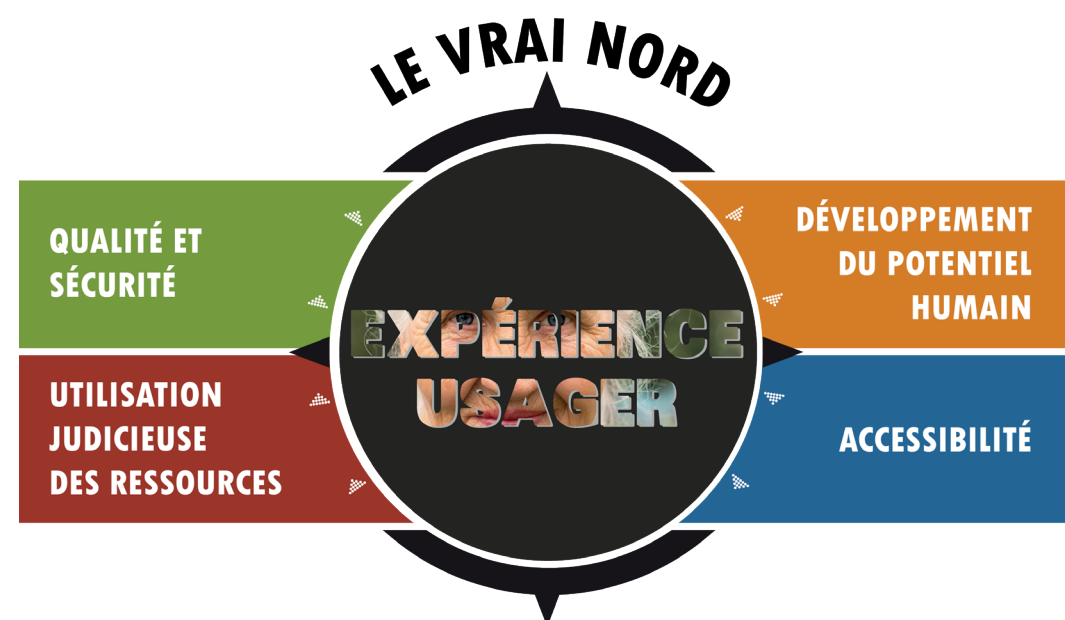
- Affiche promotionnelle langue française ;
- Affiche promotionnelle langue anglaise ;
- JPEG pour publication réseaux sociaux ;
- JPEG pour présentation sur écrans télévisés (ex : hôpitaux/ CHLSD/GMF-U).



# La collaboration entre le Bureau de partenariat et les comités d'usagers /résidents de l'établissement

## › Nature de la réalisation

Mise en place de mécanismes de communication entre le Bureau de partenariat et le CUCI



### USAGER PARTENAIRE



Met à profit son expérience dans l'organisation et l'amélioration des soins et services

Représente les usagers ayant une expérience commune à la sienne

Collabore avec une équipe-projet

### COMITÉ USAGER/ RÉSIDENT CUCI



Représente les droits des usagers dans l'organisation et l'amélioration des soins et services

Représente l'ensemble des usagers

Collabore avec les mécanismes de gouvernance

## › Mise en contexte

Le choix de présenter la réalisation : « La collaboration entre le Bureau de partenariat et les comités d'usagers/résidents de l'établissement » découle des nombreux acquis qui ont été observés suite au mode de travail collaboratif qui a été adopté avec le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) dans le cadre du projet.

Depuis le début des démarches en lien avec l'implantation de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) peut compter sur le soutien des différents comités d'usagers/résidents de l'établissement. De par leur expertise, les comités d'usagers/résidents ont été très porteur tant qu'au balisage du rôle d'utilisateur comme partenaire de soin au sein de l'établissement. La collaboration avec les comités d'usagers/résidents permet également un contact plus rapproché avec la population ce qui facilite le recrutement des usagers partenaires au sein de l'établissement.

La collaboration entre le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) est maintenant arrimé au fonctionnement régulier du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et constitue un levier phare dans plusieurs chantiers liés à l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches.

## › Objectifs

- Intégrer la vision des comités d'usagers/résidents dans la réflexion tant qu'à l'implantation de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue ;
- Créer des mécanismes de communication continus entre le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et les comités d'usagers/résidents ;
- Mettre en place des dispositifs afin de soutenir le recrutement d'usagers partenaires au sein de la population.

## › Partenaires visés par la réalisation

- Bureau de partenariat à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) ;
- Comités d'usagers/résidents du territoire.

## › Valeur ajoutée

- Compréhension partagée de l'approche de partenariat par le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) ainsi que les comités d'usagers/résidents ;
- Support au recrutement des usagers partenaires dans la population.

## › Outils produits

- Présentation Powerpoint réalisée auprès du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) ;
- Présentation Powerpoint réalisée auprès des comités d'usagers/résidents de l'établissement ;
- Outil « Avis de recrutement d'un usager partenaire ».

## › Actions

- Présentation de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches au Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) ;
- Présentation de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches aux membres des différents comités d'usagers/résidents de l'établissement ;
- Mise en place d'un siège réservé pour la représentante déléguée par le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) au sein du comité d'implantation de l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches ;
- Mise en place d'un point statutaire sur le partenariat avec l'utilisateur et ses proches aux rencontres du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) ;
- Intégration de la représentante déléguée par le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) aux statutaires opérationnels du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Création de l'outil « Avis de recrutement » qui est envoyé au Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI) lorsqu'une direction demande à recruter un usager partenaire ;
- Bilan annuel des opérations du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) au Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

# L'accompagnement personnalisé des usagers participant à un projet d'organisation des soins et services

## › Nature de la réalisation

Mise en place d'un processus d'accompagnement personnalisé pour les usagers collaborant à un projet d'organisation des soins et services.

- Établit et supporte la stratégie de recrutement lors d'une demande d'utilisateur partenaire ;
- Rencontre d'accueil avec l'utilisateur sélectionné pour un projet ;
- Rencontre préparatoire avec les membres de l'équipe-projet afin de sensibiliser aux pratiques gagnantes du partenariat ;
- Suivi mi-projet auprès de l'utilisateur ;
- Suivi mi-projet avec l'équipe-projet ;
- Suivi fin-projet auprès de l'utilisateur ;
- Suivi fin-projet avec l'équipe-projet.

Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

- Identifie les dossiers où l'intégration d'un utilisateur partenaire s'avère pertinente ;
- Complète une fiche précisant le mandat de l'utilisateur et la transmet au Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique ;
- Rencontre préparatoire avec l'utilisateur et afin de présenter la nature du projet ainsi que l'ensemble des informations nécessaires avant la première rencontre ;
- Nomination d'une personne responsable de l'utilisateur qui sera présente lors des rencontres du projet (personne de référence) ;

Direction demandant la participation d'un utilisateur partenaire

- S'initie aux pratiques gagnantes du partenariat via la rencontre préparatoire offerte par le Bureau de partenariat avec l'utilisateur de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- S'assure de donner place à l'utilisateur au fil des discussions pendant les rencontres ;
- Sollicite l'avis de l'utilisateur sur les sujets discutés ;

Membres de l'équipe-projet

- Établit et supporte la stratégie de recrutement lors d'une demande d'utilisateur partenaire ;
- Rencontre d'accueil avec l'utilisateur sélectionné pour un projet ;
- Rencontre préparatoire avec les membres de l'équipe-projet afin de sensibiliser aux pratiques gagnantes du partenariat ;
- Suivi mi-projet auprès de l'utilisateur ;
- Suivi mi-projet avec l'équipe-projet ;
- Suivi fin-projet auprès de l'utilisateur ;
- Suivi fin-projet avec l'équipe-projet.

Usager

## › Objectifs

- Informer/outiller les usagers tant qu'au rôle d'utilisateur partenaire en contexte d'organisation des soins et services ;
- Offrir des mécanismes de soutien aux usagers impliqués dans un projet d'organisation des soins et services ;
- Offrir un lieu neutre afin de permettre aux usagers d'exprimer les enjeux vécus au sein du projet pour lequel ils sont impliqués ;
- Mettre en place des mécanismes afin d'adresser les enjeux (humains, matériels et logistiques) rencontrés par les usagers impliqués dans un projet d'organisation des soins et services.

## › Partenaires visés par la réalisation

- Bureau de partenariat à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Usagers partenaires.

## › Valeur ajoutée

- Satisfaction des usagers s'impliquant dans un projet d'organisation des soins et services ;
- Efficacité du partenariat au sein des projets d'organisation des soins et services ;
- Amélioration continue du processus de partenariat en contexte d'organisation des soins et services.

## › Outils produits

- Présentation Powerpoint présentée lors de l'accueil des usagers partenaires ;
- Outil « Votre rôle d'utilisateur partenaire » ;
- Outil « Modèle de sollicitation pour un premier contact avec un utilisateur partenaire potentiel » ;
- Grille d'évaluation de l'implication des usagers en contexte d'organisation des soins et services.

## › Actions

- Passation de la grille d'évaluation « Implication de l'utilisateur en contexte d'organisation des soins et services » auprès de 15 usagers ayant complété un processus de partenariat pour la période 2019 à 2022 ;
- Co-construction de l'outil « Modèle de sollicitation pour un premier contact avec un utilisateur partenaire » potentiel ;
- Co-construction de l'outil « Votre rôle d'utilisateur partenaire » ;
- Mise en place d'un sondage « post-participation » afin de recueillir les commentaires des usagers ayant travaillé à un projet d'organisation des soins et services ;
- Mise en place de mécanismes de liaison entre les usagers exprimant des enjeux vécus au sein de leur projet et les acteurs concernés au sein de l'établissement (rapport fin de projet, bilan annuel, approches spécifiques).

## › Mise en contexte

Le choix de présenter la réalisation : « L'accompagnement personnalisé des usagers participant à un projet d'organisation des soins et services » découle des constats qu'ont effectués les usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue lors de leur participation à des projets d'organisation des soins et services pour la période 2019-2022.

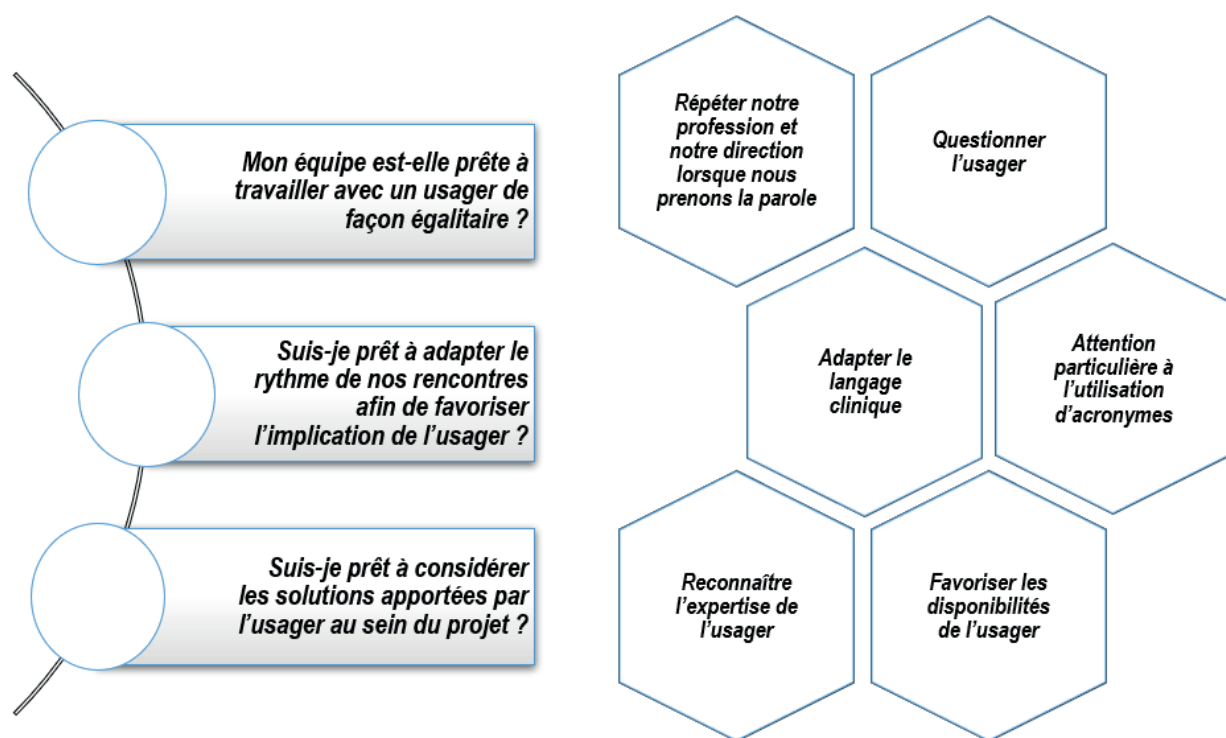
Afin d'évaluer l'expérience vécue par les usagers ayant œuvrés à titre d'utilisateur partenaire au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) a tenu un focus-groupe auprès de 15 usagers s'étant impliqués dans un projet d'organisation des soins et services entre 2019 et 2022. Un des constats relevés fut l'importance d'un accompagnement personnalisé de la part du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ). Plusieurs usagers ont souligné comment l'accueil, le support et l'encadrement qu'ils ont reçus du Bureau de partenariat leur ont permis de maintenir leur intérêt et leur engagement au sein du projet auquel ils ont participé.

Suite à cette démarche, le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) a pu améliorer son processus visant à supporter les usagers partenaires de l'établissement. Ce processus comprend des mécanismes adressés aux usagers partenaires, mais aussi, aux équipes accueillant des usagers au sein de leur projet d'organisation des soins et services.

# Les outils de soutien adressés aux équipes accueillant un usager partenaire

## › Nature de la réalisation

Création d'outils de soutien adressés aux équipes accueillant un usager partenaire.



## › Mise en contexte

Le choix de présenter la réalisation : « Les outils de soutien adressés aux équipes accueillant un usager partenaire » découle de constats émis par les équipes ayant travaillé avec un usager partenaire dans le cadre d'un projet d'organisation des soins et services pour la période 2019-2022.

À la demande de plusieurs équipes ayant travaillé avec un usager partenaire pour la période 2019-2022, le Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique a mis en place un éventail d'outils afin de soutenir la pratique du partenariat avec l'usager et ses proches en contexte d'organisation de soins et services.

La qualité de ces outils réside en la coconstruction de ces derniers avec plusieurs usagers ayant eux-mêmes œuvrés au sein de projets d'organisation de soins et services pour la période 2019-2022. Ce jour, certains des outils qui ont été créés sont maintenant dispensés de façon automatique auprès des équipes demandant à travailler avec un usager partenaire.

## › Objectifs

- Uniformiser les pratiques de partenariat avec l'usager et ses proches en contexte d'organisation des soins et services
- Assurer un processus d'intégration favorable pour les usagers partenaires ;
- Soutenir les équipes travaillant avec un usager au sein d'un projet d'organisation des soins et services.

## › Partenaires visés par la réalisation

- Bureau de partenariat à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Équipes intégrant un usager partenaire au sein d'un projet d'organisation des soins et services.

## › Valeur ajoutée

- Favorise les pratiques gagnantes tant qu'au partenariat avec l'usager et ses proches en contexte d'organisation de soins et services;
- Satisfaction des équipes travaillant avec un usager partenaire au sein de projets d'organisation de soins et services ;
- Satisfaction des usagers travaillant au sein d'un projet d'organisation de soins et services.

## › Outils produits

- Présentation Powerpoint présentée aux équipes intégrant un usager partenaire ;
- Outil « aide-mémoire accueil de l'usager partenaire ».

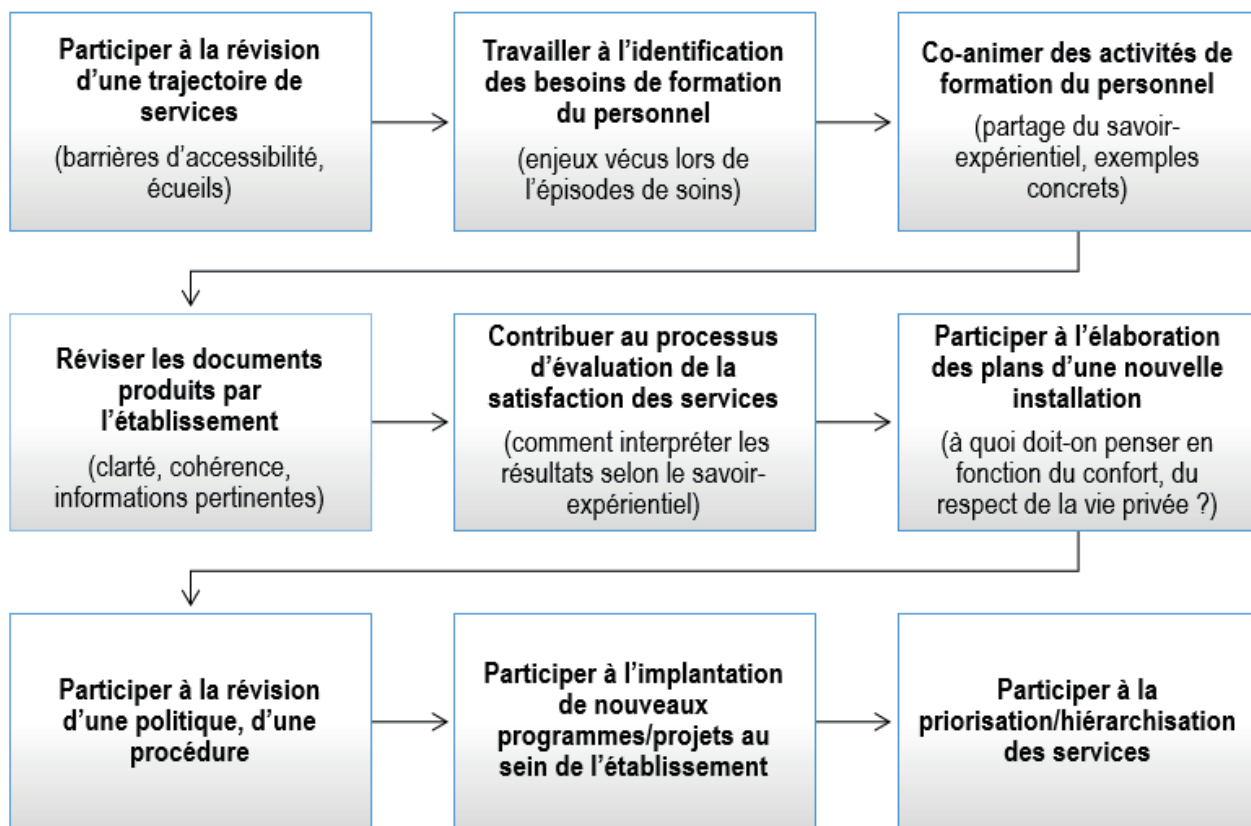
## › Actions

- Recueil des commentaires formulés par les équipes ayant travaillé avec un usager partenaire au cours de la période 2019-2022;
- Recueil des commentaires formulés par les usagers ayant travaillé avec un équipe-projet au cours de la période 2019-2022;
- Mise en place d'un sondage « post-participation » à compléter par les équipes ayant travaillé avec un usager partenaire au sein d'un projet d'organisation de soins et services;
- Mise en place d'une rencontre préparatoire obligatoire pour les équipes intégrant un usager partenaires au sein d'un projet d'organisation des soins et services;
- Co-construction de l'outil « aide-mémoire accueil de l'usager partenaire ».

# La communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

## › Nature de la réalisation

Mise en place d'une communauté regroupant l'ensemble des usagers partenaires au sein du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.



## › Mise en contexte

Le choix de présenter la réalisation : « La communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue » découle des retombées que nous avons observées tant qu'au fait de rassembler les usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue au sein d'une communauté de pratique.

L'objectif initial de la communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue était de permettre aux usagers partenaires de se regrouper afin de pouvoir partager sur leur expérience à titre d'utilisateur participant à un projet d'organisation des soins et services. Depuis sa création, la communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue a tenu 10 rencontres et compte maintenant plus de 15 membres actifs.

De façon plus générale, les membres de la communauté de pratique des usagers partenaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue agissent également à titre de rôle-conseil auprès du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ). Différents sujets leurs sont soumis, que ce soit à même les rencontres de la communauté, ou encore, via l'implication de certains membres dans des chantiers en particulier.

Des directions-programmes ont également profiter de l'accès au regroupement d'utilisateurs que constitue la communauté de pratique afin d'adresser des questions ponctuelles en regard de leur trajectoire de soins et services.

## › Objectifs

- Permettre un lieu d'expression réservé aux usagers partenaires ;
- Permettre le co-développement des usagers partenaires via le partage d'expérience et le mentorat d'utilisateurs expérimentés ;
- Permettre une vigie usager constante en ce qui a trait aux travaux du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Rendre accessible le savoir expérientiel de plusieurs usagers dans une seule et même structure.

## › Partenaires visés par la réalisation

- Bureau de partenariat à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Usagers partenaires de l'établissement.

## › Valeur ajoutée

- Mécanisme de soutien auprès des usagers partenaires ;
- Formation continue des usagers partenaires ;
- Expertise usager unique au sein de l'établissement.

## › Outils produits

- Présentation Powerpoint présentée aux usagers intégrant la communauté de pratique des usagers partenaires.

## › Actions

- Animation de la communauté de pratique par la responsable du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) ;
- Mise en lien avec l'actualité du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (processus d'accréditation Agrément Canada, chantiers d'amélioration continue des directions-programmes, travaux des comités d'utilisateurs/résidents, planification stratégique de l'établissement, etc.) ;
- Mise en lien avec les différentes activités offertes par les ressources spécialisées tant qu'au partenariat avec l'utilisateur et ses proches (provinciales, fédérales, mondiales) ;
- Travaux sur différents enjeux liés à l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches au sein de l'établissement.



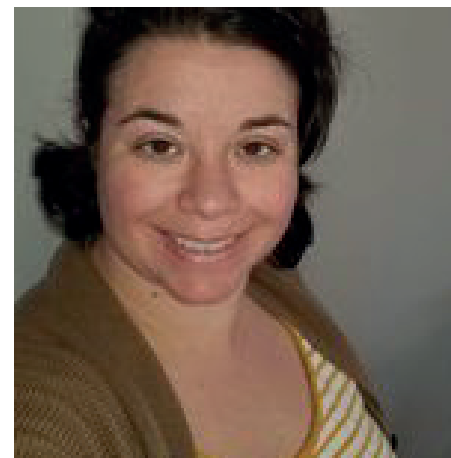
# L'équipe du Centre intégré de santé et de service sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue



Michaël Darveau, usager partenaire



Léo Mayer, usager partenaire



Debby Jolin-Lessard, usagère partenaire



Lise Doucet, usagère partenaire



René Jacob, usager partenaire



Martin Roch, usager partenaire



Marie Kurluk, usagère partenaire



Annie Carrier, adjointe-direction  
Direction de la qualité, évaluation,  
performance et éthique



Yannick Sévigny, conseiller-cadre en  
amélioration continue  
Direction de la qualité, évaluation,  
performance et éthique



Stéphanie Morin, agente de programmation,  
planification et de recherche  
Direction de la qualité, évaluation,  
performance et éthique



Carole Bédard, représentante déléguée du  
Comité des usagers du Centre intégré de  
santé et de services sociaux de  
l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI)

