

Contexte

Évaluation des pratiques de partenariat avec l'utilisateur et ses proches, dont les résultats ont démontré que leur niveau d'intégration n'était pas optimal (2017)



Projet

Promouvoir le partenariat et la co-construction avec des usagers*



Vision

L'implication des usagers est un complément important au travail des membres du personnel et contribue concrètement à l'amélioration continue de nos soins et de nos services

Motivation

Envoyer un signal fort de l'importance accordée au partenariat dans notre établissement, et ce, dans le but d'amorcer le changement de culture organisationnelle

Équipe

- 2 membres du Bureau du partenariat
- 2 usagers-ressources
- 2 membres du comité des usagers
- 2 intervenants (dont 1 médecin)
- 1 expert en communication

Enjeux et défis

- Recrutement pour des volets loin du clinique (gouvernance)
- Plan d'intégration parfois imposant
- Rétention des usagers-ressources
- Capacité du Bureau du partenariat à répondre à la demande grandissante

Objectifs généraux

- Promouvoir la participation et la co-construction du partenariat à l'égard des usagers-ressources et des usagers-partenaires
- Démontrer la valeur ajoutée de la participation de l'utilisateur et de ses proches
- Soutenir le développement du partenariat entre l'utilisateur, les proches et les intervenants

Objectifs spécifiques

- Mise en valeur du savoir expérientiel des usagers
- Intégrer des usagers-ressources dans des projets ponctuels et comités opérationnels
- Intégrer des usagers-ressources dans des comités concernant la sécurité de l'utilisateur

Réalisations

- Méthodologie : impliquer un usager (plusieurs outils destinés aux équipes et aux usagers)
- Création statut d'usager-ressource
- Création rôle d'employé-partenaire
- 19 projets menés en partenariat (2019 à 2021)

Impacts

- Amélioration de l'expérience de soins de l'utilisateur
- Meilleure adéquation entre les soins, les services, les besoins et les valeurs de l'utilisateur
- Meilleures pratiques en partenariat avec les usagers et leurs proches
- Amélioration continue de la pertinence des soins et des services
- Soutien du développement du partenariat entre les usagers et les proches et les intervenants



* Le terme « usager » renvoie à l'utilisateur, sa famille et ses proches



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Le partenariat fait LA différence!



Pour en connaître davantage sur le Bureau du partenariat, consultez notre [page Internet](#)

Juin 2022