



## Révision d'une offre de groupe dans le programme **dépendance**

Les thérapies de groupe font partie intégrante de la programmation clinique au Centre de réadaptation en dépendance Laval. En effet, jusqu'à 17 groupes différents peuvent se rencontrer chaque semaine. Récemment, nous avons amorcé une réflexion sur l'optimisation de notre offre de groupe. Il nous est apparu alors essentiel de bénéficier du savoir expérientiel d'usagers partenaires pour nous accompagner dans la prise de décisions.



C'est ainsi qu'Etienne et Patrick, usagers partenaires, ont participé à des rencontres de travail sur la révision de notre groupe Fin de démarche. Ils nous ont fait part de leur vision des besoins, des modalités et des objectifs auxquels devrait répondre cette phase de la réadaptation qui consiste en quelque sorte à se redéfinir dans une vie sans dépendance.

Ce n'était pas la première fois qu'Etienne et Patrick s'impliquaient à titre d'usagers partenaires. Lorsque nous avons décidé de transformer le mode traditionnel de l'animation des ateliers pour adopter une formule d'aide mutuelle, Etienne a été invité à donner sa rétroaction aux animateurs. Pour ce faire, il était venu observer l'animation des ateliers avant et après leur transformation.

Pour sa part, Patrick s'était joint à l'une des rencontres de notre groupe Aide à l'entourage afin de nourrir l'espoir chez les conjoints et conjointes que le changement est possible. Il avait alors accepté de répondre à leurs questions sur le processus de réadaptation ainsi que sur son propre cheminement.

Nous sommes ravis et reconnaissants de leur apport et touchés par leur courage, leur implication et leur grande disponibilité. Le savoir et le savoir expérientiel font bon ménage. Pour Etienne et Patrick, il ne fait aucun doute que dans leur désir de redonner, ils en ressortent eux aussi grandis.

*C'est moi Partenario.  
Je vous rappelle  
que depuis le  
15 septembre 2023,  
l'Info-PSS est publié  
sous forme de  
rubrique dans le  
bulletin LE LIEN.  
Bonne lecture!*

Quand on va là, ce n'est pas pour la reconnaissance en tant que telle. C'est qu'on veut aider.

- Etienne

Quand on est capable de remettre un peu ce qu'on a reçu, c'est très thérapeutique pour nous.

On sort de là léger et fier du fait accompli. Ça nous donne du gaz.  
Ça nous donne le goût de continuer dans la même veine.

- Patrick

## Un nouveau **signe** distinctif pour les usagers partenaires

Par Ginette Brousseau, usagère partenaire



Depuis plusieurs mois, le Bureau du partenariat de soins et services se questionnait sur la façon d'identifier les usagers partenaires lorsqu'ils circulent dans les installations du CISSS de Laval.

Les médecins, intervenants et bénévoles sont facilement identifiables, que ce soit par une carte magnétique, un sarrau bleu ou autre.

Pour se distinguer des autres moyens d'identification, l'idée qui a été retenue à l'unanimité est un macaron.

Vous pourrez dorénavant apercevoir les usagers partenaires porter fièrement ce macaron sur lequel leur rôle est bien indiqué. N'hésitez pas à les saluer!



Bravo et merci à la Fondation de la Cité de la Santé de nous appuyer dans cette réalisation.



20 novembre 2023

## Communauté de pratique des usagers partenaires

Par le Bureau du partenariat de soins et services

Le 20 novembre dernier avait lieu la 5<sup>e</sup> rencontre de la communauté de pratique en présence du Bureau du partenariat de soins et services (PSS) du CISSS de Laval.

Jean Philippe Cotton, président-directeur général du CISSS de Laval, nous a donné un aperçu de la planification stratégique 2023-2027 de

l'établissement. Il a soulevé le fait que de nombreux liens existent entre les valeurs et orientations stratégiques mises de l'avant par l'organisation et le partenariat de soins et services. Il nous a présenté de l'information sur certains projets organisationnels développés pour soutenir la réalisation de la planification stratégique. Le Bureau du PSS se doit de souligner le fait que des usagers partenaires sont actuellement impliqués dans plusieurs de ces projets, notamment dans les comités se penchant sur les alternatives à l'hospitalisation ou encore dans le comité stratégique sur la transformation numérique, pour ne nommer que ceux-là.



Nous avons également eu la chance d'assister à une présentation sur la transformation numérique par l'équipe responsable du dossier dans l'organisation. Le processus menant à l'implantation du dossier clinique informatisé Cristal-Net nous a été présenté et nous avons pu constater la complexité des démarches ainsi que les bénéfices pour tous qui découleront de ce projet. Les présentatrices nous ont également renseignés sur les différentes activités de télésanté et leurs impacts sur les soins et services. En cette ère de changement, quel sujet intéressant et approprié!

Un jeu-questionnaire ayant pour but d'aider les participants à distinguer le rôle d'**usager partenaire du CISSS** de celui d'**usager partenaire de ses soins** a été réalisé. Pour que vous puissiez vous prêter au jeu, nous vous dévoilons deux des énoncés qui ont été présentés lors de l'événement. Pouvez-vous dire lequel coïncide avec le rôle d'usager partenaire du CISSS et lequel correspond plutôt au rôle d'usager partenaire de ses soins?

1. *Les talents de communication que j'ai développés comme enseignant m'aident à contribuer à l'animation d'un atelier destiné aux techniciens en radiologie.*
2. *Je m'assure de toujours transmettre mon point de vue de façon constructive aux intervenants du soutien à domicile pour que le plan de traitement/plan de services tienne compte de ma réalité et de mon mode de vie.*

Une communauté de pratique ne serait pas complète sans atelier! L'activité réalisée avait pour but de réfléchir à la place du PSS dans la planification stratégique et d'aider les usagers partenaires à s'approprier cette dernière. Voici donc quelques exemples de questions sur lesquelles les participants étaient amenés à échanger.

*Comment l'expression de ces valeurs (collaboration, innovation, audace, bienveillance) peut-elle favoriser un partenariat plus riche dans les comités et projets? Parmi les quatre orientations stratégiques (expérience usager, accès, transformation numérique, expérience employé), lesquelles selon vous auront le plus d'impact sur vos propres soins et services ou ceux de vos proches?*

Plusieurs éléments intéressants et pertinents ont été soulevés lors des discussions et pourront faire l'objet de plus amples réflexions par les membres du Bureau du PSS.

Pour terminer un bel avant-midi riche en discussions et en apprentissages, nous avons eu le plaisir de rencontrer Benoit Tétréault pour le mot de la fin. Benoit est un pionnier du partenariat de soins et services au CISSS de Laval. En effet, en 2014, il a été le premier à y croire, à le mettre en valeur et à travailler sans relâche pour que soit déployé le PSS au sein de notre établissement. Maintenant à la retraite, il nous a fait l'honneur de clore la rencontre de notre communauté de pratique 2023. Toujours aussi convaincu et fidèle à ses principes, il a collaboré avec Michèle S., usagère partenaire, pour préparer son discours.

Merci aux organisateurs et à tous les participants pour cet événement réussi et fort enrichissant. À l'année prochaine!

**Questions ou suggestions? Contactez-nous!**

Bureau du partenariat de soins et services

Courriel : [bureau.pss.ciesslerav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bureau.pss.ciesslerav@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 450 668-1010, poste 12777