



La contribution concrète des usagers partenaires aux visites simulées en préparation à la visite d'**Agrément** Canada



Marie-Pier Chagnon, Jean Cloutier, Layal Abou-Chacra

À l'automne 2023, j'ai eu l'opportunité de participer aux visites simulées en préparation à la visite d'Agrément Canada en tant qu'usager partenaire.

Dans ce projet, nous devons évaluer la conformité des pratiques actuelles dans différents contextes de prestation de soins et les comparer aux normes établies. Ainsi, cela nous permettait de repérer des opportunités d'améliorations des processus. Parfois, des documents de référence appuyaient les processus décrits par le personnel et à d'autres reprises, notre visite nous permettait de proposer la mise en place de procédures pour favoriser le respect des attentes.

Ma première constatation, c'est que le personnel œuvrant au CISSS de Laval est composé de gens vraiment dédiés, compétents et qui ont plus de travail à effectuer que le nombre d'heures disponibles dans une semaine. La disponibilité du personnel lors des visites est épatante. J'ai été impressionné par la transparence du processus : aucun tabou, aucune discrimination, aucune porte fermée, aucune réticence à répondre à mes questions. J'ai pu constater que cette transparence prend aussi d'autres formes, par exemple par l'affichage à la vue de tous des tableaux d'évaluation de la performance. De plus, lors de mes visites, j'ai été témoin de plusieurs éléments positifs en lien notamment avec l'hygiène des mains et la double-identification.

Une chose est certaine : même si à première vue pour l'usager partenaire, sa valeur ajoutée peut ne pas être évidente, force est de constater au cours du processus que sa présence fait une différence. L'usager partenaire apporte son expérience de vie et ses connaissances pour l'amélioration des processus en place. Comme piste d'amélioration pour le futur, je suggère qu'un souci particulier soit porté au type de langage utilisé afin de permettre à l'usager partenaire de réaliser pleinement son rôle dans ses différentes implications. En effet, j'ai remarqué que des acronymes sont couramment insérés dans les conversations et cela peut ajouter un degré de complexité supplémentaire à son intégration à des comités/projets.

Il est évident que sans le support de Layal Abou-Chacra, conseillère cadre en gestion intégrée de la qualité à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) et de Marie-Pier Chagnon, agente de planification, programmation et recherche à la DQEPE, l'impact de mes commentaires lors des réunions suivant les visites simulées, n'aurait pas été le même. Merci encore Layal et Marie-Pier.

Jean Cloutier, usager partenaire

Pour ma part, il s'agissait d'une première expérience de visite en compagnie d'un usager partenaire. Je reconnais m'être questionnée, a priori, sur la meilleure préparation à prévoir pour que la réalisation des visites simulées joigne l'utile à l'agréable. J'ai cherché des moyens de faciliter pour l'usager partenaire l'appropriation du rôle de visiteur et des normes à évaluer. Disons que j'avais des appréhensions, car l'exercice était complexe, et impliquait une bonne dose de vulgarisation.

J'ai été agréablement surprise de l'intérêt et de l'implication de monsieur Cloutier. Monsieur Cloutier, ou Jean (car il insiste pour qu'on l'appelle ainsi) a démontré une implication, un souci de la qualité, et une rigueur bien au-delà de mes attentes.

Ma première surprise fut sa grande disponibilité! Quoique nous n'en ayons retenu que 4, Jean a offert ses disponibilités pour une douzaine de visites. Dans le cadre des visites simulées, Jean arrivait préparé et assistait à toutes les rencontres préparatoires. Lors des visites, il posait des questions pertinentes, nommait ses préoccupations avec tact et suggérait des propositions souvent réalistes. Quelques fois, il nommait ses coups de cœur, dont les tableaux blancs de communications pour les usagers et familles à l'unité de courte durée gériatrique. Au-delà des observations, constats et suggestions qu'il a dûment remis après chaque visite, c'est son grand respect pour le travail des gestionnaires et les professionnels de la santé et l'intérêt réel qu'il a à contribuer à améliorer la qualité des soins prodigués aux usagers qui font de lui un bon visiteur. L'expérience fut si positive, qu'il a accepté de renouveler sa participation lors des prochaines visites. Merci Jean, ton implication a été très appréciée! J'en profite pour remercier également madame Isabelle Fortin, usagère partenaire, qui nous a accompagnés lors d'une visite simulée sur une unité de soins et dont les commentaires étaient très constructifs.

Layal Abou-Chacra, conseillère cadre en gestion intégrée de la qualité





Les visiteurs d'Agrément Canada **rencontrent** les usagers partenaires

Les usagers partenaires et le Comité des usagers du centre intégré ont été invités à se joindre à diverses discussions au cours de la récente visite d'Agrément Canada au CISSS de Laval.

J'ai participé à une de ces rencontres avec, à la fois, le plaisir de pouvoir y contribuer et l'inquiétude de bien mettre en valeur les points de vue des usagers partenaires. Pour tout vous dire, c'était relativement intimidant puisque, outre les représentants d'Agrément Canada, j'étais entourée des membres du Conseil d'administration, de la haute direction et des cadres dirigeants... Ce fut au final toute une expérience!

Je souhaite souligner l'ouverture et la transparence dont ont fait preuve les professionnels de la santé et des services sociaux en conviant à cet exercice des personnes externes au processus. Les points de vue des usagers partenaires ont fait l'objet de la même attention que celle accordée aux professionnels et aux gestionnaires. Mieux encore, ces derniers ont apporté des exemples pour mieux illustrer l'apport des usagers partenaires.

J'ai été impressionnée de constater la confiance que l'organisation accorde aux usagers partenaires en les laissant librement exprimer leur opinion. À aucun moment mes propos n'ont été influencés. J'y ai eu la confirmation qu'une grande écoute est octroyée aux usagers partenaires et que nous avançons tous ensemble dans une même direction. Il s'agit bien de participer à une œuvre commune, soit l'amélioration de la qualité des soins et services au bénéfice de toute la population lavalloise.

Ce n'est pas demain la veille que je cesserai d'être usager partenaire.

Michèle S. usagère partenaire

C'est avec beaucoup de plaisir que j'ai accepté l'invitation du Bureau du partenariat de soins et services (PSS) de rencontrer une visiteuse d'Agrément Canada.

Malgré ma légère nervosité, la rencontre s'est déroulée dans la bonne humeur.

Avant la rencontre, j'ai pu m'entretenir avec Rafaëlle Lacombe, chef du Bureau du PSS et Isabelle Simard, coordonnatrice des pratiques professionnelles à la Direction des services multidisciplinaires. Ces dernières m'ont rassurée en m'expliquant sommairement le déroulement de ce type de rencontre, sans jamais chercher à influencer ce que j'allais partager lors de la discussion.

Pour sa toute première question, la visiteuse s'est adressée à moi. C'est dire à quel point le point de vue des usagers partenaires est important et pris en considération! J'ai répondu à ses questions avec franchise et enthousiasme, démontrant l'importance du rôle des usagers partenaires au CISSS de Laval.

Les participants ont été amenés à échanger sur plusieurs sujets, notamment sur la collaboration qui existe avec le comité des usagers et le comité des résidents du CISSS de Laval.

C'est une expérience qui a été très enrichissante. En effet, j'ai beaucoup appris sur ce qui se passait dans les départements.

Ginette Brousseau, usagère partenaire



En février dernier, on m'a conviée à la rencontre d'agrément portant sur la gestion organisationnelle, les soins centrés sur les personnes et le cheminement des usagers.

J'étais curieuse de savoir de quoi il en retournait!

Autour d'une table de conférence, des représentants de différentes disciplines et départements du CISSS de Laval étaient réunis en compagnie d'une visiteuse d'Agrément Canada pour échanger sur les processus en place.

Après une brève présentation des participants, la visiteuse a ouvert l'assemblée en présentant un scénario et en questionnant les participants sur le cheminement que doit parcourir l'usager pour avoir accès aux soins et services requis. Les gens présents autour de la table lui ont dévoilé les différents processus et trajectoires en place au CISSS de Laval en lien avec ses questionnements.

Tous les participants ont pris part à la discussion, sans oublier l'usagère partenaire qui a été écoutée avec intérêt.

Une réunion dans l'ensemble assez décontractée et très instructive qui a permis aux employés et aux usagers partenaires concernés de se prononcer sur l'accès aux soins et services en s'appuyant sur les procédures en place ainsi que sur des expériences réelles.

Claire Gaulin, usagère partenaire

J'ai eu le très grand plaisir d'assister à deux rencontres avec des visiteurs d'Agrément Canada durant cette semaine cruciale où se sont déroulées les visites d'agrément (du 4 au 9 février 2024).

La première rencontre concernait la prévention et le contrôle des infections alors que la deuxième traitait du leadership dans la gestion des risques. Étant usager partenaire au sein des comités de « gestion des risques » et de « prévention et contrôle des infections » depuis quelques années, cette participation était intéressante pour moi!

Le plus surprenant lors de ces deux rencontres fut l'intérêt que les deux visiteurs d'Agrément Canada ont porté à ma présence en tant qu'usager partenaire. Je dois avouer que je m'attendais à des rencontres où j'aurais surtout un rôle d'écoute active. Au contraire, le visiteur m'a adressé plusieurs questions pertinentes et cela m'a permis de constater l'importance qu'Agrément Canada accorde au partenariat de soins et services.

Je ne peux que souligner aussi la bienveillance des employés du CISSS et la confiance démontrée envers moi. Cela ne fait que confirmer la grande valeur accordée par l'organisation à l'implication des usagers partenaires pour l'amélioration des soins et services.

Mes remerciements à Julie Huard, chef du Service de préventions et contrôle des infections, à Hélène Ménard, adjointe à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et à Rafaëlle Lacombe, chef du Bureau du partenariat de soins et services.

Claude Renaud, usager partenaire

