



Ce ne sont pas les idées qui manquent au Bureau du partenariat de soins et services cette année!



Cet été, l'équipe du Bureau du partenariat de soins et services (PSS) en co-construction avec les usagers partenaires du CISSS de Laval, a réfléchi à plusieurs stratégies qui permettront de consolider la pratique en partenariat avec les usagers et les proches ainsi qu'avec les usagers partenaires de l'organisation. Entre autres, nous travaillons à pied d'œuvre pour bonifier l'offre de formations aux gestionnaires, aux intervenants et aux usagers partenaires. Nous ajouterons une offre de formations sous forme de courtes capsules à visionner en mode asynchrone. Cette modalité permettra d'élargir l'accessibilité aux formations en laissant les intervenants choisir le moment qui leur convient pour en faire le visionnement.

Des travaux visant à encadrer le rôle d'usager partenaire au profil de coach sont en cours. L'accompagnement offert par ces usagers partenaires d'expérience aux nouveaux usagers partenaires est l'un des éléments clés favorisant leur intégration au sein des différents projets et comités. En plus de la finalisation du guide de l'usager partenaire au profil coach, une formation à l'intention des usagers coach est en cours de développement.

Le déploiement des tandems directeurs-usagers partenaires se poursuit et prend une belle ampleur dans l'organisation. Ce modèle vise à soutenir le directeur dans le déploiement du PSS au sein de sa direction, à statuer sur la pertinence d'impliquer un usager partenaire dans les différents projets portés par son équipe de gestionnaires et à favoriser l'appropriation du PSS au niveau stratégique. N'hésitez pas à embarquer dans le mouvement!

Bien entendu, les activités courantes du Bureau du PSS se poursuivent. Parmi celles-ci, on retrouve le recrutement des nouveaux usagers partenaires, le soutien aux équipes et aux usagers partenaires ainsi que la planification d'événements.

À cet effet, la prochaine communauté de pratique des usagers partenaires se tiendra le 8 novembre 2024 sous le thème : « Plusieurs façons de s'impliquer, un même but! Les proches aidants, les usagers partenaires et les membres des comités de résidents et des usagers ». Des membres de comités des usagers et de comités des résidents ainsi que des proches aidants y seront d'ailleurs invités.

D'usager à partenaire : un savoir **expérientiel** à partager

Micheline Laverdure
Usagère partenaire



Dans le cadre de la semaine de la mission universitaire du 29 avril au 3 mai 2024, j'ai eu la chance de participer à l'une des conférences du Pôle de recherche sur la transformation des pratiques cliniques et organisationnelles. Ma participation, à titre d'usagère partenaire impliquée dans le laboratoire vivant Transilab, s'est faite lors de la conférence « Faire face à la maladie du siècle, l'Alzheimer : des interventions prometteuses basées sur des données probantes ». Cette conférence est d'ailleurs disponible pour visionnement sur la page Web du CISSS de Laval.

J'y ai notamment partagé mon parcours, de « fille qui aide » sa belle-mère atteinte d'une maladie neurodégénérative, à aidante naturelle, puis à proche aidante et finalement à usagère partenaire de l'organisation. J'y ai nommé les nombreuses raisons de mon implication, parmi lesquelles le désir de contribuer à l'amélioration des soins et services, à l'identification des lacunes entre les besoins présumés et les besoins réels des usagers et des proches aidants et à la sensibilisation des intervenants à l'importance du dévoilement précoce du diagnostic.

Le savoir expérientiel des usagers partenaires est important pour aider à orienter les efforts et les ressources en santé vers des actions qui ont des impacts réels sur les usagers et les proches aidants. D'ailleurs, les usagers partenaires impliqués dans le projet de recherche ont contribué à orienter certaines des priorités de l'équipe vers des actions répondant aux besoins de connaissance et de compréhension des proches aidants d'usagers atteints de maladies neurodégénératives.

En côtoyant les chercheurs et les intervenants qui collaborent à ce projet, j'ai beaucoup appris. Ils ont été généreux dans le partage de documents et de formations en lien avec la maladie. Ce projet de recherche est toujours en cours et valorise l'importance de la reconnaissance de l'expertise qu'apporte la vie avec la maladie comme étant complémentaire à l'expertise professionnelle et clinique de la maladie.



[Pour visionner la conférence \(lavalensante.com\)](http://lavalensante.com)



Des usagers partenaires pour **co-animer** des capsules 5 étoiles à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé!

Chloé Bachand-Marleau

Professionnelle-conseil au Bureau du partenariat de soins et services

Marie-Élaine Giroux

Conseillère cadre aux pratiques professionnelles



Du 13 au 17 mai 2024, c'est le partenariat de soins et services qui était à l'honneur dans les capsules 5 étoiles présentées au personnel de l'Hôpital de la Cité-de-la-santé. Des notions importantes sur le partenariat de soins et services ont pu être partagées aux participants, notamment :

- Qu'est-ce que le partenariat de soins et de services?
- Quand devez-vous impliquer les usagers dans l'épisode de soins?
- Le partenariat de soins et services au CISSS de Laval
- Le repérage d'usagers partenaires
- Le Bureau du partenariat de soins et services



Pour avoir eu l'opportunité d'animer plusieurs capsules 5 étoiles, avec et sans usager partenaire, nous pouvons confirmer la valeur ajoutée de co-animer avec l'un d'eux. Étant eux-mêmes usagers ou proches aidants, ils arrivent à mettre à profit leur expérience en partageant aux équipes leur vision des soins et services, qui s'avère complémentaire à celle des intervenants. Les usagers partenaires peuvent faire référence à leur propre expérience d'hospitalisation ou celle d'un proche lors de la présentation. Les messages, lorsque transmis par une personne qui a directement bénéficié de soins et services et vécu les enjeux qui y sont reliés, sont reçus avec une grande ouverture.

L'expérience a été si positive que de nouvelles collaborations de co-construction et co-animation de capsules 5 étoiles ont été planifiées pour l'automne. C'est d'ailleurs le cas des capsules présentées durant la semaine du 23 au 27 septembre 2024, qui traitaient des plans d'intervention interdisciplinaires. Plusieurs informations ont été transmises au personnel soignant, par exemple :

- Quels sont les différents plans d'intervention?
- Comment impliquer les usagers dans les plans d'intervention?
- Quels sont les avantages à impliquer les usagers dans les plans d'intervention?
- Quels sont les rôles des intervenants par rapport à celui des usagers dans les plans d'intervention?

Nous sommes persuadées qu'il ne s'agit là que d'un début et que la collaboration des usagers partenaires aux initiatives de sensibilisation sera de plus en plus présente au cours des prochaines années.

À titre d'usagère partenaire, j'ai participé à l'animation de capsules 5 étoiles à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé. Les capsules offertes durant la semaine du 13 mai 2024 portaient sur le partenariat de soins et services. Ces courtes rencontres visaient à sensibiliser les intervenants aux avantages d'inclure, dans leur pratique, une interaction quotidienne avec les usagers et leurs proches. Je pourrais vous énumérer des pistes de solutions qui ont été abordées pour encourager la participation des usagers et de leurs proches dans les décisions entourant leurs soins. Mais ce que j'ai le plus apprécié c'est d'avoir accès, pour quelques minutes, au cœur des employés qui sont le moteur de l'hôpital. Ce que je garde en mémoire de ces rencontres, ce sont les gestes de bienveillance dont j'ai été témoin : des intervenants qui serrent dans leurs bras un usager qui vient d'avoir son congé, une autre qui prend la main d'une aînée pour la réconforter : on voit ça dans les séries télévisées, mais on oublie parfois que ça se passe dans un hôpital près de chez nous.

Micheline Laverdure, usagère partenaire



Lorsqu'on m'a demandé de participer à ces capsules, j'ai tout de suite été emballé. Marie-Élaine Giroux et Chloé Bachand-Marleau ont été à tour de rôle mes co-animatrices lors de ces rencontres. Pour moi, faire la promotion du partenariat de soins et services et de notre rôle en tant qu'usager partenaire auprès du personnel est toujours important. Les rencontres ont été très différentes selon les départements. J'ai été impressionné de constater qu'une majorité des membres du personnel semble avoir déjà de bonnes connaissances des notions relatives au partenariat de soins et services. Je referais cette implication avec grand plaisir.

Claude Renaud, usager partenaire





Saviez-vous que?

Les usagers partenaires du CISSS de Laval peuvent collaborer de différentes façons en cohérence avec le ou les profils auxquels ils s'identifient. En effet, en plus du profil ressource, qui fait référence aux usagers partenaires participant à des comités ou à des projets, on retrouve :

- des usagers partenaires au profil formateur, qui collaborent à l'élaboration des contenus de formations et à leur co-animation avec un membre du personnel, clinicien ou gestionnaire. Il est à noter que toutes les formations offertes par le Bureau du PSS ont été co-construites et sont co-animées avec des usagers partenaires;
- des usagers partenaires au profil recherche, qui collaborent à l'élaboration de protocoles de recherche et à la mise en place de projets de recherche;
- des usagers partenaires au profil coach, qui soutiennent les nouveaux usagers partenaires dans leur préparation et leur participation à leurs premières rencontres;
- des usagers partenaires en tandem direction, qui se voient associés à une direction de l'organisation pour y former un tandem avec un cadre supérieur.
- Un même usager partenaire peut présenter plusieurs profils et ainsi varier ses formes d'implication en fonction de ses intérêts et de ses aptitudes!



Quelques statistiques :



- Le CISSS de Laval compte **99** usagers partenaires actifs
- Il y a **127** projets ou comités actifs impliquant un ou plusieurs usagers partenaires au sein des 16 directions de l'établissement

Depuis le 1^{er} avril 2024 :

- **39** gestionnaires ont reçu la formation sur le partenariat de soins et services
- **13** nouveaux usagers partenaires ont été formés
- **1 023** employés ont visionné la capsule de sensibilisation au partenariat de soins et services

**Surveillez la prochaine parution de l'Info-PSS dans l'édition du bulletin
Le Lien du 13 décembre 2024!**

Questions ou suggestions? Contactez-nous!

Bureau du partenariat de soins et services
Courriel : bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 450 668-1010, poste 12777