



Présentation du projet de la mesure 48

Missette Pierre-Alexis

Chargée de projet, agente de planification, programmation et recherche, pratiques professionnelles
Direction des services multidisciplinaires



En septembre 2023, le Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) Sainte-Rose démarrait un projet pilote visant à renforcer le partenariat avec les personnes proches aidantes.

Ce projet, réalisé grâce à la collaboration entre le Bureau du partenariat de soins et de services, la coordination de la proche aidance, le comité des usagers et des résidents (CUCR) et la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) - Volet hébergement s'inscrit dans la philosophie d'intervention clinique de notre établissement. Ce projet visait la mise en place des conditions requises pour susciter un réel partenariat de soins et services lors des rencontres interdisciplinaires en milieu d'hébergement. Par le fait même, il permettra de mieux accompagner et de soutenir les personnes proches aidantes (PPA) dans le rôle qu'elles souhaitent actualiser auprès de leur proche hébergé.

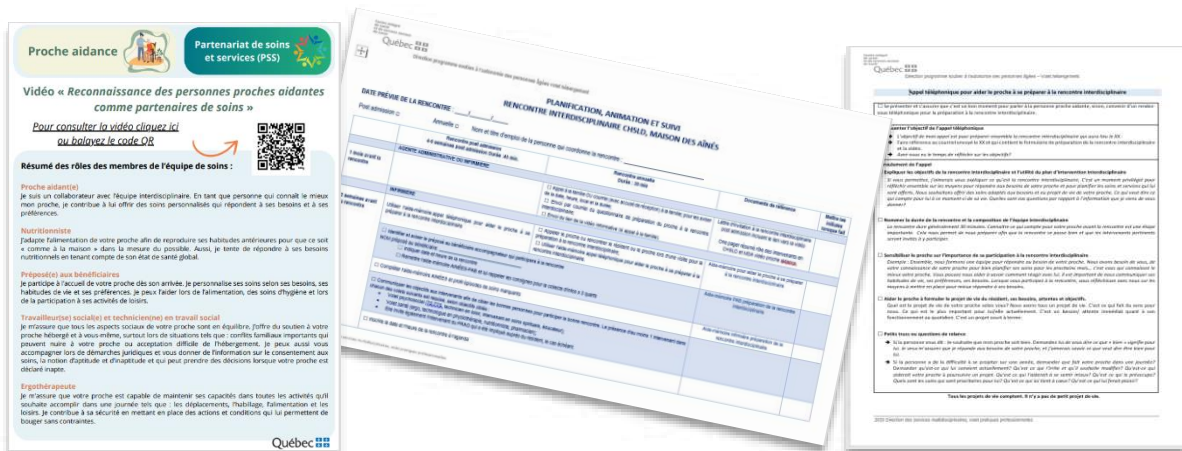
Plusieurs dimensions du partenariat de soins et services (PSS) ont été activées dans le cadre de ce projet. Des usagers partenaires et des personnes proches aidantes partenaires ont été impliqués depuis le dépôt à l'appel de projets jusqu'à la diffusion des outils.

La méthodologie de l'analyse des besoins de la personne proche aidante est un des aspects gagnants du projet. Des ateliers de co-construction inspirés du *design collaboratif*¹ ont permis aux intervenants, gestionnaires, personnes proches aidantes et usagers partenaires de réfléchir ensemble sur des solutions concrètes qui pourraient être mises en place pour favoriser une pleine collaboration entre les intervenants en CHSLD, Maison des aînés (MDA) et les PPA. Ces échanges ont permis de créer un espace d'empathie, dévoilant les réalités propres à chacun.

L'expérience de partenariat vécue tout au long du projet par l'ensemble des parties prenantes est tout aussi importante que les livrables découlant des travaux. Les séances de travail pour co-construire les outils ont été autant bénéfiques pour les personnes proches aidantes impliquées que pour les intervenants. Les premiers ont renforcé leurs habiletés à être partenaires des soins de leurs proches et leurs compétences comme partenaires du réseau de la santé tels que : poser des questions pour clarifier, communiquer son point de vue et accueillir celui de l'autre, partager son savoir expérientiel, influencer afin de mettre en place des outils qui répondent à leurs besoins. Quant aux intervenants, ils ont été sensibilisés à différents aspects du partenariat avec la personne proche aidante tels que : l'importance d'utiliser un langage simplifié, de respecter le rythme de l'utilisateur, d'accueillir des points de vue différents du sien, de prendre le temps de découvrir l'autre et de reconnaître son savoir expérientiel.

Les travaux ont permis de bonifier la trousse clinique pour les rencontres interdisciplinaires dans les CHSLD et MDA, en créant des outils précieux pour les proches aidantes et les intervenants.

Exemple des outils réalisés :



Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026

Mesure 48 : Développer un appel de projets à l'intention des établissements publics du RSSS visant la mise en œuvre et l'évaluation des stratégies innovantes de partenariat avec les personnes proches aidantes.

¹ Le design collaboratif est une approche centrée sur la personne et une approche collaborative à la résolution de problèmes, utilisant l'état d'esprit de conception pour résoudre des problèmes complexes. Tim Brown (Président de IDEO)



Présentation du **projet** de la mesure 48 (suite)

Les outils cliniques développés visent à :

Pour les PPA

- soutenir les personnes proches aidantes (PPA) dans leur préparation à la rencontre interdisciplinaire qui vise la planification des soins et services
- informer les PPA sur les rôles des différents intervenants qui constituent l'équipe interdisciplinaire
- outiller les PPA pour assurer le suivi des objectifs identifiés lors de la rencontre de planification de soins et services
- reconnaître la PPA comme un partenaire des soins et services

Pour les intervenants

- outiller les intervenants pour favoriser un partenariat de soins et services avec la PPA
- outiller les intervenants pour améliorer leur communication en ce qui concerne la planification, la diffusion et le suivi du plan d'intervention interdisciplinaire
- sensibiliser les intervenants sur la valeur ajoutée du partenariat avec la PPA

Les résultats du projet pilote étant concluants au CHSLD Sainte-Rose, les outils sont donc également déployés dans l'ensemble des CHSLD et Maison des aînés (MDA).

Nous tenons à remercier les usagers partenaires, les personnes proches aidantes, les intervenants et gestionnaires des CHSLD et MDA, notamment ceux du CHSLD Sainte-Rose, hôte du projet pilote, pour leur engagement et leur soutien. Une ovation particulière pour les membres du comité de pilotage et du comité opérationnel : Virgil Luca, Marie-Claude Provost, Damien Paiement, Micheline Laverdure, Ginette Brousseau, Karine Moretti, Amélie Gagnon, Aslan Salah, Rafaëlle Lacombe, Pierre Lynch.

La [Trousse rencontre interdisciplinaire pour les intervenants en CHSLD et MDA](#) peut être consultée par les intervenants sur l'intranet du CISSS de Laval.

La capsule **Reconnaissance des personnes proches aidantes comme partenaires de soins** destinée aux personnes proches aidantes peut être consultée ici [Médiathèque : CISSS de Laval](#).



N'hésitez pas à partager cette capsule en grand nombre!



Activité de reconnaissance – 12 février 2025

Audrey Fraser

Agente de planification, de programmation et de recherche au Bureau du Partenariat de soins et de service
Direction des services multidisciplinaires



Le 12 février 2025 avait lieu le lancement officiel de la capsule vidéo **Reconnaissance des personnes proches aidantes comme partenaires de soins** au CHSLD Sainte-Rose. Cette rencontre a également permis de reconnaître les efforts des personnes impliquées dans ce projet et d'échanger sur les retombées du partenariat avec les personnes proches aidantes en centre d'hébergement.

Le moment phare de cette rencontre fut, il va sans dire, le panel intitulé **Place aux acteurs**. Ce dernier a permis aux proches aidants et aux intervenants de partager leurs témoignages, mettant en lumière l'impact positif de ce projet sur leur parcours personnel et professionnel.

Les mots des proches aidants...

Damien Paiement

Monsieur Paiement, pleinement engagé tout au long de ce projet, a développé de nouvelles connaissances qui lui permettent d'apporter des changements significatifs dans la vie de son proche.

« Le plan d'intervention interdisciplinaire est important, mais la collaboration doit s'étaler en continu. Par exemple, j'avais remarqué que la nutritionniste avait changé la texture des aliments et cela ne plaisait pas à mon proche. J'aurais dû communiquer avec elle pour lui expliquer l'enjeu. Heureusement, les préposées l'ont fait pour moi. »

« La plupart du temps, je limitais mes échanges aux intervenantes qui prêtaient directement assistance à mon proche. Maintenant, ayant connaissance de l'interdisciplinarité de l'équipe et du rôle de chacun, je n'hésiterai pas au besoin à interpeler un intervenant spécifique. Par exemple, je compte discuter avec les techniciennes en loisirs afin de favoriser la participation de mon proche à des activités qu'il apprécie. »

Marie-Claude Provost

Madame Provost a tiré profit du projet en renforçant sa capacité à accompagner son proche et en assumant pleinement son rôle d'utilisateur partenaire.

« Comme les besoins de mon proche évoluent au fil de son hébergement (ex.: physio au début, soins palliatifs à la fin), la collaboration avec les intervenants se transforme en conséquence. L'expérience du projet m'a permis de m'adapter plus rapidement aux différentes situations, car j'avais acquis une meilleure connaissance des rôles. Comme ma mère est décédée récemment, je n'utiliserai plus cette expérience en CHSLD, mais je pourrai en toute éventualité m'en inspirer pour mon père. Cette expérience me permettra de mieux anticiper les besoins et les demandes à formuler. »

« À titre d'utilisateur partenaire, je dispose maintenant d'une compréhension plus affinée du fonctionnement et du contexte dans lesquels œuvrent les comités de projets. »



Caroline Delisle, Julie Desailers et Caroline Thibault



Aslan Salah a relaté l'historique du projet



Animation du panel par Missette



Animation du quiz par Ginette et Michéline



Activité de reconnaissance – 12 février 2025 (suite)

Les mots des intervenantes...

Annie Beaulieu, nutritionniste à la Maison des aînés de Chomedey

Madame Beaulieu a enrichi son approche professionnelle en intégrant davantage les proches aidants dans l'élaboration de ses plans de traitements.

« Je vais impliquer davantage les proches aidants pour déterminer mes plans de traitements et élaborer mes recommandations, car ce sont ces personnes qui connaissent le mieux nos résidents. »

Lors de sa participation en co-construction de ce projet, Annie a émis un constat : « Ce que je trouvais important de mentionner aux personnes proches aidantes n'était pas nécessairement ce qu'elles voulaient connaître. Ces personnes ont davantage besoin d'être rassurées en premier lieu. Comment élaborons-nous les menus offerts à leur proche? Est-ce que nous respecterons les goûts et habitudes antérieures de leur proche? Dans quelles situations cliniques allais-je intervenir? Ce fut un partenariat très intéressant et constructif. »

Julie Frenette, technicienne en physiothérapie, à la Maison des aînés de Chomedey

Madame Frenette a réalisé, en collaborant sur le projet, que le langage qu'elle utilisait en discutant avec les proches aidants n'était pas toujours compris de ceux-ci. Par exemple, lorsqu'elle mentionnait « On va faire un transfert », les gens n'en connaissaient pas la signification. Maintenant, elle s'efforce de vulgariser davantage le langage clinique.

La capsule Reconnaissance des personnes proches aidantes comme partenaires de soins est maintenant disponible à tous. Nous avons reçu des messages qui témoignent du bien-fondé de cette réalisation. Nous vous en partageons quelques-uns :

« C'est une vidéo très pertinente, par surcroît bien construite tant par son contenu que sa signature visuelle. Au niveau des intervenants, elle est représentative de notre multiculturalisme et de l'équité de genre (homme/femme). Je vais maintenant présenter cette vidéo à mes stagiaires en physiothérapie afin de les initier aux rencontres avec les proches aidants. »

– **Philippe Paré**, technologue en physiothérapie au CHSLD Val-des-Brises

« Si vous êtes intimidés ou quelque peu rebutés par l'idée de franchir l'étape de relocalisation de votre proche dans un CHSLD ou dans une Maison des aînés, le CISSS de Laval met à votre disposition une excellente vidéo qui saura démystifier le tout et vous familiariser avec son fonctionnement. Les différents intervenants impliqués nous présentent leur rôle dans l'accueil, le cheminement et l'intégration de la clientèle dans ce nouveau milieu de vie. On y découvre le dévouement constant de l'équipe multidisciplinaire ainsi que l'importance du partenariat avec les familles pour optimiser des interactions efficaces, favorisant ainsi le bien-être de votre proche. Le visionnement de cette courte vidéo est sans aucun doute un investissement précieux. »

– **Claire Gaulin**, usagère partenaire

« La capsule m'a profondément ému. L'importance qu'elle accorde à la complicité à développer entre les proches aidants et les intervenants est indéniable. Un gros merci à toute l'équipe. »

– **Claude Renaud**, usager partenaire



Rafaëlle Lacombe

*Chef du Bureau du partenariat de soins et services et des ressources bénévoles
Et les usagers partenaires impliqués dans ce projet*

Un **merci** particulier pour Missette Pierre-Alexis

Nous tenons à remercier Missette Pierre-Alexis, du fond du cœur pour son dévouement exemplaire et son professionnalisme en tant que chargée de projet pour la Mesure 48. Elle incarne pleinement le partenariat de soins et de services, et cela se ressent dans chacune de ses actions. Grâce à sa rigueur, sa créativité et sa collaboration avec tous nos partenaires, la mise en œuvre et l'évaluation des stratégies innovantes de partenariat avec les proches aidants partenaires ont été un véritable succès.

Par ailleurs, sa capacité à favoriser un esprit de collaboration entre les intervenants et les proches aidants a joué un rôle crucial dans le succès de nos initiatives. Sa passion et son engagement ont marqué les esprits et créé un environnement de travail positif et collaboratif.

Au nom de toutes les personnes qui ont bénéficié de son engagement et de son travail, nous lui témoignons toute notre gratitude et nos remerciements les plus sincères.



Missette Pierre-Alexis

Rubrique pour les intervenants

Saviez-vous que?

Pour savoir si vous travaillez en partenariat, complétez le **Questionnaire autoréflexif sur la pratique en partenariat avec les usagers et leurs proches**, que vous trouverez dans le [Coffre à outils du partenariat de soins et services](#) sur l'intranet (disponible uniquement pour le personnel du CISSS de Laval).

Voici d'autres outils intéressants sur le site Web du CISSS de Laval concernant le partenariat de soins et de services :

- [Le plan d'intervention](#)
- [Dépliant Soyez partenaire de vos soins et services](#)

Implication des usagers partenaires avec **Santé Québec**

Rafaëlle Lacombe

*Chef du Bureau du partenariat de soins et services et des ressources bénévoles
Direction des services multidisciplinaires*

Dans le cadre de la démarche de consultation pour la planification stratégique, la participation des usagers partenaires revêt une importance capitale pour Santé Québec. En les intégrant dans ce processus, ils s'assurent d'une vision complète et équilibrée des perspectives des usagers. L'expérience vécue des usagers partenaires et leurs points de vue uniques permettent de mieux comprendre les besoins réels et d'adopter des approches adaptées à la réalité quotidienne des usagers.

Le CISSS de Laval est fier de pouvoir compter sur une usagère partenaire d'exception, Michèle S., qui siège au sein du comité de consultation pour la planification stratégique. Ce partenariat témoigne de l'engagement du CISSS de Laval envers la collaboration et l'amélioration continue des services de santé, toujours dans l'intérêt des usagers.

« Lors de cette rencontre, j'ai eu l'occasion d'échanger avec d'autres usagers partenaires. Cette expérience fut très positive. Nous avons senti que, pour les personnes impliquées dans le processus des consultations, il était important de nous entendre et de connaître nos visions sur les principaux enjeux dégagés, mais aussi de savoir s'il manquait des éléments selon nous. Ensemble, nous avons partagé les activités de l'organisation et les enjeux à prioriser dans la planification stratégique afin de tenir compte des attentes et des besoins de la population. J'ai apprécié la qualité de nos échanges et surtout l'ouverture des intervenants lors de nos interventions. »
- **Michèle S.**



**Surveillez la prochaine parution de l'Info-PSS
le 20 juin 2025!**

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