

Le partenariat de soins et de services au cœur de l'équipe de **soutien à domicile** – volet déficience physique

Cet article vise à mettre en lumière le fabuleux travail interdisciplinaire réalisé en partenariat entre les usagers et le personnel œuvrant au soutien à domicile.

Témoignage de Mathieu Champagne-Lefebvre, technologue en physiothérapie, soutien à domicile – volet déficience physique

En tant que technologue en physiothérapie à domicile, j'ai le privilège de travailler avec des usagers incroyables qui, grâce à leur détermination et à notre partenariat, font des progrès significatifs dans leur rétablissement tous les jours. Tout au long de leur réadaptation, nous collaborons étroitement

avec les usagers pour répondre à leurs besoins spécifiques et les guider afin qu'ils puissent progresser en toute sécurité et confiance. Comme technologue en physiothérapie, il est important d'établir un lien de confiance avec les usagers afin qu'ils soient motivés à participer pleinement à leur processus de réadaptation, ce qui a un impact direct sur leur récupération.

Nous le disons toujours : « C'est un travail d'équipe. » Notre mission est de guider l'utilisateur vers une autonomie accrue et une prise en charge active de sa santé. Bien que les interventions thérapeutiques telles que les étirements et la mobilité soient importantes, il reste que sans la participation active de l'utilisateur à ces exercices et recommandations, le risque de mauvaise récupération augmente. C'est pourquoi le travail en partenariat avec les usagers est primordial pour leur récupération. De plus, le travail en équipe multidisciplinaire avec d'autres intervenants permet de s'assurer de répondre à tous les besoins de l'utilisateur afin qu'il se sente bien entouré et en confiance. Que ce soit les infirmiers et infirmières, ergothérapeutes, travailleuses et travailleurs sociaux et j'en passe... tous peuvent avoir un rôle important dans la réadaptation et nous devons travailler ensemble afin de nous assurer que l'utilisateur reçoive les services nécessaires.

Par exemple, j'ai récemment travaillé avec une usagère qui avait subi une opération au genou. Ensemble, nous avons élaboré un programme de réadaptation personnalisé qui répondait à ses besoins et ses attentes. De cette manière, l'usagère est devenue impliquée dans sa réadaptation et nous avons pu établir des buts réalistes.

Ce genre de partenariat démontre non seulement les services reçus, mais également la plus-value de notre approche personnalisée et humaine. Les usagers sont de véritables partenaires dans le processus de réadaptation.



L'équipe de physiothérapie (photo prise en juin 2023)

Remerciements de madame Corriveau (usagère de l'équipe du soutien à domicile – volet déficience physique)

Madame Corriveau a écrit à la chef de service de Mathieu, Youmna Malhamé, pour lui faire part de sa gratitude :

« Je tiens à vous écrire ces quelques mots pour vous remercier d'avoir permis qu'un technologue en physiothérapie me rencontre à domicile pour amorcer une réadaptation, à la suite de ma chirurgie au genou droit. Monsieur Mathieu Champagne-Lefebvre m'a guidée avec gentillesse et professionnalisme lors de ces rencontres. Sans lui, je n'osais pas bouger, car l'orthopédiste m'avait dit de faire vraiment attention si je ne voulais pas qu'il ait à reprendre cette chirurgie. Avec cette crainte et sans son précieux accompagnement, j'osais à peine bouger, au cas où...

Heureusement grâce à l'expertise de Mathieu et de ses conseils judicieux, nous avons fait équipe pour permettre une réadaptation sécuritaire et débiter une transition vers l'Hôpital juif de réadaptation afin d'optimiser la récupération.

Préalablement, j'avais eu pendant quelques semaines des changements de pansements par le service infirmier et je tiens à dire MERCI à toute l'équipe du CLSC qui a gravité autour de moi pour me permettre d'être de nouveau de plus en plus fonctionnelle! Merci pour tout. »



Le partenariat de soins et de services au cœur de l'équipe de **soutien à domicile** – volet déficience physique (suite)

Témoignage de Christine Tessier, usagère partenaire ayant également reçu des soins et des services de cette équipe



Je souhaite vous faire part de mon expérience des soins et services de professionnels à domicile. Je suis une personne en fauteuil roulant. Depuis 2016, j'ai dû laisser mon fauteuil manuel pour me déplacer en fauteuil motorisé à la suite de la déchirure de la coiffe des rotateurs de mes deux épaules.

C'est en pleine pandémie que, pour la deuxième fois en 2020, l'hôpital m'a contacté pour fixer une date de chirurgie afin d'installer une prothèse inversée qui devait remplacer mon épaule gauche. Il s'agissait d'une 4^e chirurgie aux épaules depuis 2016 qui demanderait à nouveau d'être transférée en centre de réadaptation après ma chirurgie pour une durée d'un peu plus de 4 mois. La perspective de passer tout ce temps en isolement dans une chambre avec trois autres personnes me créait une grande source de stress.

J'ai alors contacté l'ergothérapeute qui était ma personne-ressource au CLSC du Marigot depuis mon emménagement à Laval et l'adaptation de mon domicile. Je lui ai demandé s'il était envisageable que je puisse recevoir les services à la maison à ma sortie de l'hôpital après ma chirurgie, plutôt qu'être admise en réadaptation.

Nous avons discuté ensemble afin d'établir quels seraient les soins et les services dont j'aurais besoin au quotidien pour pouvoir rester à la maison.

En suivi de cette rencontre et basé sur les objectifs que l'on avait fixés ensemble, un plan a été élaboré dans lequel on prévoyait les services de préposés et d'une infirmière. Une préposée pour faire ma toilette, m'habiller et me lever. Puis une autre aux repas du midi et du soir pour les douze premières semaines, car je ne pouvais pas ouvrir un plat moi-même n'ayant qu'un seul bras mobile. Enfin, quelqu'un venait me mettre au lit le soir.

J'avais également les services d'une infirmière chaque jour qui venait, entre autres, s'assurer que la plaie de lit qui s'était formée à l'hôpital, puisse guérir. Voyant que la guérison tardait, l'infirmière m'a demandé si j'acceptais qu'elle fasse appel à une nutritionniste afin d'obtenir des conseils pour enrichir mon alimentation et aider à la guérison de cette plaie.

De plus, j'ai eu les services d'une physiothérapeute, trois fois par semaine, durant douze semaines pour faire de la physiothérapie passive, c'est-à-dire que seule la physiothérapeute pouvait faire bouger mon bras sans que je doive faire d'effort. Puis durant les cinq semaines suivantes, nous faisons ensemble les exercices, elle me motivait, nous échangeons des suggestions sur les exercices à faire et elle s'assurait de l'évolution de ma réadaptation.

Durant ces dix-sept semaines à la maison avec les services de professionnels, je me suis sentie en sécurité, appuyée et écoutée, car nous échangeons sur les soins dont j'avais besoin. Cette expérience a réellement été un partenariat gagnant.



Une équipe bienveillante!

Pendant leurs pauses de dîner, les intervenants du soutien à domicile - volet déficience physique, ont confectionné des cartes de Noël pour les offrir aux usagers les plus isolés ou à ceux qui, selon eux, en tireraient une grande joie le jour de Noël. Ces cartes ont été distribuées par l'entremise des ASSS (auxiliaires en santé et services sociaux) les 24 et 25 décembre lors des services d'aide à domicile des usagers. Bravo et merci aux personnes qui ont contribué!



Nos usagers au cœur des soins #Profondément Humains

Un usager partenaire du CISSS de Laval devient ambassadeur de la Fondation Cité de la Santé!



Raphaëlle Lacombe

Chef du Bureau du partenariat de soins et services et des ressources bénévoles

Édith Hakimian

Conseillère principale aux communications à la Fondation Cité de la Santé

La Fondation Cité de la Santé est fière de mettre de l'avant l'engagement d'un usager partenaire du CISSS de Laval, qui est aussi l'un des ambassadeurs de sa campagne annuelle de financement. Ce partenariat souligne l'existence de liens étroits entre l'utilisateur, le CISSS de Laval et la Fondation Cité de la Santé.

Le Bureau du partenariat de soins et services (PSS) exerce un rôle crucial en fournissant un soutien au recrutement des usagers et au déploiement du PSS au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval. Le soutien de la Fondation est essentiel pour la pérennisation et la reconnaissance des usagers partenaires et du PSS au CISSS de Laval. Les usagers apportent une perspective unique, en tant qu'experts de leur vécu avec la maladie ou autre condition biopsychosociale.



« Depuis longtemps très impliqué dans ma propre prise en charge médicale et posant fréquemment des questions, mon médecin de famille au GMF-U du Marigot m'a proposé de devenir usager partenaire au CISSS de Laval. Depuis 2018, je suis fier de collaborer sur divers projets et comités qui visent à améliorer notre système de santé. » - **Claude Renaud**

Claude Renaud, usager et bénéficiaire de soins et de services au CISSS de Laval, œuvre à titre d'usager partenaire depuis plus de cinq ans. Il a participé à de nombreux projets pour la bonification de l'expérience usager. Grâce à son rôle d'ambassadeur de la campagne #Profondément Humain 2024-2025, on peut l'apercevoir sur des affiches dans les stations de métro de Laval, sur un panneau de l'autoroute 15 et même sur le calendrier 2025 de la Fondation Cité de la Santé. Son témoignage sur son implication au CISSS de Laval a également été diffusé sur les réseaux sociaux de la Fondation (Facebook et Instagram).

Grâce à ces initiatives, le Bureau du PSS et la Fondation Cité de la Santé renforcent le partenariat entre les usagers et les professionnels de la santé, assurant ainsi une meilleure qualité de soins et de services pour la communauté.

À propos du mouvement #Profondément Humain

Le mouvement #Profondément Humain s'appuie sur le fait que la santé est essentielle à l'épanouissement de chacun d'entre nous. C'est à la fois une force puissante et une grande responsabilité partagée puisqu'elle concerne chacun de nous et que nous en sommes tous des acteurs. Nous en sommes tributaires et avec elle, nous sommes tous gagnants. Nous devons tout mettre en œuvre pour permettre à nos équipes d'aller plus loin.

Aujourd'hui, nous n'avons qu'une priorité : faire toujours plus ensemble et nous savons que faire toujours plus ne sera possible qu'avec la population. C'est ainsi que la campagne #Profondément Humain vient répondre aux besoins croissants de notre communauté lavalloise en services et soins de santé.

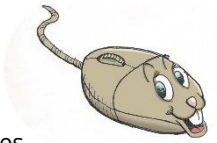


Le partenariat de soins et services (PSS) consiste à mettre en commun l'expertise des usagers, des proches et des intervenants pour l'atteinte d'un objectif commun : la santé et le bien-être de l'utilisateur. Le vécu de ces derniers, leurs valeurs, leurs préférences et leurs volontés sont jumelés aux connaissances des professionnels afin qu'ils puissent ensemble faire des choix éclairés. La Fondation Cité de la Santé a pour mission de contribuer à l'amélioration des soins et services offerts au CISSS de Laval. Elle mobilise la communauté pour soutenir l'ensemble des besoins du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval.



Saviez-vous que?

Trois nouvelles capsules vidéo sont disponibles



L'équipe du programme régional ambulatoire de gériatrie (PRAG) en collaboration avec la Direction des services multidisciplinaires (DSM) et deux usagers partenaires ont travaillé à la création de capsules vidéos. L'objectif est de soutenir les proches aidants et les intervenants des personnes atteintes d'un trouble neurocognitif majeur (TNM) dans leur rôle en leur donnant accès à de l'information, le tout dans un vocabulaire simple et accessible.

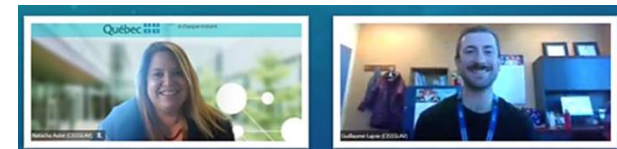
Dans le bulletin *Le Lien* paru le 19 janvier 2024, vous avez pu découvrir les deux premières capsules : [L'approche adaptée](#) et [Le plongeon rétrograde](#) déposées sur le site Web du CISSS de Laval (lavalensante.com).

Au cours de la dernière année, ces capsules ont été visionnées environ 300 fois. Ce matériel est apprécié autant par les familles que par les intervenants, selon les rétroactions de ceux qui l'ont visionné.

Aujourd'hui, nous sommes fiers de vous informer que toutes les capsules sont maintenant disponibles sur la page [Gériatrie - Programme régional ambulatoire de gériatrie \(PRAG\)](#) du site Web.

Voici les thèmes de ces trois nouvelles capsules :

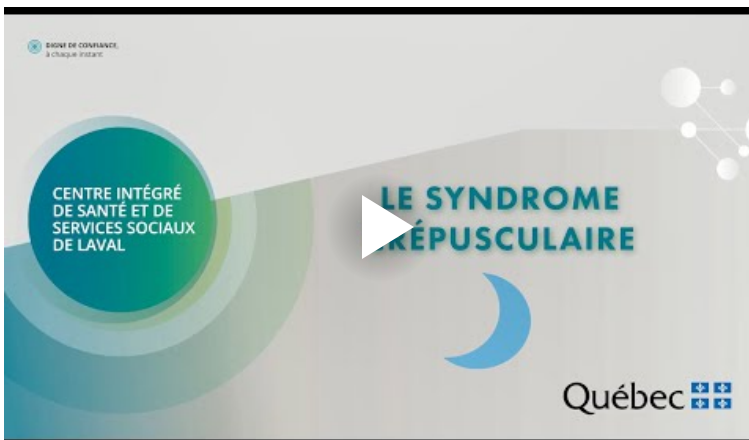
- [L'agitation et la crise d'agressivité](#)
- [Le syndrome crépusculaire](#)
- [La résistance aux soins d'hygiène](#)



Natacha Aubé et Guillaume Lajoie, psychoéducateurs



Missette Pierre-Alexis, agente de planification, de programmation et de recherche; Claude Renaud et Ginette Gingras, usagers partenaires



Bon visionnement!



Protégeons nos proches et notre système de santé en adoptant des **mesures simples d'hygiène**

Julie Huard

Chef du service de prévention des infections et du service de prophylaxie post-exposition, Direction des soins infirmiers

Claude Renaud

Usager partenaire

Il est crucial de reconnaître l'importance de participer activement à nos soins, en veillant à notre protection et à celle des autres. Adopter des mesures d'hygiène rigoureuses aide l'ensemble des installations du CISSS de Laval à réduire les risques de propagation des infections.

Étant donné que les virus circulent tout au long de l'année, des mesures minimales devraient s'appliquer en tout temps pour prévenir la transmission des infections et éviter de contaminer les autres personnes. Par exemple, assurez-vous que votre vaccination est à jour.

Si vous avez des symptômes de fièvre, d'écoulement nasal, de congestion, de mal de gorge, de toux ou des plaques, des boutons, des vomissements ou de la diarrhée et que vous vous présentez dans une clinique ou à l'urgence pour recevoir des soins et services :

- portez un masque;
- lavez-vous les mains à l'entrée et à la sortie des installations;
- avisez l'accueil du service de votre état de santé pour que des mesures supplémentaires puissent être prises.

Si vous avez l'intention de visiter une personne hospitalisée ou en milieu de vie, remettez votre visite à plus tard afin d'éviter de lui transmettre un virus et le rendre malade.

Actuellement on parle beaucoup du virus de la rougeole. Si vous n'êtes pas certain d'être protégé, référez-vous au CLSC de votre secteur ou consultez la page [Suis-je protégé contre la rougeole?](#) du site Web du CISSS de Laval.

Une **nouvelle venue** au Bureau du partenariat de soins et de services

Audrey Fraser

Agente de planification, de programmation et de recherche



En suivi du départ de Missette Pierre-Alexis, à titre de nouvelle d'agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) au sein de l'équipe des pratiques professionnelles de la Direction des services multidisciplinaires, je suis fière de faire nouvellement partie du Bureau du partenariat de soins et de services.

Je prends à cœur mon nouveau titre de représentante du partenariat de soins et de services. Contribuer à l'amélioration des soins et des services de notre organisation s'avère pour moi un facteur motivationnel important. Je souhaite mettre à profit mes compétences et mon expérience afin de déployer des projets permettant le rayonnement du partenariat de soins et de services. J'ai la chance de collaborer quotidiennement avec des usagers partenaires investis et ayant le cœur sur la main. Je suis admirative de leur fougue et de leur engagement exemplaire. Je suis honorée de pouvoir les soutenir et les accompagner dans leurs implications auprès de notre organisation.



Surveillez la prochaine parution de l'Info-PSS le 2 mai 2025!

Questions ou suggestions? Contactez-nous!

Bureau du partenariat de soins et de services

Courriel : bureau.pss.cisslav@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 450 668-1010, poste 12777