

**Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux  
(CISSS) de Laval**

**Bulletin d'information du partenariat de soins et services (PSS)**



## **Info-PSS**

***Faire la différence ensemble***

**Édition du 5 juin 2020**

***Ce bulletin d'information se veut un moyen d'alimenter la communauté des usagers partenaires du CISSS de Laval et une façon de contribuer à nos réflexions. Élaboré avec des usagers partenaires, ce bulletin diffuse des informations, des ressources et des outils variés concernant le partenariat de soins et services, le CISSS de Laval et des innovations dans le domaine de la santé et des services sociaux. Cette publication est une réalisation du Bureau du PSS de la Direction des services multidisciplinaires.***

### **Une période d'adaptation riche en apprentissages**

***Isabelle Simard, chef du Bureau du partenariat de soins et services***



Chers usagers partenaires,

Que ce soit dans nos rapports avec nos proches ou tout simplement en allant à l'épicerie, la pandémie a amené son lot de changements pour nous tous. Des tâches, qui jadis se faisaient sans réfléchir, nous demandent maintenant des ajustements et une bonne capacité d'adaptation. Le système de la santé, tout comme une panoplie d'autres secteurs, n'a pas été épargné et est probablement de loin, un des secteurs les plus touché. Des désagréments sont vécus par tous. Pour les usagers et leurs proches, il peut s'agir d'annulation de rendez-vous, de diminution d'accès aux services, d'enjeux de communications, de peurs face à ce nouveau virus et j'en passe. Pour les employés, il peut s'agir d'être réaffecté dans un nouveau milieu, parfois volontairement parfois non, de réaliser des tâches jusqu'à ce jour inconnues, de travailler les soirs et la fin de semaine, d'être moins présents pour sa famille et plus encore. Tout le monde doit sortir de sa zone de confort pour lutter contre ce virus.

Heureusement, avec le temps, tout ce qui était perçu négativement, par chacun au départ, devient presque inévitablement toujours positif. La capacité de l'être humain à rebondir est incroyable. La pandémie nous oblige à revoir nos façons de faire et vient confirmer la valeur inestimable de votre contribution avec nous en tant qu'utilisateur dans cette phase de transition et de changement. Je suis enchantée de voir que vous êtes toujours là, plus forts et plus unis que jamais. Ensemble, nous ferons la différence!

En terminant, je profite de cette tribune pour remercier chaleureusement Anne-Julie et Benoît qui assurent la continuité au Bureau du PSS en compagnie de Ginette, Virgil, Claude et vous tous. Pour ma part, je parfaits mes connaissances de la COVID-19 en étant directement sur le terrain. Depuis les deux derniers mois, j'occupe le poste de chef intérimaire de l'unité transitoire de récupération fonctionnelle (UTRF) située au Centre d'hébergement Sainte-Dorothée. En termes plus simples, je suis venue prêter main-forte à l'équipe de gestion de ce centre d'hébergement à titre de chef de service.

L'expérience que j'acquiers en ce moment me permettra de revenir très prochainement à mon poste régulier, enrichie de la réalité vécue par les usagers et leurs proches dans ce contexte de pandémie. Un atout pour poursuivre le développement du PSS au CISSS de Laval.

## Réflexion d'un usager partenaire sur les effets de la pandémie



*Claude Renaud, usager partenaire*

Je me propose de vous partager, dans les prochaines lignes, mes réflexions sur les effets de la pandémie.

La pandémie a mis fin aux activités des comités auxquels je participais en tant qu'usager partenaire; mais elle a aussi provoqué l'arrêt du travail à temps partiel que j'occupais dans un commerce de détail.

L'apparition soudaine du virus et la possibilité de risquer ma santé et ma vie ont provoqué une réaction plus que spontanée. Au début du confinement, j'avais exactement 69 ans et 4 mois. La direction du commerce où je travaillais retournait les employés âgés de 70 ans et plus. J'ai donc demandé à mon médecin de famille de me retirer de ce milieu; ce qu'elle a fait.

Aujourd'hui, retour à la presque normale et, selon ce que j'en sais, la direction du commerce ne fera pas le rappel des plus âgés d'entre nous immédiatement. Alors, le travailleur à temps partiel, âgé de presque 70 ans que je suis, a commencé une sérieuse réflexion.

Pour quelle raison est-ce que je travaille? Pas parce que monétairement j'en ai réellement besoin, mais plutôt pour le contact humain avec les clients et les autres membres du personnel qui sont souvent très jeunes. En plus de me procurer un pur plaisir, cette occupation me garde jeune et alerte dans ma tête, mais pas nécessairement dans mon corps.

Mon travail consiste à faire le service direct avec la clientèle en tant que conseiller dans un magasin de sport. Je me demande maintenant comment je ferais pour vendre un sac à dos ou une tente sans être en contact direct avec le client?

Un seul choix s'impose présentement et c'est celui de protéger ma vie. Parce qu'être usager partenaire c'est réfléchir aux options qui s'offrent à moi, considérer l'opinion des professionnels de la santé et identifier quelles sont mes priorités. De cette façon, je sais que je prends la meilleure décision pour moi et pour ma santé. Vivre aujourd'hui, c'est vivre avec les règles de la santé publique, et ce, tant qu'une maîtrise minimale du virus ne présentera pas d'éléments positifs tel un vaccin.

Alors, je m'occupe avec le Bureau du partenariat de soins et services et je jardine pour le plaisir. Retourner au travail et mettre ma vie en danger? Jamais!

**Et vous?**

**Écrivez-nous!**

**Gardons notre communauté unie  
en ce temps de pandémie!**

## Le saviez-vous...



*Ginette Brousseau, usagère partenaire*

En 2009, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), financé par Pfizer Canada, a lancé un nouveau projet qui avait pour but de simplifier, d'uniformiser et de vulgariser l'information médicale et technique reçue par les usagers et leurs proches.

Ce projet consiste en l'élaboration de fiches santé afin de donner une plus grande accessibilité aux usagers et de créer une interdisciplinarité entre les intervenants, le personnel soignant et les médecins. Les enjeux de la santé publique étaient :

- un risque d'erreur dans la prise de médicament;
- une mauvaise gestion des maladies chroniques;
- un risque plus élevé de réhospitalisation.

En 2016, des usagers se sont joints au projet. Ces derniers se sont impliqués dans le processus de création des fiches, soit en mode de consultation ou de co-construction afin que le langage soit accessible à tous.

Plus de 400 fiches ont ainsi été créées afin d'expliquer :

- la maladie;
- l'examen/test;
- le traitement;
- la technique/autosoin;
- le comportement favorable à la santé.

Chaque fiche est en format PDF et contient généralement un maximum de quatre pages et peut être agrémentée de photos. Certaines fiches sont jumelées à une vidéo.

Le tiers des fiches sont également disponibles en anglais.

Afin de garder l'information à la pointe du progrès, une mise à jour est faite aux trois ans.

Je vous invite à les consulter.



[Lien vers les fiches santé](#)





## Le Superman du PSS

*Virgil Luca, usager partenaire*

On vous propose une capsule vidéo inouïe présentant le Dr Karazivan. Vous le connaissez? Il est médecin de famille et co-directeur de la Direction collaboration et partenariat patient de l'Université de Montréal (DCPP) et du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public (CEPPP) au Centre de recherche du CHUM (CRCHUM).

Ça veut dire quoi tous ces titres? Ça veut dire qu'il est le docteur Superman du partenariat de soins et services. Visionnez la capsule pour mieux comprendre cette comparaison.

Au cours des douze minutes que dure la vidéo, le Dr Karazivan réfléchit à haute voix sur :

- le partenariat;
- l'expertise;
- le savoir expérientiel;
- le « entrer en relation »;
- etc.



C'est un douze minutes bien investi! Et ce qui est le plus intéressant, c'est le fait que le Dr Karazivan transmet le message aux futurs médecins à qui il enseigne.

Regardez la capsule et faites-nous part de vos impressions. On a hâte de vous entendre.

Bon visionnement!



[Lien vers la vidéo du Dr Karazivan](#)

## Questions ou suggestions? Contactez-nous!

**Bureau du partenariat de soins et services**

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

Téléphone: 450 668-1010, poste 12777

**MERCI DE CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DES SOINS ET SERVICES**

**NOUS ATTENDONS VOS IDÉES POUR LE PROCHAIN BULLETIN!**

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec

FONDATION  
CITÉ SANTÉ

FIÈRE DE SOUTENIR  
LE PARTENARIAT DE SOINS ET SERVICES