



Évaluation de l'implantation du partenariat de soins et services (PSS)



Anne-Julie Bouchard, agente de planification, de programmation et de recherche
 Isabelle Simard, chef du Bureau du partenariat de soins et services
 Direction des services multidisciplinaires
 Avec le soutien du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

CONTEXTE

Au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, le PSS fait partie intégrante de l'intervention auprès des usagers. Il se vit également à même des comités et des projets d'amélioration. Ainsi, des usagers sont repérés et formés pour devenir des usagers partenaires du CISSS de Laval.

Au cours des dernières années, le CISSS de Laval a multiplié les efforts pour déployer le PSS. Sous la Direction des services multidisciplinaires, le Bureau du PSS chapeaute un comité de coordination où siègent des ambassadeurs et des usagers partenaires.

Ces instances veillent à la réalisation du plan d'action 2015-2021 et à l'atteinte des cibles annuelles. Alors que le plan de déploiement est à mi-mandat, une évaluation de l'implantation s'avérait incontournable.

OBJECTIFS

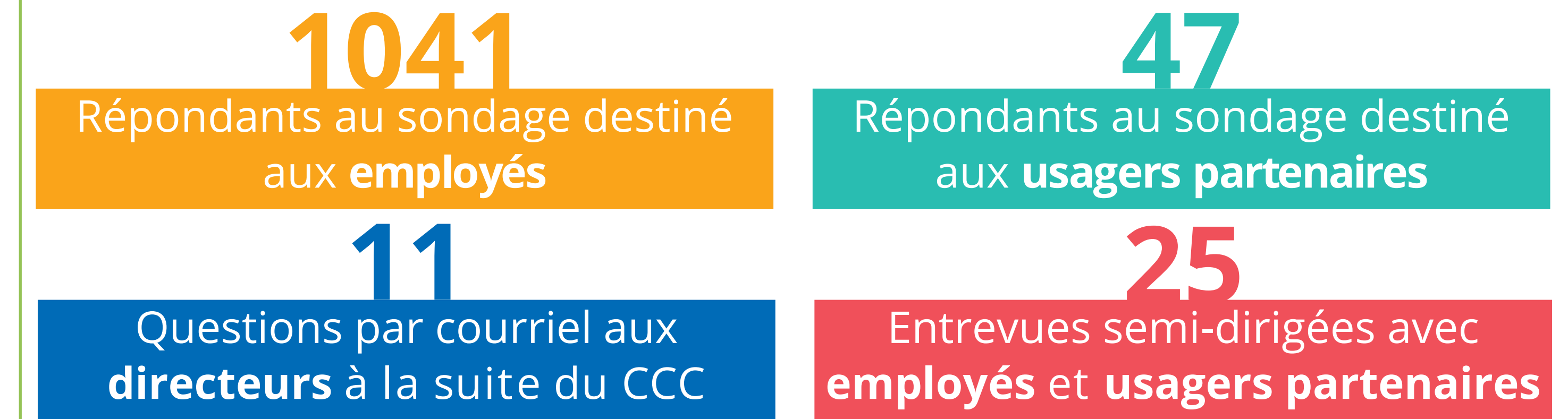
Proposer des recommandations au comité de direction pour ajuster les stratégies de déploiement et de pérennisation du PSS au CISSS de Laval. L'évaluation tient compte des différents niveaux de l'organisation.

Plus spécifiquement, l'évaluation vise à :

- apprécier le niveau de connaissance des employés envers le PSS;
- documenter les perceptions et la satisfaction des expériences de partenariat vécues par les parties prenantes;
- connaître le niveau de satisfaction des parties prenantes envers le soutien du Bureau du PSS;
- identifier des pistes d'amélioration pour favoriser le déploiement et la pérennisation du PSS.

MÉTHODOLOGIE ET RÉPONDANTS

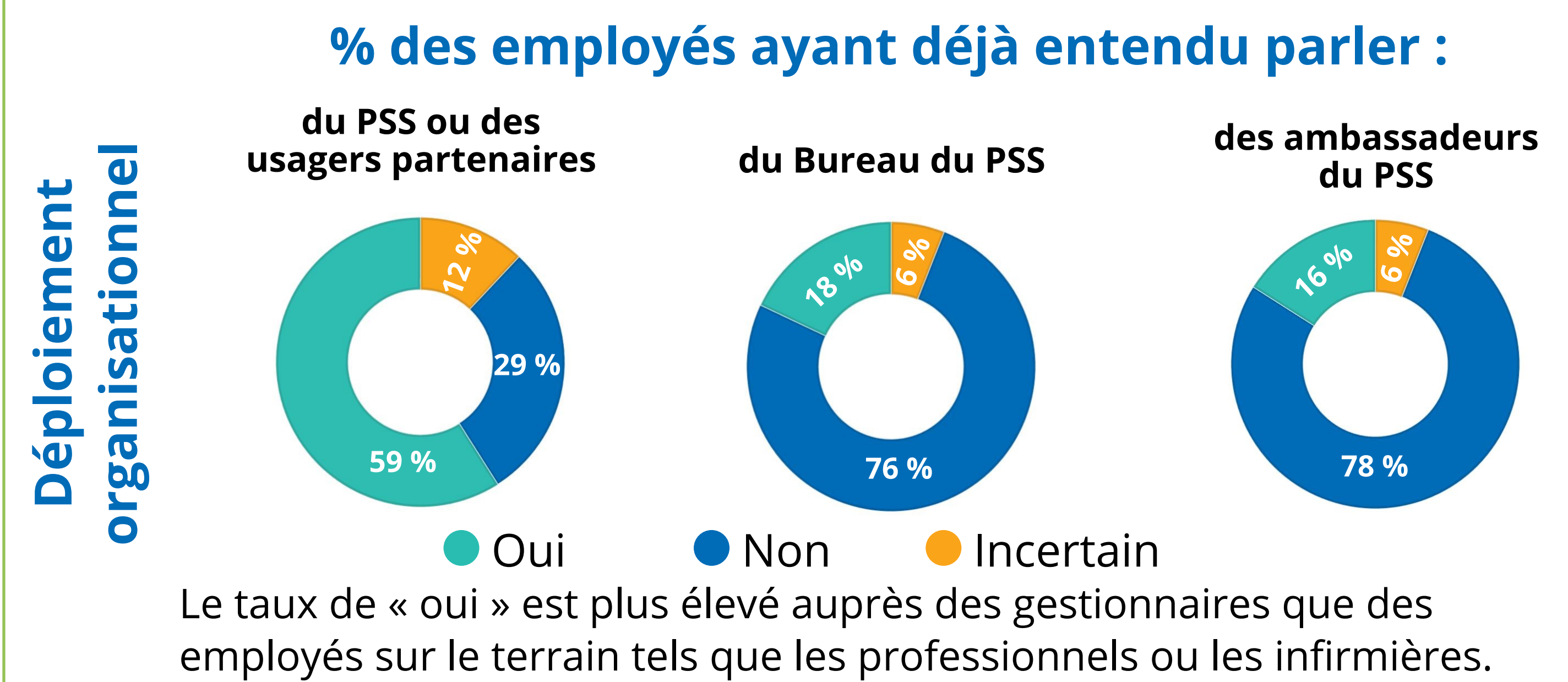
Évaluation réalisée à l'automne 2018. Des analyses descriptives ont été menées à partir de données quantitatives et qualitatives.



Parmi les répondants au sondage destiné aux employés :

- 22,5 % ont déjà participé à un comité/projet avec un usager partenaire;
- 26,3 % ont déjà reçu une formation en lien avec le PSS.

RÉSULTATS



Les employés pensent que le Bureau du PSS :

- favorise et facilite l'implantation du PSS;
- offre un soutien suffisant pour mieux s'appropriier le PSS;
- fournit suffisamment de ressources pour soutenir sa pérennisation.

	Tout à fait en désaccord (1)	Plutôt en désaccord (2)	Plutôt en accord (3)	Tout à fait en accord (4)	Score moyen (é.t.)
favorise et facilite l'implantation du PSS;	4,3 %	11,1 %	51,4 %	33,2 %	3,13 (.78)
offre un soutien suffisant pour mieux s'appropriier le PSS;	6,8 %	27,2 %	53,4 %	12,6 %	2,72 (.77)
fournit suffisamment de ressources pour soutenir sa pérennisation.	12,1 %	32,2 %	50,8 %	5 %	2,49 (.77)

Les usagers partenaires considèrent que le soutien offert par le Bureau du PSS est utile (43,9 %) ou très utile (53,7%).

Selon les directeurs :

- les stratégies de déploiement aux niveaux stratégique et tactique sont efficaces;
- le contexte organisationnel est perçu comme favorable au déploiement du PSS (Agrément Canada, la philosophie d'intervention clinique, soutien de la haute direction, etc.).

Parmi un choix multiple, les employés ont indiqué...

Les principaux avantages :

- conscientise à ce qui est réellement vécu par les usagers (36,4 %);
- permet de cibler et répondre aux besoins concrets des usagers (30,1 %).

Les principales limites :

- recrutement ardu des usagers (33,6 %);
- demande beaucoup de préparation pour l'utilisateur et pour l'équipe (24,8 %).

Selon les employés et les usagers partenaires...

La majorité des employés et des usagers partenaires ont nommé être satisfaits de leur expérience au sein de comités ou dans les démarches de PSS.

Éléments défavorables à l'intégration de l'utilisateur :

- le rythme rapide et le manque de temps;
- le manque de clarté des rôles et responsabilités;
- l'intégration tardive des usagers partenaires dans les comités.

Pistes d'amélioration à prioriser :

- soutenir l'intégration des usagers partenaires en :
 - ✓ clarifiant les attentes de part et d'autre;
 - ✓ identifiant une personne-ressource pour accompagner l'utilisateur tout au long du partenariat;
 - ✓ préparant l'utilisateur avant son intégration;
 - ✓ assurant une rétroaction plus fréquente entre le Bureau du PSS et les usagers partenaires;
- favoriser de plus petits comités.

Parmi un choix multiple, les employés ont indiqué...

Les principaux avantages :

- améliore la collaboration entre les usagers et les intervenants (23 %);
- favorise une meilleure adhésion des usagers à leur plan de traitement ou d'intervention (22,4 %).

Les principales limites :

- demande plus de temps (32,8 %);
- les usagers ne donnent pas toujours toutes les informations permettant d'être en partenariat avec eux (22,4 %).

Pistes d'amélioration à prioriser :

- faciliter l'appropriation du PSS auprès des intervenants par de la formation et du soutien plus terrain (multiplicateurs);
- sensibiliser les usagers et les proches à être partenaires de leurs soins en se préparant adéquatement à leur rendez-vous et en les impliquant dans les décisions qui les concernent;
- impliquer davantage les proches pour favoriser le partenariat en lien avec la particularité de certaines clientèles telles que la clientèle non volontaire, les usagers ayant des troubles cognitifs ou vivant avec des incapacités physiques.

CONCLUSION

Là où il est connu et implanté, le PSS est un succès. Bien que plusieurs employés perçoivent l'investissement de temps comme barrière, la majorité des parties prenantes voient la valeur ajoutée du PSS.

À partir des résultats de l'évaluation, des dimensions d'amélioration sur lesquelles concentrer les énergies ont été identifiées pour atteindre les cibles en 2021.

Ces dimensions seront les assises pour l'élaboration d'un plan de pérennité du PSS afin d'assurer et de maintenir ce changement de culture au CISSS de Laval.