



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Vol. 1, n° 2, novembre 2021

*Cette publication est une réalisation du bureau du partenariat de soins et de services de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et du service des communications. Publié 2 fois par année, elle se veut un moyen de cultiver le lien avec la communauté des usagers partenaires du CISSS des Laurentides, de faire connaître les réalisations en matière de partenariat de soins et de services et de nourrir nos réflexions.*

### « Plusieurs choses sont difficiles avant d'être simple » ~ Anonyme

L'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services (Lucie, Mélanie, Lyne, Kelvin, Gilles et Vicky)  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Chers lecteurs,

C'est avec plaisir et fierté que nous vous proposons cette deuxième édition de notre bulletin. À l'avant-plan, des témoignages, des sujets d'actualité et des initiatives traduisant notre niveau d'avancement dans le déploiement du partenariat de soins et de services au CISSS des Laurentides.

En tant qu'utilisateur, proche aidant, ou professionnel de la santé, êtes-vous un partenaire de soins et de services ?

Voici quelques exemples pour nourrir votre réflexion :

| <b>Être un usager partenaire de ses services</b>   | <b>Être un professionnel qui intervient en partenariat avec sa clientèle</b>             |
|--|--|
| Se documenter sur sa condition en lisant une fiche ou un document.   | Diriger l'utilisateur vers une lecture ou des sites fiables qu'il pourra comprendre.     |
| Faire une liste de questions en prévision de son prochain rendez-vous avec son professionnel.                        | Accorder du temps aux questions et valoriser l'implication de l'utilisateur à son suivi. |
| Oser demander des clarifications quand l'information transmise n'est pas comprise.                                   | Adopter un langage adapté à l'utilisateur et valider sa compréhension.                   |
| Discuter ouvertement avec son professionnel lorsque les choix proposés ne conviennent pas ou qu'ils vous inquiètent. | Accorder de l'importance aux préoccupations et vérités exprimées par l'utilisateur.      |



### **Dialogue sur l'éthique avec un groupe d'usagers partenaires ressources**

Par Magalie Jutras, Conseillère en éthique  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Au printemps dernier, un groupe d'usagers partenaires ressources (UPR) s'est rencontré à quelques reprises pour nourrir la réflexion éthique de l'organisation en y apportant la voix des usagers. De riches discussions ont permis d'identifier leurs préoccupations sur le plan éthique.

Voici, très brièvement résumé, ce qu'ils nous ont dit.

La qualité des communications et des informations transmises de même qu'une attitude respectueuse et bienveillante sont essentielles à la prise de décision libre et éclairée ainsi qu'à la confiance que les usagers peuvent ressentir durant un épisode de soins ou de services. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, les UPR sont conscients que ces éléments peuvent s'avérer difficiles pour les équipes, mais croient néanmoins qu'un dialogue entre les usagers et le personnel soignant est la clé du succès thérapeutique.

Les UPR ont souligné que pour avoir des soins et des services qui correspondent aux besoins, valeurs et volontés de chaque usager, il importe d'adopter une posture de coresponsabilité où le personnel soignant et les usagers assument respectivement les devoirs qui leur incombent.

Conséquemment, la connaissance des droits des usagers, notamment ceux liés à l'autonomie et à l'autodétermination, tant par les usagers eux-mêmes que par le personnel, figure ainsi parmi leurs grandes préoccupations.

Ces défis éthiques sont encore plus grands pour les usagers davantage vulnérables avec qui le dialogue peut être plus difficile, plus long, plus complexe. La voie de la facilité peut aisément être attrayante, mais ne constitue certainement pas le bon chemin. La protection et la bienveillance à l'égard des usagers vulnérables sont sans aucun doute la plus grande inquiétude des UPR.

Ces premiers échanges avec le groupe d'UPR témoignent des grands défis éthiques auxquels l'organisation, ses membres et les usagers sont exposés ; défis pour lesquels des solutions doivent constamment être façonnées dans la collaboration et le partenariat.

Le bilan des travaux de ce groupe a ou sera présenté à plusieurs instances

- Comité stratégique de partenariat de soins et de services – 28 juin
- Comité d'éthique clinique et organisationnelle – 28 septembre
- Comité de direction – 22 octobre
- Comité de gouvernance et d'éthique – 28 octobre



## Introduction de la cogestion au Bureau de partenariat

Par Vicky Hamel, Conseillère cadre partenariat de soins et de services, expérience client (sondage)  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique



À l'automne 2020, entre deux vagues de la pandémie, notre équipe a ressenti le besoin de réajuster les actions de déploiement du partenariat de soins et de services (PSS) afin qu'elles soient mieux adaptées aux nouvelles réalités de notre clientèle et de l'organisation.

L'implication des UPR coach, messieurs Lacoste et Arroyo, au sein de l'équipe du Bureau du PSS nous est apparu comme un moyen d'atteindre ces objectifs. Les premiers mois de cette collaboration conjointe avec les UPR coach nous ont permis d'apprendre à travailler ensemble et situer les limites de ce nouveau mandat. Notre équipe a expérimenté un important concept du PSS, soit la « coconstruction », en apprenant à partager les décisions et les responsabilités. Messieurs Lacoste et Arroyo ont participé aux rencontres d'équipe, au bilan d'activités, à l'élaboration du nouveau plan d'action, aux activités promotionnelles ainsi qu'aux rencontres clés. La fréquence de nos contacts, le partage d'informations importantes, la prise de décision partagée et notre ouverture mutuelle à s'ajuster ont été des facteurs clés à la réussite de cette initiative. Messieurs Lacoste et Arroyo sont des membres à part entière de l'équipe et leur apport est grandement apprécié. Merci à vous deux !



## Mon nouveau rôle d'UPR au sein de l'équipe du bureau de partenariat

Gilles Lacoste, UPR coach

Depuis 3 ans, mon implication dans le programme de partenariat en soins et services a subi différentes modifications que je considère comme un enrichissement personnel. En effet, je me sens privilégié d'avoir pu m'engager comme membre du comité directeur, comme participants sur plusieurs projets concrets, puis avoir été choisi comme coach disponible auprès de nouveaux UPR. Même cette nouvelle attribution a évolué, comme toute la démarche d'ailleurs, vers une forme d'intégration à l'équipe du bureau de partenariat dans ses réflexions de nature opérationnelle, tactique ou stratégique même. Le point d'orgue de cette nouvelle tâche a été assurément une participation active de mon collègue et moi à l'élaboration du plan opérationnel du bureau de partenariat. Je pense sincèrement que cette expérience de cogestion peut être étendue à d'autres unités pour le plus grand bénéfice de l'organisation.



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

### **Collaboration gagnante !**

Mario Plante, Usager partenaire ressource



Je suis coanimateur de la formation « collaboration interprofessionnelle et PII ». Cela m'a pris beaucoup de détermination pour me joindre à cette belle aventure. Pour en arriver là, il fallait que je traverse un long processus. D'abord, j'ai dû réapprendre à parler et à écrire après mon AVC. Par la suite, il fallait que je me convainque de parler à un auditoire tout en étant aphasique. Maintenant, je suis prêt à partager mon histoire.

En tant qu'usager partenaire ressource depuis février 2020, je ne pouvais pas trouver mieux : Partager une partie de mon vécu aux employés des soins de la santé et des services sociaux. Partager mon expérience avec mes craintes et mes succès. J'ai tellement eu du soutien et de l'aide quand j'étais vulnérable, que cela m'a donné le goût de foncer et m'améliorer.

Pour ma part, l'expérience de la formation m'apporte beaucoup plus qu'une opportunité pour améliorer mon langage. C'est une partie déterminante de ma vie que je raconte aux gens. Ces mêmes gens qui vont faire une différence avec une personne vulnérable.

### **Entretien avec M. Gilles Montpetit, usager partenaire ressource (UPR) pour le projet de cogestion en SAPA-hébergement.**

Mélanie Therrien, Conseillère Partenariat de soins et de services, expérience client (sondage)  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique



Depuis le printemps dernier, M. Montpetit, usager partenaire ressource (UPR), a intégré l'équipe de gestion tripartite impliquant Maryse Janelle, directrice SAPA-Hébergement (CHSLD) et Dre Suzanne Lebel, adjointe médicale.

La vision de ce projet : développer un modèle de cogestion (gestionnaire, médecin et UPR) afin de favoriser la prise de décisions stratégiques qui soient le plus près possible des besoins des résidents et de leurs proches.





# BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Aujourd'hui, M. Montpetit jette un regard sur cette implication.

Voici en rafale ses réponses à nos questions.

## **Comme UPR, quelle est votre contribution dans ce projet ?**

« Lorsqu'on m'a approché, j'ai voulu être certain que c'était une affaire sérieuse. Quand j'ai compris qu'on n'était pas dans le paraître, j'ai dit j'embarque ! »

« Je veux donner la parole aux résidents, car ils doivent avoir voix au chapitre dans les décisions qui les concernent. Ce n'est pas tout à fait le cas en ce moment. Il faut faire un virage à 180 degrés. »

« Je suis donc là pour faire part des besoins, des intentions et des idées des résidents à la direction. Il faut communiquer et se mettre ensemble. »

« Je veux aussi rencontrer les équipes, je veux qu'ils sachent que la direction est avec eux. »

## **Comment amenez-vous la perspective de l'utilisateur dans des rencontres de niveau de gestion ?**

« Je me vois comme un facilitateur entre la direction, les résidents et les proches. »

« Je veux qu'on s'attarde aux bons soins, mais aussi au moral des résidents. Je les aide à se centrer sur les résidents ou les proches dans les décisions. »

« Je partage mon expérience à mon équipe en lien avec les sujets abordés. »

« Je veux aussi que l'on ramène les proches dans les CHSLD, que les équipes les intègrent. Là aussi le trio à sa place : usager, proche, et le personnel. »

« Il faut dire aux proches et aux familles, vous êtes les bienvenus ! »

« Tout est dans la manière de s'adresser aux gens. Je rappelle qu'il faut soigner les résidents, mais surtout les accompagner. Un CHSLD, ce n'est pas un hôpital ! »



# BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

## Parlez-moi de la dynamique de votre trio?

« Je leur dis, si vous voulez parvenir à la sagesse, écouter le vieillard ».

« Je perçois de l'ouverture et je vois qu'il y a des actions, ça me fait du bien ».

« Comme UPR, je crois que c'est important d'agir positivement. Je présente des possibilités, de solutions et on m'écoute ».

## Quelles sont vos attentes et qu'entrevoyez-vous pour la suite de ce modèle de gestion ?

« C'est un projet tellement intéressant, tellement beau. »

« Je suis optimiste pour la suite et j'ai l'intention de vivre longtemps pour voir ces changements. »

« Je ne les lâcherais pas, je veux être là pour remonter le moral des gestionnaires, car ce n'est pas facile implanter un changement de culture. »

« Il faut que ça devienne un milieu qui attire les gens, les proches et le personnel. »

« Ce qu'on veut, c'est que les résidents se sentent chez eux. »



## Santé et bien-être des hommes

Émilie Contant, APPR et répondante régionale en itinérance, ainsi qu'en santé et bien-être des hommes  
Direction des programmes Santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adulte

La réponse aux besoins de **santé et de bien-être des hommes (SBEH)** est une préoccupation pour l'ensemble des personnes œuvrant auprès de ceux-ci. De façon générale, les hommes sont souvent réticents à consulter et utilisent peu les services de santé et les services sociaux de première ligne. Lorsqu'ils demandent de l'aide, la situation est particulièrement dégradée, voire en situation de crise.



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Loin d'être homogène, la population masculine présente une grande diversité de profils et de nécessités en matière de services. Certaines constantes demeurent et la santé et le bien-être des hommes requièrent une attention particulière, notamment car ils adoptent de moins bonnes habitudes de vie et davantage de comportements à risque, les décès par suicide touchent davantage les hommes que les femmes et les hommes sont proportionnellement moins nombreux que les femmes à être pris en charge par un médecin de famille.

Afin d'adapter les services aux réalités masculines et représenter les besoins spécifiques des hommes, il est incontournable de les consulter. Pour ce faire, nous avons donc fait appel au bureau de partenariat de soins et services afin d'impliquer un usager partenaire dans nos démarches.

Récemment, un usager partenaire ressource a manifesté son intérêt afin d'intégrer le comité de suivi du plan d'action en SBEH, un comité où l'ensemble des directions cliniques du CISSS sont représentées et où nous travaillons de concert avec les partenaires communautaires et intersectoriels. La participation de cet usager partenaire ressource permettra de mieux identifier les besoins spécifiques des hommes, d'identifier les modalités pertinentes de promotion et de prévention quant à la demande d'aide masculine ainsi que de favoriser les meilleures pratiques d'intervention à leur égard.

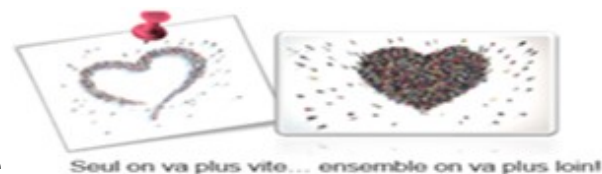
Au-delà des constats de la littérature, des expertises professionnelles et des expériences « terrains » en intervention, la consultation des hommes nous apparaît essentielle dans la démarche d'adaptation des services. Elle se veut également profitable tant pour les usagers que pour les acteurs clés qui gravitent autour des hommes en nécessité de soins. Plusieurs hommes souhaitent consulter, mais sont découragés par le manque d'accessibilité des services. En réalité, davantage d'hommes fréquentent les services qui ont adapté leur offre de soins à l'égard de cette population en éliminant certaines barrières. **Consulter les hommes nous permet d'identifier quelques mesures simples qui font une grande différence telles qu'accepter que les rendez-vous soient pris par l'intermédiaire d'un proche ou d'un partenaire, avoir recours à des interventions misant sur les forces et habiletés des hommes et bâtir une relation fondée sur un rapport collaboratif.**



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Les effets et les bénéfices de l'adaptation des services ainsi que l'ajustement des interventions à l'égard des réalités masculines sont largement documentés. Lorsque les services sont adaptés pour rejoindre les hommes, on remarque un accroissement de leur implication, de leur persévérance et de leur satisfaction à l'égard des soins et services reçus. Par le partenariat de soins, la concertation, la collaboration interdirection, ainsi que le partenariat communautaire et intersectoriel, nous souhaitons favoriser l'exploration des réalités masculines afin de mieux comprendre leurs besoins.



### **Rendez-vous mensuel des usagers partenaire ressource**

Le rendez-vous mensuel des usagers partenaires ressources (UPR) a vu le jour l'hiver dernier et est né de la volonté exprimée de ceux-ci d'avoir un espace pour se retrouver et échanger entre eux.

Fort de cette expérience et afin d'optimiser cette activité, des UPR et le bureau de partenariat ont précisé les objectifs et le déroulement de ces rendez-vous.

Réalisée dans une atmosphère sans pression, cette activité permet le partage de l'expérience vécue dans le rôle de l'UPR et favorise l'apprentissage les unes des autres. Le but est donc que chacun apporte autant aux rencontres qu'il en retire afin d'en améliorer les pratiques.





# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Voici les objectifs :

- Clarifier les conditions gagnantes pour une participation réussie dans des projets/mandats ;
- Partager les bons coups ;
- Partager des préoccupations, des difficultés rencontrées et trouver des pistes de solutions ;
- Développer de nouveaux savoirs ;
- Contribuer à la reconnaissance et à la mobilisation du travail des UPR.

En vous joignant à ces rendez-vous, vous y trouverez une communication ouverte, de bonnes interactions et de la collaboration entre les UPR.

En espérant vous voir en grand nombre, voici un rappel des dates :

| Dates                            | Heures         |
|----------------------------------|----------------|
| <b>Mercredi 22 décembre 2021</b> | 12 h à 13 h 30 |
| <b>Lundi 24 janvier 2022</b>     | 12 h à 13 h    |
| <b>Mercredi 23 février 2022</b>  | 12 h à 13 h    |
| <b>Mercredi 30 mars 2022</b>     | 12 h à 13 h    |
| <b>Lundi 25 avril 2022</b>       | 12 h à 13 h    |
| <b>Mercredi 25 mai 2022</b>      | 12 h à 13 h    |
| <b>Lundi 20 juin 2022</b>        | 12 h à 13 h 30 |



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

### Politique nationale pour les personnes proches aidantes

La première Politique nationale pour les personnes proches aidantes a vu le jour le 21 avril 2021. Celle-ci vise à reconnaître l'apport considérable des personnes proches aidantes et à les soutenir dans ce rôle. Sept principes directeurs guident la Politique nationale pour les personnes proches aidantes.



### Principes directeurs

- Reconnaître que chaque personne proche aidante est une personne à part entière qui doit être traitée avec dignité et sollicitude, et dont il faut favoriser la bien-être.
- Reconnaître l'apport considérable des personnes proches aidantes et l'importance de les soutenir.
- Favoriser la préservation de la santé et du bien-être des personnes proches aidantes, notamment sur le plan de la précarisation financière, ainsi que le maintien de leur équilibre de vie.
- Considérer la diversité des réalités des personnes proches aidantes et de leurs relations avec les personnes aidées dans la réponse à leurs besoins spécifiques, et ce, à toutes les étapes de leur trajectoire de soutien, depuis leur autoreconnaissance jusqu'à leur processus de deuil autant de la personne aidée que de leur rôle auprès de cette dernière.
- Reconnaître l'expérience des personnes proches aidantes et leurs savoirs, de même que ceux de la personne aidée, et les considérer dans le cadre d'une approche basée sur le partenariat.
- Respecter les volontés et les capacités des personnes proches aidantes quant à la nature et à l'ampleur de leur engagement.



# BULLETIN D'INFORMATION

## PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

- Consolider les partenariats entre les ministères, les organismes du gouvernement et les organismes non gouvernementaux tant au niveau national, régional et local en impliquant les personnes proches aidantes pour favoriser des réponses adaptées à leurs besoins spécifiques.

Vous souhaitez en apprendre plus à ce sujet et approfondir les sept principes directeurs. Consulter cette politique sur le lien web suivant : [Politique nationale pour les personnes proches aidantes](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003000/) (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003000/>).

### Questions ou suggestions ? Contactez-nous !

Bureau du partenariat de soins et services

Courriel : [partenariat-soins-services.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:partenariat-soins-services.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 450-432-2777, poste 78033

**Merci de contribuer à l'amélioration des soins et services.  
Nous attendons vos idées pour la prochaine édition !**