



L'APPROCHE USAGER PARTENAIRE

L'approche usager partenaire est une des modalités déployées au CIUSSS de la Capitale-Nationale pour actualiser le partenariat avec l'utilisateur aux différents paliers de l'organisation.

En quoi consiste l'approche usager partenaire ?

L'approche usager partenaire est une occasion d'être à l'écoute des besoins et d'accorder une importance à la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux, afin de donner un sens aux actions pour améliorer des services, des trajectoires, des activités, des orientations, etc.

Ainsi, deux niveaux de contribution proposent une implication significative d'utilisateurs partenaires :

- **Le niveau tactique** : fait référence au partenariat en contexte d'organisation de soins et de services et renvoie l'utilisateur vers une implication en tant que partenaire dans la réflexion et la prise de décision. Il contribue à l'identification des pistes d'amélioration et à leur mise en place dans des comités d'amélioration continue, des comités de travail, d'atelier Kaizen.
- **Le niveau stratégique** : fait référence au partenariat en contexte de gouvernance et renvoie l'utilisateur vers une implication en tant que partie prenante des réflexions et des décisions quant aux stratégies à prendre pour atteindre les orientations organisationnelles et populationnelles en regard des soins et des services.

Les conditions pour un déploiement optimal de l'approche usager partenaire sont :

- connaître la philosophie qui soutient cette approche ainsi que les rôles et les responsabilités des acteurs impliqués;
- actualiser les meilleures pratiques afin d'optimiser l'intégration des utilisateurs partenaires au sein d'un comité de travail;
- utiliser les outils d'informations disponibles pour que chacun puisse vivre un partenariat de qualité;
- examiner les évaluations de la satisfaction et la qualité du partenariat vécu par les équipes et les utilisateurs.

Ainsi, le BPUE est présent pour vous soutenir et engagé dans l'actualisation de l'intégrité de l'approche selon les principales notions :

- une reconnaissance de l'utilisateur en tant que membre à part entière de l'équipe;
- la considération d'un savoir expérientiel de l'utilisateur au même titre que tout autre savoir;
- l'ouverture à l'expression du vécu ou l'expérience de l'utilisation des soins et des services pour enrichir les échanges;
- la valeur constructive et ajoutée de l'implication des utilisateurs partenaires aux réflexions et aux décisions.

Le BPUE a le mandat de s'assurer qu'au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale, tous prennent en compte le vécu, les savoirs et les perceptions de l'utilisateur dans le respect des principes et des conduites éthiques.

Vous voulez impliquer des utilisateurs partenaires à vos projets, le BPUE vous accompagnera dans votre réussite

Pour de l'information complémentaire, n'hésitez pas à nous appeler au 418 663-5000, poste 6505 ou à nous envoyer un courriel à bpue.ciusscnc@ssss.gouv.qc.ca.

