



MODÈLE INTÉGRÉ DU PARTENARIAT AVEC L'USAGER

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) a le mandat de coordonner et soutenir la culture de partenariat au sein de CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le recours au partenariat avec l'utilisateur permet d'enrichir les réflexions et d'influencer les décisions organisationnelles afin de mettre en place des offres de services de qualité adaptées aux besoins des usagers.

Le modèle intégré du partenariat avec l'utilisateur instaure une culture de partenariat au bénéfice de tous en considérant le vécu, les savoirs, les perceptions et les préoccupations des usagers et des proches afin de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services. Ce modèle repose sur trois composantes, soit :

1. L'approche usager partenaire;
2. L'évaluation de l'expérience des usagers;
3. La collaboration avec les comités des usagers et les comités de résidents.

L'interrelation et la complémentarité de ses composantes sont en cohérence avec les valeurs de l'organisation et en respect des droits des usagers.

Les retombées du partenariat avec l'utilisateur

Le partenariat avec l'utilisateur constitue un apport positif et est reconnu en tant que pratique de gestion essentielle au bien-être de tous!

Des retombées d'expériences sont exprimées par des responsables de rencontres, telles :

- L'évaluation de l'expérience des usagers aide à faire notre plan d'action, à améliorer nos pratiques et à identifier des actions pour améliorer les services;
- La collaboration avec les comités des usagers permet de cibler des améliorations qui sont concrètes et qui répondent aux besoins des usagers;
- Le savoir expérientiel d'utilisateurs partenaires permet d'échanger et de travailler avec des usagers plutôt que de décider pour eux;
- La diversité des modalités de prise en compte de l'expérience et des points de vue des usagers et de leurs proches permet de comprendre le savoir expérientiel réel pour se centrer sur les besoins des usagers.

Le partenariat avec l'utilisateur est reconnu comme étant une pratique de gestion essentielle au bien-être de tous.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à nous appeler au 418 663-5354, poste 11 044 ou à nous envoyer un courriel à bpue.ciusscscn@sss.gov.qc.ca.



MODÈLE INTÉGRÉ DU PARTENARIAT AVEC L'USAGER

INSTAURER UNE CULTURE DE PARTENARIAT EN CONSIDÉRANT LE VÉCU ET LE SAVOIR DES USAGERS AFIN DE CONTRIBUER TOUS ENSEMBLE À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS ET SERVICES DANS UNE PERSPECTIVE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

APPROCHE USAGER PARTENAIRE

- > Considérer l'utilisateur comme un membre à part entière de l'équipe
- > Impliquer l'utilisateur dans les réflexions et les décisions concernant ses propres soins et services, dans des projets ou des comités d'amélioration continue et dans l'élaboration de lignes directrices ou de politiques organisationnelles
- > Reconnaître son savoir expérientiel comme essentiel et complémentaire aux savoirs des autres membres de l'équipe

ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS

- > Mesurer la qualité perçue
- > Connaître les effets vécus des mesures implantées
- > Identifier des points d'amélioration visant à adapter les soins et les services à la clientèle
- > Renforcer ou maintenir les structures et les activités mises en place qui favorisent l'atteinte de la qualité attendue

COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉ DE RÉSIDENTS

- > Promouvoir et défendre les droits des usagers
- > Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
- > Évaluer le degré de satisfaction des soins et des services

PROJETS DE RECHERCHE ET D'INNOVATION

Auteurs du modèle (dernière révision : 2021) : Allen MF, White C, Lafleur D, Turgeon L, Légaré J, St-Pierre-Gagné S, Bérubé M, Morin G, Lacombe JF, Blouin C, Lévesque S, Mercier D, Dogba MJ, & Careau E.

Bureau du partenariat
avec l'utilisateur
et de l'éthique



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec