

Approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux *Présentée par Josée LEMAY – Mai 2022*



CENTRE DE PREUVES
SOCIÉTÉ INCLUSIVE



CÔTE À CÔTE
DONNÉES PROBANTES
POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE



Définition de l'approche

- Le partenariat est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux;
- Elle mise sur la complémentarité et le partage des savoirs respectifs;
- Favorise le développement d'un lien de confiance, la reconnaissance de la valeur et de l'importance **des savoirs de chacun.**



Co-construction

La mise en commun de ces savoirs développe une compréhension partagée d'une situation ou d'une problématique

Ensemble ils définissent les actions et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches.



Retombées de l'approche de partenariat

Permet aux usagers/ proches d'exercer une plus grande influence sur

- leur santé;
- les décisions relatives à leurs soins et services;
- l'organisation des soins et services;
- la gouvernance.

Rehausse

- la qualité, la pertinence et la sécurité des soins et services;
- la qualité de l'expérience de soins et services vécue par les usagers et leurs proches.

Améliore

- le bien-être au travail des divers acteurs dont les intervenants, en donnant notamment un sens plus grand à leurs actions.



Contextes de l'approche



CENTRE DE PREUVES
SOCIÉTÉ INCLUSIVE

SOINS ET
SERVICES

ORGANISATION
DES SOINS ET
DES SERVICES

GOUVERNANCE

Contexte soins et services: Usager/Proche

L'approche contribue à améliorer :

- le respect de ses attentes, besoins et projet de vie;
- son autonomie et sa responsabilisation vis-à-vis de ses soins et services, ainsi que de sa santé;
- ses habiletés d'autogestion et de prise de décision à partir de choix qui prennent en compte ses besoins, valeurs et projet de vie.



Savoir des Usagers



CENTRE DE PREUVES

SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Les usagers sont plus en mesure que les intervenants de comprendre :

– les difficultés liées à leur situation;

– les impacts de leur condition et de leur traitement sur leur vie;

– la façon dont les services pourraient être mieux conçus pour les aider.

Leur savoir expérientiel est issu :

– du vécu de leurs problèmes de santé ou psychosociaux,

– de leur expérience et connaissance de la trajectoire de soins et de services;

– des répercussions de leurs problèmes sur leur vie personnelle et celle de leurs proches.

Pas forcément de même nature ou mobilisé de la même façon que celui de l'utilisateur.

En lien avec l'histoire de l'utilisateur.

Souvent témoin de la vie ou d'une période de la vie de l'utilisateur

Contribue à une meilleure compréhension des expériences antérieures, habitudes de vie, valeurs et croyances.

Favorise une réponse plus adaptée aux besoins et projet de vie.

Peut être en lien avec sa propre expérience, en tant que proche, au regard des soins et des services.

Savoir des proches



Contexte soins et services → Intervenants

L'approche contribue à renforcer :

- Une vision commune avec l'intégration des attentes, besoins, savoirs et projet de vie de l'utilisateur pour tous les partenaires afin les solutions en tiennent compte;
- le soutien à l'utilisateur /proche lors du processus de prise de décision afin qu'il puisse prendre une décision libre et éclairée;
- le développement des habiletés de l'utilisateur et de ses proches en vue de l'atteinte de l'autonomie visée.



Savoir des intervenants

- Riche de connaissances scientifiques.
- Empreint d'expériences professionnelles qui viennent ajouter à leur expertise.
- Plusieurs intervenants ont eux-mêmes été usagers /proches, ce qui enrichie leurs compétences et humanisme en situation de partenariat.



CENTRE DE PREUVES

SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Contexte organisation soins et services ou gouvernance

Usagers et proches , des partenaires tout au long de la démarche.

Contribuent à l'amélioration de la qualité:

- des soins et des services;
- du système de santé et de services sociaux.



CENTRE DE PREUVES

SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Préparer une rencontre avec Usagers/Proches partenaires

- Envoyer des documents dans un délai permettant aux usagers/ de s'approprier leur contenu avec le soutien requis à cet effet;
- Prévoir les rencontres à un moment et selon une durée qui respectent les contraintes des usagers/proches;
- Adapter le contenu et les échanges de façon à en faciliter la compréhension;
- Reporter la rencontre en cas d'impossibilité pour les usagers/proches d'être présents.



Identification des usagers/proches

Recruter des usagers/proches répondant au profil recherché en termes de savoir, de vécu, d'attitudes et de compétences, ou qui seraient en mesure de les acquérir par l'entremise:

- Intervenants et gestionnaires;
- Les comités des usagers;
- Faire appel aux associations ou à des partenaires locaux pour qu'ils en fassent la promotion.

Une fois recruté entrer rapidement en contact avec eux: profils, intérêts, projets en cours, etc.



Conflit d'intérêts potentiel, confidentialité et antécédents judiciaires

Outils simples pour éviter ces enjeux

- Formulaire de divulgation de conflit d'intérêts potentiel pour l'utilisateur ou le proche
- Formulaire d'engagement à la confidentialité, pertinents pour les autres participants qui pourraient avoir accès à des infos usagers/proches
- Dans certains cas, il pourra être opportun de vérifier les antécédents judiciaires



Modalités de reconnaissance

Remboursement des dépenses de l'utilisateur ou du proche; transports publics ou kilométrage/stationnement, repas. Parfois le gardiennage nécessaire pour sa participation.

Au Québec aucune rémunération pour l'utilisateur/proche partenaire

Toutefois certains utilisateurs partenaires se mobilisent autour de cette question



DES CONDITIONS DE SUCCÈS ET DES ACTIONS STRUCTURANTES

- 1) Un **leadership de la haute direction** et **des gestionnaires** à tous les niveaux et contextes organisationnels.
- 2) Un **leadership clinique**.
- 3) Une **démarche d'amélioration continue** pour l'implantation de l'approche de partenariat afin :
 - d'améliorer les processus et les pratiques;
 - de maintenir un environnement propice à l'approche de partenariat et à l'expérimentation de projets à fort potentiel;
 - d'assurer que les effets de l'approche de partenariat puissent rapidement faire l'objet d'une diffusion et contribuer à la mobilisation.



DES CONDITIONS DE SUCCÈS ET DES ACTIONS STRUCTURANTES (suite)

4) Des **actions structurantes** doivent s'inscrire dans le cadre d'une démarche structurée de mise en œuvre, de pérennisation et de suivi de l'approche de partenariat. Les objectifs poursuivis:

- le développement d'une culture de partenariat et la mobilisation des acteurs;
- le développement de l'expertise et des connaissances pour l'ensemble des acteurs;
- le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de l'approche de partenariat et de ses
- impacts ainsi que l'optimisation de ses retombées



Suivi, évaluation de la mise en œuvre de l'approche de partenariat et de ses impacts

Quelques moyens:

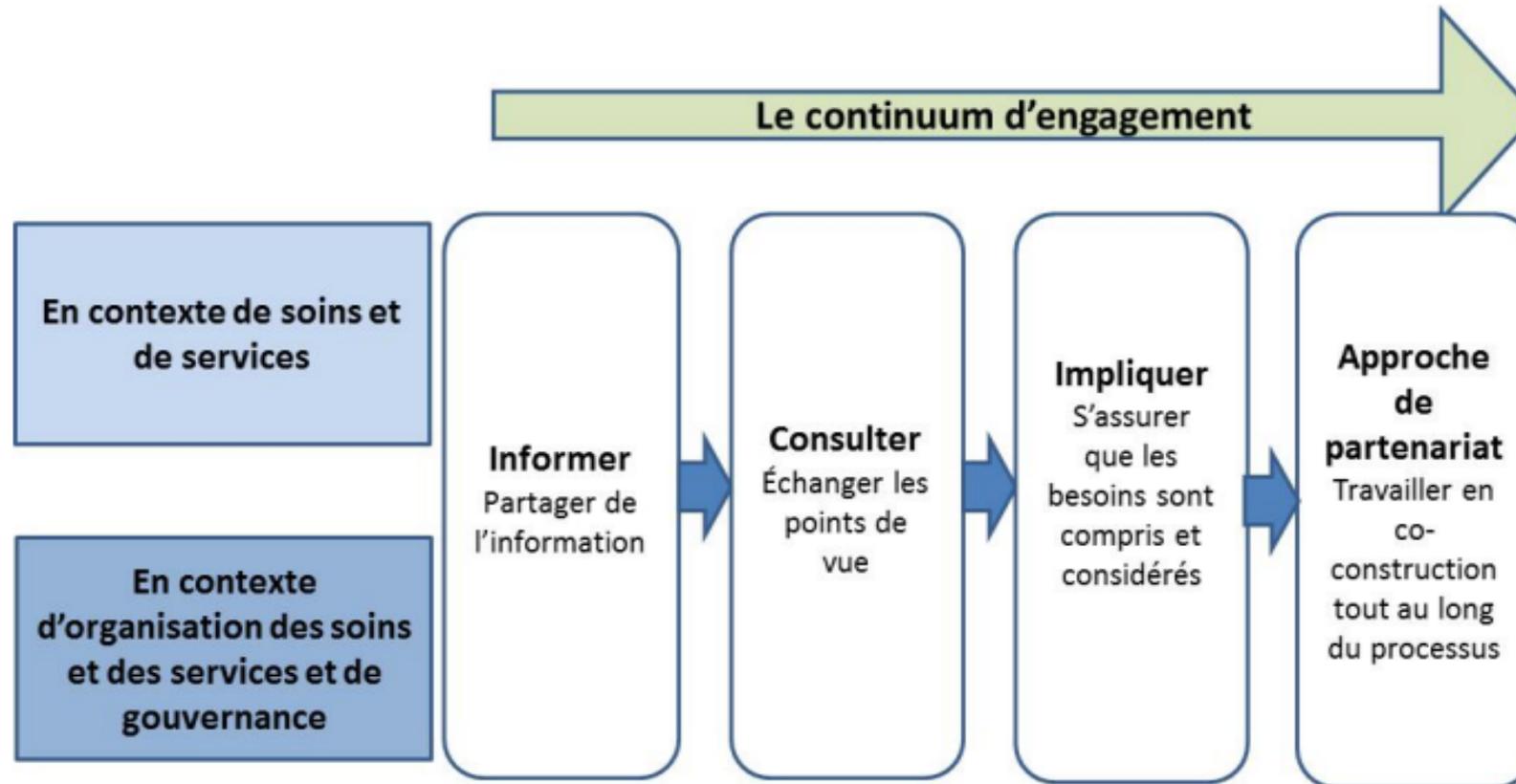
Intégrer les valeurs et les composantes de l'approche de partenariat dans les mécanismes d'assurance qualité

Développer des outils pour évaluer :

- le degré d'implantation de l'approche;
- les retombées des initiatives en lien avec l'approche pour usagers/proches et intervenants



ANNEXE 1 : CONTINUUM DE L'ENGAGEMENT^{26, 27}



26. Inspiré de : ARNSTEIN, S. R. (1969) p. 217; CARMAN, K. L. et collab. (2013) p. 225; IAP2 (2007); ICSP (2017) p. 19; POMEY, M.-P. et collab. (2015) p. 44

27. On retrouve également dans les écrits scientifiques l'appellation continuum ou échelle de participation.



Activités	En contexte de soins et de services		En contexte d'organisation des soins et des services et de gouvernance	
	Usagers et leurs proches	Intervenants du réseau	Usagers, proches et représentants des comités des usagers	MSSS, réseau et leurs partenaires (organismes d'agrément, MELS, etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à de la formation sur l'approche de partenariat. • Mise en valeur de leur savoir et expérience. • Présence comme partenaires lors des rencontres de l'équipe de soins et de services (PII, PSI, etc.). • Prise de décision à partir de choix qui respectent leurs besoins et leurs valeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à de la formation continue sur l'approche de partenariat. • Promotion et transmission des connaissances sur l'approche de partenariat. • Relation qui permet le développement d'un lien de confiance et favorise l'autonomie de l'utilisateur. • Prise en compte des besoins et des attentes des usagers et de leurs proches. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion, utilisation et diffusion d'information sur l'approche de partenariat, sur les droits des usagers, sur les rôles et les responsabilités des usagers et des proches en contexte de soins et de services. • Participation des comités des usagers à de la formation sur l'approche de partenariat. • Présence d'usagers et de proches à titre de partenaires sur différents comités ou au sein de divers projets. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion, utilisation et diffusion d'orientations ministérielles sur l'approche de partenariat (cadre de référence, etc.). • Définition et diffusion des rôles et des responsabilités des partenaires clés dans la mise en œuvre de l'approche de partenariat. • Intégration des valeurs et des composantes de l'approche de partenariat dans les corpus de formation initiale. • Mise à profit de l'expertise de l'ensemble des partenaires par le biais d'activités spécifiques. • Suivi et évaluation de la mise en œuvre et des retombées de l'approche de partenariat. • Développement et transfert de connaissances en partenariat avec les usagers et leurs proches et sur l'approche de partenariat.

