



Info-Qualité

Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'approche de partenariat : un levier d'amélioration de la qualité des services

L'approche de partenariat de soins repose sur une relation de collaboration entre l'utilisateur, ses proches et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Elle reconnaît que chacun possède une expertise importante : l'utilisateur contribue par son vécu, ses besoins et ses préférences, tandis que les intervenants apportent leurs connaissances professionnelles et scientifiques.

Cette approche vise à offrir des soins et des services plus humains et mieux adaptés à la réalité de chaque personne. Elle permet aussi à l'utilisateur de participer davantage à ses soins, de faire des choix de santé libres et éclairés ainsi que de prendre part aux décisions qui le concernent, selon ses volontés et ses capacités.

Pourquoi est-ce important ?

Le partenariat de soins permet d'adapter les soins et services à l'expérience, aux besoins et au projet de vie de l'utilisateur. Il contribue à améliorer leur qualité et leur sécurité, notamment grâce à l'implication des usagers partenaires dans différentes activités et instances, par exemple dans un comité, un groupe de travail, une présentation ou un témoignage.

Notre boîte à outils

Pour un accès rapide à tous les outils en lien avec l'intégration d'usagers partenaires, consultez la page intranet du [Bureau de partenariat](#).

À qui s'adresse cette approche ?

Elle concerne tout le monde : le personnel, les gestionnaires, les médecins, les stagiaires, les usagers et leurs proches. Elle s'applique à tous les milieux de soins et de services.

Éléments clés

1. Miser sur la collaboration

L'utilisateur doit être considéré comme un membre à part entière de son équipe de soins. La collaboration entre l'utilisateur, ses proches et les intervenants permet de mieux répondre à ses besoins et à son projet de vie.

2. Définir les objectifs avec l'utilisateur et ses proches

Lorsque c'est possible, le plan d'intervention devrait être élaboré avec l'utilisateur et ses proches. Cela permet d'entendre leurs préoccupations, de mieux comprendre leurs besoins et de tenir compte de leurs volontés et capacités. Cette approche de codéveloppement permet aussi une meilleure adhésion au plan de traitement.

3. Créer un lien de confiance

Le lien de confiance est essentiel dans une relation de partenariat. Il se développe grâce à une communication ouverte, sincère et adaptée à la personne. Toute information importante doit être expliquée clairement afin que l'utilisateur et ses proches puissent bien comprendre et participer pleinement aux échanges.

Savez-vous que

Il existe un cadre de référence sur l'approche de partenariat entre l'utilisateur, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux qui balise le déploiement de cette approche au sein des établissements du réseau.

Par ailleurs, le CISSSMO a développé un feuillet permettant d'expliquer la relation de partenariat aux usagers et à leurs proches.

À inclure dans notre pratique

▪ Dans les soins et les services

- Inviter l'utilisateur et ses proches à poser des questions tout au long de la rencontre.
- Être flexible dans le choix de l'horaire ou la fréquence des rencontres, si possible.
- Utiliser des mots simples pour expliquer les termes et les enjeux discutés.
- Valider ce que l'utilisateur et ses proches ont retenu à la fin de la rencontre.
- Donner l'information par écrit, lorsque cela peut aider à la compréhension ou à la prise de décision.

▪ Dans l'amélioration des services

- S'interroger : comment les usagers ou leurs proches pourraient-ils être consultés pour améliorer l'offre de services ?
- Identifier les projets, comités ou démarches qui pourraient bénéficier de la présence d'un usager partenaire ou personne proche aidante.
- Repérer des usagers ou des personnes proches aidantes qui démontrent de l'intérêt, de la disponibilité et une volonté de contribuer à l'amélioration de l'expérience des autres.

Comment reconnaître un usager partenaire potentiel ?

Voici quelques caractéristiques recherchées chez les usagers et les personnes proches aidantes qui s'impliquent en tant qu'usagers partenaires :

- Participent à ses soins ou services, selon ses capacités ;
- Présente une certaine stabilité sur les plans de sa santé physique et psychologique ;
- Souhaite contribuer à améliorer l'expérience d'autres usagers et de leurs proches ;
- Est à l'aise de partager ses idées et son expérience ;
- Démonstre de l'ouverture d'esprit, de la curiosité ainsi qu'un regard constructif sur les soins et services reçus.

Message clé

Le partenariat avec l'utilisateur et ses proches permet d'offrir des soins et des services plus humains, plus adaptés et plus cohérents avec les besoins réels des personnes. C'est une façon concrète de placer la qualité au cœur de nos actions.

**Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité !**

La qualité au cœur de nos actions !

Nos personnes-ressources :

Audrey-Maude Mercier, conseillère cadre partenariat
avec les usagers et éthique clinique

