



Usagers partenaires

Feuillet d'information sur le profil et le rôle

Comme souhaité par le ministère de la Santé et des Services sociaux, **cette démarche a comme objectif de permettre aux usagers et à leurs proches d'exercer une plus grande influence sur leur santé, sur les décisions relatives à leurs soins et à leurs services, ainsi que sur l'organisation des soins et des services.**

Qu'est-ce qu'un usager partenaire ?

Un usager partenaire est une personne qui a connu un ou plusieurs épisodes de soins ou de services offerts par un établissement de santé et qui souhaite partager son expérience pour améliorer la qualité, la sécurité et la pertinence des services de l'établissement. Il enrichit les échanges en témoignant de ce qu'il a vécu ou observé lors d'un séjour ou dans le cadre d'un suivi au CISSSMO.

Exemples de contributions possibles d'un usager partenaire au CISSSMO :

- Participer à un comité ou groupe de travail pour améliorer un programme ou une trajectoire de soins ;
 - Créer, commenter ou valider le contenu d'une fiche d'information destinée aux usagers ;
 - Offrir un témoignage de son expérience à une équipe de professionnels dans le cadre d'une journée de formation ou d'ateliers ;
 - Développer et co-animer un atelier de formation destiné aux usagers ou aux professionnels.
- L'utilisateur partenaire partage son expérience de **façon bénévole**. Il est tenu de s'engager au respect de la confidentialité dans le cadre de son implication.

Quelles sont les retombées positives associées à la contribution des usagers ?

- Meilleure prestation de soins et de services ;
- Meilleure collaboration interprofessionnelle ;
- Sensibilisation et prise en compte accrues des différentes cultures lors de la prestation de services ;
- Augmentation de la satisfaction, de l'engagement et de la fidélisation des intervenants. ¹

Procédure pour l'implication d'usagers partenaires

Vous avez de l'intérêt pour accueillir un usager partenaire parmi votre équipe ou votre projet? Vous avez un usager qui semble avoir un intérêt pour devenir un usager partenaire? La démarche doit être encadrée!

Merci de compléter les formulaires disponibles sur notre page intranet. Ceux-ci peuvent nous être transmis à l'adresse suivante : **partenariat.usager.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca**.

Les demandes reçues sont soumises à l'équipe du Bureau de partenariat de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), qui offre un soutien aux équipes pour :

- la préparation des équipes qui auront à faire la présélection des usagers partenaires;
- le recrutement des usagers partenaires parmi les candidats présélectionnés;
- la formation, au besoin, des usagers partenaires et des équipes;
- l'accompagnement, au besoin, lors du démarrage du projet.

¹ MSSS. 2018. Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux.

