



POLITIQUE

TITRE : APPROCHE CLIENT-PARTENAIRE	N° DG-POL-037
ORIGINE : DIRECTION GÉNÉRALE	
DESTINATAIRE(S) : TOUT LE PERSONNEL, LES RÉSIDENTS, LES USAGERS ET LES PROCHES	
APPROUVÉ PAR : NADINE COMEAU, DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM	APPROUVÉE LE : FÉVRIER 2017 RÉVISÉE LE :

ÉNONCÉ¹

Le Chsld de la Côte Boisée souhaite démontrer son engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec le client (résidents, usagers du centre de jour et leurs proches), soit l'approche client-partenaire; non seulement une orientation stratégique du Chsld, mais il en fait également sa vision. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'utilisateur et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

Cette approche fait partie du cadre de référence en gestion intégrée de la qualité et du risque.

OBJECTIFS

- Démontrer et soutenir l'engagement de l'établissement envers l'approche client-partenaire;
- Soutenir et bonifier la culture organisationnelle existante en matière de partenariat de soins et de services ;
- Favoriser la prestation de soins respectueux, compatissants, adaptés à la réalité culturelle et qui répondent aux besoins, aux valeurs, aux croyances et aux compétences des résidents, usagers et de leurs proches ;
- Faciliter la collaboration mutuelle avantageuse entre les résidents, usagers, leurs proches et les membres du personnel ;
- Prodiguer des soins et des services avec l'implication de l'utilisateur et de ses proches.
- Offrir, dispenser, concevoir, évaluer et surveiller les soins et services en collaboration entre les intervenants et avec l'apport des clients et de leurs proches ;
- Déterminer et encadrer les moyens et les modalités que l'établissement met en place pour soutenir l'approche client-partenaire;
- Mobiliser les usagers et les proches pour qu'ils puissent participer aux soins et services

¹ Politique fortement inspiré et extrait tiré de la politique Le partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches, Résidence Berthiaume du Tremblay, 2016

VALEURS ORGANISATIONNELLES ET PHILOSOPHIE DE L'ETABLISSEMENT

Tel qu'affichée aux Chsld, les éléments suivants sont à la base de l'approche partenaire de soins et de services :



PHILOSOPHIE MILIEU DE VIE (extrait)

Le résident est traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

Les intervenants respectent et considèrent le résident comme un citoyen à part entière, malgré ses limitations;

Notre CHSLD se veut un milieu de vie stimulant, aidant pour la personne et répondant le mieux possible à ses attentes;

Le résident et sa famille sont de réels partenaires et impliqués dans leur milieu de vie;

Approche d'interventions globale, adaptée, positive, personnalisée, participante et interdisciplinaire;

Milieu de travail stimulant et mobilisateur.

PRINCIPES DIRECTEURS en bref...

ACCOMPAGNER DE FAÇON
PERSONNALISÉE LE RÉSIDENT

Considérer le résident et sa famille comme de réels partenaires (participation aux objectifs, à la prise de décisions)

AXER LES INTERVENTIONS DES SOINS ET SERVICES RENDUS
DANS UN BUT DE SOULAGEMENT DE LA DOULEUR ET DE CONFORT MAXIMAL

Assurer des soins d'accompagnement au résident qui respectent sa dignité et spécialement lors des soins de fin de vie

ACCOMPAGNER LE RÉSIDENT DANS LE MAINTIEN DE SES CAPACITÉS
ET DE SON AUTONOMIE

Assurer la qualité des services et la sécurité des résidents

OFFRIR DES ALIMENTS APPÉTISSANTS, VARIÉS, ÉQUILIBRÉS
À CHAQUE REPAS

Tenir compte de l'histoire de vie du résident

OFFRIR UN MILIEU DE VIE DYNAMIQUE,
ANIMÉ ET STIMULANT

NOS VALEURS

RESPECT	La clientèle souhaite le maintien de sa dignité, de son intimité, de sa liberté et de sa sécurité, et ce, en toutes circonstances (politesse, courtoisie, vouvoiement, respect de sa pudeur et de sa vie affective).
QUALITÉ DES SERVICES	La clientèle désire des services continus, adaptés à sa situation, prodigués selon les meilleures pratiques, dans les meilleurs délais et dans le respect des règles de confidentialité.
PROMOTION DE L'AUTONOMIE	La clientèle doit participer à ses soins et services. Elle est encouragée au maintien de son autonomie; elle est respectée dans son rythme, ses capacités et ses limites. Lorsqu'elle en a la capacité, elle est encouragée à s'impliquer dans son milieu de vie.
INFORMATION	La clientèle est informée des soins et services qui la concernent, de tout incident-accident survenu au cours de la prestation des soins et des services. Elle est sollicitée dans l'évaluation de la qualité des soins et services. Elle peut exprimer ses insatisfactions. À sa demande, elle peut être accompagnée lorsqu'elle est insatisfaite d'une situation ou lorsqu'elle juge que ses droits n'ont pas été respectés.

QUELQUES DEFINITIONS EXPLIQUANT LA NOTION DE PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES²

Le partenariat de soins et de services

Relation de coopération et de collaboration entre le résident, l'utilisateur, ses proches et les intervenants qui s'inscrit dans un processus dynamique d'interactions et d'apprentissage et qui favorise l'autodétermination, une prise de décision libre et éclairée et l'atteinte de résultats de santé optimaux dans la situation.

La pratique collaborative

La pratique collaborative est définie comme un processus dynamique d'interactions sous forme d'échange d'information, d'éducation et de prises de décisions. Pratique qui, en centre d'hébergement, interpelle toute équipe clinique engagée dans une intervention concertée à travers une offre de soins et de services personnalisée, intégrée et continue dont les objectifs sont :

- d'orienter l'organisation des soins et des services autour du continuum de vie du résident;
- de favoriser l'atteinte de résultats optimaux en matière de santé.

La pratique collaborative implique deux types de processus de collaboration soit la collaboration des intervenants entre eux et celle entre le résident et ses proches avec les intervenants. Ces processus de collaboration prennent plusieurs formes, de la rencontre résident/intervenant, aux rencontres interdisciplinaires incluant le résident et ses proches et doivent comprendre obligatoirement, pour permettre une communication efficace entre les partenaires, des outils d'échange et de communication formalisés et structurés.

Le client partenaire

Personne progressivement habilitée, au cours de son parcours de santé, à faire des choix de santé libres et éclairés. Ses savoirs expérientiels sont reconnus et ses compétences de soins sont développées avec l'aide des intervenants de l'établissement. Respecté dans tous les aspects de son humanité, le client partenaire est membre à part entière de l'équipe en ce qui concerne les soins et les services qui lui sont offerts. Tout en reconnaissant et en respectant l'expertise des intervenants, il oriente leurs préoccupations autour de ses besoins et de son projet de vie.

Intervenant

Personne qui dispense des soins de santé et des services sociaux qu'elle soit ou non un professionnel. Cette personne reconnaît les savoirs expérientiels du client et partage ses propres savoirs pour permettre à celui-ci de développer ses compétences de soins et de s'habiliter progressivement à faire des choix de santé libres et éclairés.

² Tirées et adaptées de la politique Partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches, Résidence Berthiaume du Tremblay, 2016

Le proche

Le proche est la personne que l'utilisateur identifie comme étant celle qui l'accompagne dans son parcours de santé et de vie, c'est-à-dire la personne qui peut lui offrir différents types de soutien (émotif, instrumental, social, etc.) d'où l'importance de l'inclure dans l'équipe de soins et de services. Cette personne possède une expertise qui peut constituer une valeur ajoutée pour l'équipe, entre autres pour compléter l'histoire de vie et la fiche bien-être.

La décision d'inclure ou non le proche aidant revient au client, s'il est en mesure de prendre cette décision. Dans le cas d'une inaptitude, la présence du proche est requise au sein de l'équipe de soins et de services.

Équipe de soins et de services

Équipe minimalement composée du résident, l'utilisateur et d'un ou plusieurs intervenants de professions différentes. Elle peut accueillir toute autre personne (proche, gestionnaires, professionnels, personnel administratif, etc.) qui sera jugée appropriée pour accompagner l'utilisateur dans son parcours de santé et pour valoriser son expérience comme usager. La dynamique entre l'utilisateur et l'intervenant et/ou l'équipe de soins et de services se construit autour des besoins et des objectifs des résidents. Le préposé aux bénéficiaires étant l'intervenant accompagnateur du résident dans le quotidien du résident.

Objectifs milieu de vie

Objectif que le résident souhaite mener à terme dans son milieu de vie et des moyens qu'il se donne pour y parvenir. Il sert à l'orientation du comportement individuel à travers le temps et les circonstances. Il a pour but de donner un sens à son parcours de vie. Les objectifs milieu de vie évoluent dans le temps, et ce, jusqu'à la toute fin de la vie. Il peut différer selon s'il s'agit du point de vue d'un résident ou de celui du proche aidant.

LES COMPÉTENCES CLES DU PARTENARIAT

De nombreuses données probantes identifient le travail d'équipe comme prédicteur clé du succès des établissements de santé. Des recherches ont également démontré que, si elle est efficace, la pratique collaborative est particulièrement reliée à une qualité améliorée des soins et des services aux clients et à leurs proches. Dans une approche de partenariat avec le résident, l'utilisateur et ses proches, la prestation de soins et services optimaux passe inévitablement par le développement des compétences et par une adaptation importante des comportements, chez l'intervenant comme chez le client.

Une organisation apprenante

Le CHSLD de la Côte Boisée a comme vision de se démarquer par son approche client-partenaire, à la fois holistique et préventive, dans la réponse aux besoins. Pour y parvenir, le Chsld se doit d'être une organisation apprenante qui déploie les efforts requis pour développer au fil des ans une culture organisationnelle et une façon de fonctionner où les gens collaborent et réfléchissent ensemble pour que l'établissement s'améliore constamment afin de devenir une organisation saine. Une organisation apprenante favorise la synergie, le dialogue sur l'expérience et les connaissances, l'ouverture, la connaissance de soi et la collaboration dans tous les secteurs de l'établissement, y compris avec les résidents, les usagers et les proches. Elle encourage par ses actions et activités, l'apprentissage en équipe et la construction d'une vision partagée. Ainsi les gens qui y œuvrent ou y habitent se sentent valorisés, sont plus efficaces et s'adaptent mieux aux nouveaux défis.

Les moyens et les modalités en place pour soutenir le partenariat avec les clients et leurs proches

L'établissement met en place plusieurs moyens, modalités et projets pour supporter l'approche client-partenaire. La direction et le personnel considèrent primordial d'obtenir l'avis des résidents, des usagers et de leurs proches et d'en tenir compte. Elle prend les moyens requis pour susciter l'implication et la participation des proches aux activités et au bien-être du milieu de vie.

Le code d'éthique et la charte de vie et de travail

Un code d'éthique et une charte de vie et de travail sont disponibles et sont appliqués rigoureusement par les personnes œuvrant et/ou habitant au Chsld. Ces documents décrivent les droits et les responsabilités du personnel, des clients et de leurs proches et favorisent le partenariat. Ils sont remis au personnel, aux clients lors de leur arrivée et sont également disponibles sur le site Internet de l'établissement.

Modalités et moyens mis en place dès l'admission et de l'inscription

a) Admission d'un résident :

Le programme d'accueil et d'intégration du résident hébergé débute dès la première journée de l'admission où le résident et ses proches sont rencontrés afin de discuter sur l'élaboration de l'histoire de vie, le fiche bien-être, les habitudes de vie, les expériences, les valeurs, les croyances, les connaissances, etc., ainsi que sur le niveau d'implication des proches souhaité par le résident. Cette étape primordiale permet d'impliquer dès le début le résident et ses proches dans l'organisation de la prestation des soins et dans le milieu de vie.

Une rencontre interdisciplinaire est tenue dans les 4 à 6 semaines suivant l'admission afin de mettre en place rapidement un plan d'interventions centré sur les besoins du résident. La participation du résident et de ses proches est fortement encouragée.

b) Modalités lors de l'inscription d'un usager du Centre de jour

Dès l'accueil d'un nouvel usager au Centre de jour, celui-ci est rencontré individuellement ou accompagnés d'un proche par un intervenant pour compléter le processus d'accueil. Cette rencontre vise à discuter sur le niveau d'implication des proches souhaité l'usager du Centre de jour et à débiter la collecte d'information sur l'histoire de vie, les expériences, les valeurs, les croyances, les besoins et les connaissances de l'usager et/ou de ses proches. Cette étape permet d'impliquer dès le début l'usager et/ou ses proches dans l'organisation de la prestation des soins et des services offerts au centre de jour.

Une rencontre interdisciplinaire est tenue dans les trois mois suivant l'intégration de l'usager au Centre de jour afin de mettre en place rapidement un plan d'interventions centré sur les besoins de l'usager. La participation de l'usager et de ses proches est assurée par une prise de contact au préalable à la rencontre par l'intervenant –pivot de même que suite à la rencontre, et ce, selon la procédure établie.

Modalités et moyens relatifs à la satisfaction des usagers

L'établissement est dotée d'une planification de sondages annuels de satisfaction en ce qui concerne la qualité des soins et des services. <..\..\..\PLANK D'ACTION\Tableau des sondages annuels.xlsx>.

Un sondage annuel milieu de vie est donc réalisé de même que d'autres sondages plus ponctuels sont effectués pour connaître la satisfaction ou connaître l'opinion des usagers et des proches sur des sujets plus précis tels que la cérémonie commémorative, les repas, les activités de loisirs, etc...

Lorsque les résultats des sondages nécessitent des précisions, une discussion a lieu en café-rencontre avec les résidents et un courriel est envoyé aux familles pour bien comprendre les résultats et pour les impliquer dans la recherche de solutions pour l'élaboration d'un plan d'action s'il y a lieu.

Modalités liées au comité consultatif

Un résident et/ou un proche siège sur les comités suivants afin d'apporter leur opinion, leur expertise ou leur savoir expérientiel sur les sujets discutés :

- Comité vigilance ;
- Comité gestion du milieu de vie ;
- Comité gestion des risques;
- Comité prévention des infections ;
- Comité de travail d'agrément .

Comité des usagers

L'agente milieu de vie est la personne désignée pour supporter le comité des usagers dans leur mandat et pour la tenue de rencontres régulières.

Lors de ces rencontres, plusieurs points sont discutés ou présentés, tels que :

- Transmission et suivi des insatisfactions des usagers transmis aux membres du comité des usagers;
- Préoccupations;
- Invitation de gestionnaires ou de membres du personnel pour présenter les activités, les soins et services, les projets en cours, les révisions de programmes, politiques et procédures qui se déroulent dans l'établissement;
- Consultation sur les nouveaux projets ;
- Émission de recommandation à la direction ;

Le comité des usagers tient des activités pour sensibiliser les résidents, usagers et les proches sur leur rôle, leurs droits et leurs responsabilités et les informer sur les différents services offerts dans l'établissement en collaboration avec les différentes directions.

Autres modalité et moyens d'information et de consultation des résidents, usagers et de leurs proches

L'établissement met en place plusieurs moyens pour obtenir les avis et commentaires des usagers sur l'élaboration, la révision et la bonification de la planification stratégique, des processus cliniques et administratifs, politiques, procédures, techniques autant en lien avec la prestation de soins et de services qu'avec les aspects plus administratifs en vigueur :

- Réalisation en café-rencontre des consultations liées au plan Apport des résidents et familles aux processus cliniques et administratifs sur différents sujets; [..\..\..\PLAN D'ACTION\Plan apport famille\2017-2018 Planification annuelle Apport des résidents et familles- Procédures cliniques et administratives.xlsx](#), et en assurer le suivi ;
- Rencontre et collaboration avec le comité des usagers;
- Rencontre annuelle de la direction générale avec les résidents et leurs proches;
- Causeries avec les résidents par la directrice des soins infirmiers et du milieu de vie ;
- Causeries avec les usagers par la chef des programmes et à la qualité ;
- Rencontres de familles avec la chef d'unités et l'agente milieu de vie ;
- Rencontres individuelles avec les résidents par les membres de la direction sur demande ;
- Consultation par courriel.

Depuis 2017-2018, un formulaire « Évaluation et documentation de l'approche client- partenariat » a été élaboré pour officialiser le contenu apporté par les résidents lors des rencontres.

Projets spéciaux

Plusieurs projets bonifiant la qualité du milieu de vie sont mis en place en collaboration avec les résidents, usagers et leurs proches :

- Projet intervenant cadeau ;
- Projet milieu de vie;
- Programmation de services dédiée aux proches aidants du Centre de jour;
- Les fêtes thématiques spéciales;
- Sorties extérieures.

Formation/information

L'établissement prend les moyens nécessaires pour augmenter et bonifier les connaissances et les compétences de sa clientèle. Il est reconnu qu'une clientèle bien informée travaille davantage en partenariat avec les intervenants et se sent également plus habilité à s'impliquer dans les soins et les services. Les moyens de formation suivants sont offerts :

- Séances de formation (ex. : capsule-sécurité) aux usagers et aux proches;
- Groupes d'entraide divers aux proches aidants;
- Conférences aux usagers et aux proches;
- Accès à des dépliants informatifs;

- Partenariat avec le comité des usagers pour des séances de formation ;
- Activité de sensibilisation (ex. ; prévention de l'abus fait aux aînés) ;
- Accès au site web et à la zone Famille ;
- Rencontres avec professionnels.

Documentation du partenariat en lien avec l'amélioration continue des soins et des services

Chaque année, lors de l'élaboration des plans d'action du plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) et des plans des différentes directions, le comité de direction et de la qualité identifie les projets ou activités qui seront réalisés en partenariat avec les clients selon les modalités suivantes :

- Annuellement sont inscrit au PACQ les projets, activité ou processus qui sera élaboré, mis en place ou révisé dans la prochaine année avec la participation des clients, et ce, sous l'orientation stratégique concrétiser l'approche client-partenaire qui est sous la responsabilité de la direction. Toutefois d'autres actions impliquant les résidents, usagers et familles peuvent se retrouver également dans d'autres objectifs.
- Le contenu des causeries avec les résidents et rencontres de familles se retrouvent également annuellement au plan d'action qualité du milieu de vie qui est sous la responsabilité du comité Gestion du milieu de vie

Les indicateurs de performance sur l'implication des usagers et des proches

Plusieurs indicateurs sont ciblés et nous permettent de faire le suivi de la performance de l'application de l'approche client-partenariat ;

- Nombre de rencontres interdisciplinaires réalisées avec la participation des résidents et de leurs proches ;
- Nombre d'activités ou de processus révisés dans la planification Apportés es résidents et familles aux processus cliniques et administratifs ;
- Nombre de cafés-rencontres, de groupes de discussion, d'ateliers participatifs tenus annuellement ainsi que les présences;
- Nombre d'activités de formation offertes aux usagers et aux proches et les présences;
- Taux de participation et résultats des sondages satisfaction tenus dans l'année;

RÉVISION

La présente politique sera révisée minimalement aux quatre ans.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur à compter de la date de son approbation par la direction générale.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Guide d'implantation du partenariat de soins et de services, vers une pratique collaborative optimale entre les intervenants et avec le patient, Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle, Université de Montréal, février 2014.

Le patient partenaire : défis d'intégration et de co-construction, Vincent Dumez, Université de Montréal, Printemps 2012.

Les soins centrés sur l'utilisateur et ses proches, Programme Qmemtum d'Agrément Canada, 2015.

Le virage patient partenaire : un dialogue pour faire équipe, Congrès de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, Vincent Dumez et Sylvie Lafrenière, octobre 2012.

Politique Le partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches, Résidence Berthiaume du Tremblay, 2016

Programme Partenaire de soins- Rapport d'étape (2011-2013) et perspectives, Direction collaboration et partenariat de la faculté de l'Université de Montréal, janvier 2014.