



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Vol. 1, n° 1, mai 2021

Lors de la création du *Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides* en avril 2015 et suivant ma nomination à titre de *Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique* (DQEPE), j'ai eu le privilège d'accueillir parmi les mandats confiés à la DQEPE, celui du partenariat de soins et de services.

Je dois admettre que cette approche était nouvelle pour moi à l'époque. C'est d'ailleurs avec une grande humilité que mon équipe et moi avons mis en branle avec les diverses directions du CISSS et les usagers partenaires, les travaux visant à faire progresser le déploiement du partenariat de soins et de services au sein de l'organisation.

Au fil des rencontres avec des usagers partenaires, des témoignages que j'ai entendus et des chemins innovants que nous avons empruntés grâce à l'éclairage de nos usagers, j'ai appris et apprend encore énormément !

Teintés de leurs expériences et de leur perception des choses, les mots de nos usagers partenaires résonnent de façon bien particulière et m'interpellent au-delà de la fonction que j'exerce... Ils font vibrer ma fibre sensible, me déstabilisent parfois et donnent du sens à la mission de ma direction et plus largement à celle de notre organisation.

Cette première parution du *Bulletin du partenariat de soins et de services* est riche de témoignages, de réalisations et d'espoir. Après plus d'une année à travailler sans relâche à la gestion de la pandémie, nous espérons que cette lecture saura nourrir le sens et vous inspirer de ce que nous pouvons accomplir de beau en tandem avec nos usagers !

Bonne lecture !

Manon Léonard

Directrice

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique



Chers usagers partenaires ressource (UPR) et ambassadeurs du partenariat !

À l'aube d'une toute nouvelle saison et de la vaccination qui est bien entamée, nous avons tous espoir d'un renouveau teinté de douceur et d'humanité.

C'est avec fierté que nous vous présentons ce premier Bulletin d'information du Partenariat de soins et services lequel met en valeur notre nouvel identifiant visuel. Monsieur Arroyo, UPR coach, a d'ailleurs trouvé les mots justes pour présenter celui-ci :

« L'idée de cette gerbe de mains de différentes grandeurs (tous les âges), comme des feuilles ouvertes en forme de saluts accueillants et prêtes à saisir l'énergie (le rayonnement de l'équipe du CISSS des Laurentides, incluant les UPR) pour ensuite la transmettre à l'ensemble de l'arbre, lui-même symbole de force, de durabilité et de solidité bien enracinée dans l'organisation. Cet arbre, lui-même, est une symbolique environnementale très à propos et une précieuse ressource naturelle de nos chères Laurentides. Bravo aux concepteurs et à votre équipe qui les a inspirés! »



Ce bulletin, publié deux fois par année, en juin et novembre, mettra en lumière les initiatives de partenariat et donnera la parole à nos précieux usagers partenaires ressources.

Bonne lecture.

Votre équipe du Bureau de partenariat de soins et services!

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance
et de l'éthique (DQEPE)





BULLETIN D'INFORMATION

Vol. 1, n° 1, février 2021

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Rencontre virtuelle entre usagers partenaires ressources (UPR) et membres des comités des usagers (CU) /comités des résidents (CR)

A la demande des UPR, se tiennent depuis quelques mois les «RDV mensuels des UPR». Ces rencontres, sont des moments privilégiés pour discuter d'un sujet spécifique, partager son expérience, obtenir du soutien en plus de contribuer au sentiment d'appartenance.

Un des besoins exprimés fût de mieux connaître et comprendre la différence entre les rôles et responsabilités des UPR vs ceux des CU/CR. Mme Céline Longpré, présidente du CU de Saint-Jérôme et UPR, a accepté le défi de nous présenter, le 17 février dernier, le mandat des CU/CR. La richesse des échanges et l'excellente préparation de Mme Longpré ont rendu cette rencontre dynamique en plus de répondre aux nombreuses questions des UPR.

Un mois plus tard, ce sont les UPR qui, à leur tour, ont présenté leurs rôles aux présidents des CU/CR. La coanimation de cette rencontre par les UPR a permis de témoigner, avec justesse et humanité, de toute l'essence, l'engagement et le dynamisme qui les habitent dans leur rôle! Ils furent très généreux dans leurs partages d'expériences, lesquels ont été très appréciés de par leur sincérité.

Un souhait fut émis. Celui de rendre disponible un outil permettant de faire davantage connaître la complémentarité de ces importants groupes de bénévoles. Il s'agit ici d'un bel exemple de partenariat en plein essor au sein de notre organisation!

Mme Céline Longpré et l'équipe du Bureau de partenariat de soins et services de la DQEPÉ



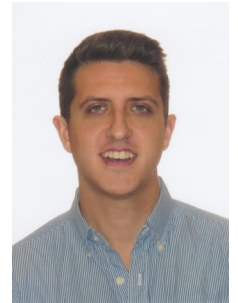


BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Le partenariat par Dr Dancosst (médecin à l'Hôpital Laurentien)

Quelle est ma vision du partenariat? Parle-t-on de partenariat avec l'équipe de l'hôpital ou avec l'utilisateur ou son proche? Si je me réfère à mes cours lors de mes études de médecine, je crois que ma vision du partenariat est inclusive... c'est-à-dire que j'ai à cœur de faciliter la collaboration avec l'utilisateur et son proche, mais également au sein de l'équipe de professionnels. Pour moi, une expertise, que ce soit celle du préposé, de l'infirmière ou de l'utilisateur, est une expertise à tenir en compte. C'est pourquoi je hiérarchise peu mes collaborations et demande régulièrement l'avis de mes collaborateurs afin d'améliorer la prestation de soins.



Un autre aspect important de la collaboration avec l'utilisateur ou son proche est au niveau de la communication. Bien souvent il est intimidant pour un utilisateur de s'exprimer avec un médecin... je souhaite qu'il se sente à l'aise, qu'il ait l'espace pour s'exprimer et exprimer ses inquiétudes. D'ailleurs lorsque le problème initial semble résolu, je demande aux utilisateurs ou aux proches « est-ce qu'il y a des questions ou des inquiétudes qui n'ont pas été répondues? » De cette façon, l'utilisateur autant que le proche peut adresser ce qui le préoccupe, que se soit physiologique ou psychologique. De plus, lorsque le patient confirme que tout a été adressé, cela augmente ma satisfaction face à mon travail.

Outre la communication, suivre le rythme de l'utilisateur ou du proche me semble un incontournable. Répondre aux questions et aux inquiétudes, proposer des plans de soins... mais surtout laisser le temps à l'utilisateur (proche) de pouvoir choisir SA piste de solution. Cela fait en sorte qu'il y a une diminution de la détresse vécue par l'utilisateur ou le proche, car il retrouve plus de pouvoir sur sa propre situation.

Avec la pandémie, il est plus difficile d'avoir « accès » aux proches qui ne peuvent accompagner l'utilisateur à l'urgence. Nous les appelons pour compléter les collectes de données, s'assurer qu'ils n'ont pas de questions ou préoccupations non répondues, mais ce n'est pas aussi accessible que lorsque le proche est à l'hôpital et que pouvons nous lever pour aller lui parler... je trouve que cette absence est un manque, même si nous tentons d'y trouver des stratégies!

Mon plus bel exemple de partenariat ? J'avais une patiente hospitalisée depuis plusieurs semaines à la suite d'une chirurgie qui s'est compliquée à plusieurs reprises dans un autre centre hospitalier. Son état stagnait et cette situation lui amenait beaucoup de découragement et la rendait peu collaborative avec l'équipe de soins. J'observais des relations de transferts et contre-transferts entre la patiente et le personnel. Au lieu de l'aborder via ses problématiques de santé, je l'ai abordé sous la forme d'une jasette... visant à la connaître à chaque jour. Avec le temps, la patiente s'est sentie écoutée et en confiance et la collaboration en a été accrue. Cette dame a connu quelques autres épisodes d'hospitalisation jusqu'à ce que sa santé ait trop déclinée et qu'elle décède au moment où j'étais de garde près d'elle. J'ai ainsi pu l'accompagner... ce qui donne son sens à mon travail.

Pour moi, le partenariat c'est être en relation avec l'humain derrière le rôle (utilisateur ou proche, préposé, infirmière, etc.) sans hiérarchie, mais avec humour et un soupçon d'autodérision!

Dr Marc-Olivier Dancosst



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

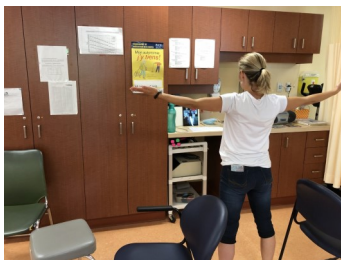
Activités du Centre de jour en mode virtuel – Secteur des Sommets

Au printemps dernier, dans le contexte de la COVID-19, le Centre de jour (CDJ) du Secteur des Sommets a dû cesser ses activités, car l'équipe fut délestée dans d'autres services. Les usagers et les professionnels des services du Centre de jour craignaient alors que l'arrêt des activités occasionne un déconditionnement et une perte des acquis en plus de créer de l'isolement social chez la clientèle. De plus, la détresse grandissante des proches aidants était préoccupante.

L'équipe du CDJ a donc entrepris une transformation de ses activités pour répondre aux besoins de sa clientèle dans ce nouveau contexte de services. C'est ainsi qu'en juillet 2020, elles ont redémarré les activités du Centre de jour en mode virtuel! La révision de l'offre de service s'est faite en partenariat avec la clientèle : «la clientèle le voulait, le personnel le voulait, la Direction nous appuyait!»

En effet, l'équipe a d'abord fait un sondage auprès de sa clientèle afin de connaître leurs besoins (incluant l'aspect informatique). Ensuite, elle est allée soutenir la clientèle directement à la maison pour faciliter leur accès et leur utilisation de cette nouvelle technologie. Dans plusieurs cas, les proches des usagers avaient également offert un soutien par l'achat de matériel informatique nécessaire pour les services en ligne. Puis, il y a eu tout le travail d'adaptation clinique des activités : presque tous les exercices devaient être ajustés à la formule virtuelle! L'équipe est arrivée à maintenir trois classes pour des exercices physiques (2 niveaux) et trois ateliers de stimulation cognitives, ainsi qu'avec des groupes spécifiques (ex : parkinson, yoga, proche-aidant) via la visioconférence. Lorsque nécessaire, elles ont envoyé par la poste le matériel requis pour prendre part à l'activité.

Ceux qui n'avaient pas accès au matériel informatique nécessaire pour participer ne furent pas oubliés! Ils ont pu garder un lien en recevant un journal trimestriel qui comprenait des ateliers stimulants et les proches aidants ont pu bénéficier d'appels téléphoniques de bienveillance aux 2 mois (pour le maintien d'un filet de sécurité).



Julie Prévost, TRP
En pleine action
Clinique virtuelle



Journal trimestriel
Parution de mars 2021



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Activités du Centre de jour en mode virtuel – Secteur des Sommets (suite)

Les bénéfices constatés par cette révision de leur offre de service sont nombreux, ont rendu l'équipe très fière et la clientèle satisfaite :

- Prévention du déconditionnement et maintien des acquis;
- Prévention de l'épuisement des proches aidants;
- Grande mobilisation et motivation de l'équipe ;
- Clientèle bénéficiant de services qui répondent à leurs besoins ;
- Clientèle qui est partie prenante du changement ;
- Maintien du lien avec la clientèle (briser l'isolement);
- Diminution de la liste d'attente, car prise en charge rapide (lorsqu'il y a possibilité de faire les activités en visioconférence);
- Appel de bienveillance (filet de sécurité);
- Moins d'absences aux activités;
- Augmentation du taux de participation.

En terminant, voici ce qu'une participante aux activités avait à partager sur ces nouveaux services :

«Je participe au programme du Centre de jour; j'aime bien ça, pour moi ça me fait du bien. Je fais le groupe d'exercice avec Julie et le groupe sur la mémoire avec Francine. Pour ma part, c'est sûr que le fait d'être plusieurs c'est plus long pour qu'on ait la parole, mais, l'important c'est que ça continue ce projet. Ça aide à briser l'isolement, garde la mémoire active et avec l'exercice, ça aide aussi à garder la forme. Pour moi c'est très motivant. Merci de nous laisser ces groupes sur Zoom!»

L'équipe souhaite ainsi maintenir ses activités virtuelles et ce, même après le contexte de la COVID-19, tout en réintégrant des activités en présentiel. Elles sont également ouvertes à accompagner d'autres équipes qui souhaiteraient implanter ce service dans leur milieu.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter :

Josée Larocque

ICASI Centre de jour

Téléphone : 819 324-4000 #34283

Courriel : josee.larocque.sommets@ssss.gouv.qc.ca



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Partenariat de soins et service en santé mentale : Changer la pratique et les retombées

L'approche du partenariat de soins et services (PSS) est incontournable en santé mentale : elle est venue donner une direction aux soins offerts aux usagers. En effet, ce fût une révolution dans notre pratique, car il est maintenant attendu que l'on aille chercher un mandat clair auprès de l'usager et ce dernier est amené à s'impliquer activement dans son processus de rétablissement.

L'élaboration du plan d'intervention interprofessionnel (PII) a su apporter une structure concrète à la notion de rétablissement. Les usagers nous démontrent leur appréciation des rencontres pour le PII, car ils s'y sentent écoutés et pris en considération. Grâce à ces rencontres, nous avons appris à mieux connaître l'être humain derrière la maladie, puisque nous en apprenons plus sur leurs projets de vie, leurs forces et leurs préoccupations. Nous remarquons aussi que d'entendre le projet de vie de l'usager et que ce dernier constate que nous voulons aller dans la même direction que lui sans douter de ses capacités, le motive à apporter des changements positifs et à plus long terme dans sa vie.

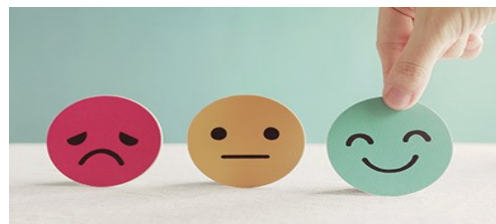
De plus, le PSS nous a amenés à intégrer les services externes, les proches et parfois les organismes communautaires dans l'élaboration d'un PII, ce qui favorise un meilleur réseautage entre les intervenants.

L'élaboration d'un PII est devenue un indicateur dans nos caucus hebdomadaires afin de mieux faciliter son implantation et sa pérennité. Lors de l'embauche de nouveau personnel, une capsule d'enseignement leur est présentée afin de s'assurer que la philosophie de soins soit connue de tous.

En contexte de pandémie de COVID-19, nous tentons tout de même de maintenir les rencontres d'élaboration de PII, mais en devant malheureusement limiter le nombre de participants. Notre défi sera de revenir à une plus grande inclusion de nos partenaires externes lors de ces rencontres.

Aussi, il faut apprendre à mettre davantage le PII au centre de nos interventions quotidiennes. Les médecins constatent maintenant la valeur ajoutée de cette approche, mais il serait intéressant de les impliquer davantage dans le processus.

Christelle Saint-Louis, Conseillère en soins infirmiers





BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

UN LIVRE DE SOUVENIRS ET D'ESPOIR

« APHASIE ». Vous connaissez sûrement ce mot car vous êtes des ressources du monde de la santé... Pas moi! Je suis un gars ben ordinaire qui vient d'un autre monde, celui de l'informatique et des statistiques. Mais, depuis que j'ai subi un AVC en 2017, je sais pertinemment ce que l'APHASIE veut dire : perdre la parole, l'écriture et la lecture du jour au lendemain.

Ce que je retiens aujourd'hui, ce n'est pas tant l'accident qui m'a fait tomber, mais plutôt les gens qui m'ont aidé à me relever. J'ai eu le bonheur et la chance de rencontrer au Centre de réadaptation des personnes d'exception qui m'ont donné des outils pour sortir de ma prison intérieure. Elles s'appellent Marie-France (orthophoniste) et Marie-Josée (technicienne en éducation spécialisée). Elles m'ont donné la motivation de réapprendre à parler et écrire, mais surtout de la détermination pour foncer dans la vie!

Je m'accrochais à cette idée qu'on peut bien vivre avec une aphasie pour le restant de sa vie. De ce fait, j'ai voulu immortaliser ce long parcours de réadaptation dans la rédaction d'un livre. Écrire pour me souvenir et pour honorer celles qui m'ont redonné les mots que j'avais oubliés de prononcer. Mario Plante, UPR

J'ai reçu un jour un livre rempli de souvenirs, de très beaux souvenirs. Tout au long de ma lecture, je suis passé par toutes sortes d'émotions. J'ai souris, j'ai ris, j'ai été émue et j'ai surtout été très fière de faire partie de cette histoire de vie. Je n'aurais pas pu mieux décrire la raison d'être de mon travail de technicienne en éducation spécialisée en réadaptation. Mario a trouvé les mots justes. Cette lecture m'a tout à coup redonné une grande motivation à poursuivre ce travail d'équipe qui peut faire une différence. Mario se décrit comme un gars bien ordinaire, permettez-moi de nuancer! Mario n'est pas ordinaire, il est un gars déterminé, ouvert, intelligent et tout à fait unique! Je me considère chanceuse d'avoir pu croiser son chemin et de faire partie de « Son parcours vers une nouvelle réalité ».

Marie-Josée, TES



En ces temps où les services de réadaptation sont secoués par des demandes récurrentes de revoir les façons de faire, le livre de Mario est arrivé sur mon bureau comme un cadeau. Je l'ai dévoré sans pouvoir m'arrêter, entre un sourire et une larme. Un parcours vu de l'intérieur, angle que nous n'avons pas souvent la chance de découvrir. Une évidence : une réadaptation réussie repose avant tout sur la relation de partenariat et de confiance qu'on établit avec l'usager et cette relation se développe avec le temps. Le temps nécessaire pour que la « nouvelle réalité » s'actualise. Mario a plongé dans sa réadaptation avec une détermination hors du commun, un conjoint présent et à l'écoute, des amis disponibles et avides de savoir comment communiquer plus efficacement avec lui. Il en est ressorti avec une confiance en sa nouvelle réalité.

Mario, merci pour ton récit, qui m'a rappelé de merveilleux souvenirs, et qui fait ressortir avec justesse le rôle de l'orthophoniste auprès des personnes aphasiques. Je n'aurais pas su mieux le faire!

Marie-France, orthophoniste



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Ensemble : nous sommes plus que la somme des parties.

Quelques démarches en partenariat avec des usagers partenaires ressources (UPR) du secteur jeunesse sont en cours. L'une d'elles porte sur le **développement d'un pavillon d'hospitalisation en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent** et une autre vise à améliorer la **transition des soins et des services en santé mentale pour les jeunes qui font le passage entre les services jeunesse vers les services adultes**.

Lors d'une rencontre de bilan sur leur collaboration, un **adolescent-UPR**, une **mère-UPR** et une **conseillère-cadre**, nous ont partagés quelques aspects significatifs de leur travail de partenariat. Voici, en rafale, leurs réflexions sur leur expérience.

Qu'est-ce que l'équipe retire de cette collaboration avec des UPR?

«C'est une perspective et un angle de vue qu'on n'avait pas et cela nous amène à revoir notre façon de penser. Cela nous permet d'ouvrir notre vision puisqu'ils nous amènent ailleurs.»

«Il n'y a pas de changements qui s'opèrent dans les services sans les professionnels, alors pas de changements dans les services sans les usagers!»

«Leur point de vue est essentiel pour alimenter nos démarches d'amélioration continue.»

«Avoir le point de vue de quelqu'un qui n'est pas dans les opérations, ça vient challenger les pratiques à différents niveaux.»

«Ne jamais oublier qu'ils sont là et que c'est pour les usagers qu'on fait notre travail.»

Quelles sont vos motivations à vous impliquer comme UPR dans ces projets?

«Que d'autres jeunes n'aient pas à revivre la même expérience que moi.»

«Faire une différence dans le futur.»

«Pour faire bouger les choses, il faut être dans le système... pour améliorer les choses, il faut prendre action.»

«D'amener des points par rapport à ce qu'on a vécu ou notre entourage pour que ça puisse servir à d'autres.»

«J'ai l'impression d'être écouté, mais surtout entendu, entendu avec le cœur!»

Qu'est-ce qui vous rend le plus fier dans votre implication ensemble?

«Le personnel pense qu'il sait ce que les usagers ont comme besoins, mais ça demeure souvent théorique. Nous (UPR) ont fait des reflets plus émotifs de ce qu'on vit.»

«En illustrant notre vécu de voir les réactions des professionnels, de voir que ce qu'on dit ça l'a un impact, que tu as une influence, que ça fait cheminer.»

«Notre opinion compte, on n'est pas là juste pour les apparences.»

«Tant que j'aurai l'impression que je peux contribuer, je vais continuer à m'impliquer.»

«Ça me rassure, l'équipe est passionnée et a le projet à cœur.»

«Il y a un désir de réfléchir, de se remettre en question de la part des professionnels et une volonté de prendre notre feedback et d'en faire quelque chose de constructif.»

«Les commentaires des UPR sont très aidants et mis en évidence lors des consultations et de la poursuite des travaux.»

«Leurs contributions sont riches, pertinentes et très appréciées.»



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Un partenariat enrichissant : Maisons des aînés et alternatives

La démarche de création des Maisons des aînés et alternatives (MDA-MA) et de transformation des milieux d'hébergement se déroule sur le territoire des Laurentides en partenariat avec une dizaine d'usagers partenaires ressources (UPR) du CISSS des Laurentides. Cette démarche a été citée maintes fois en exemple pour témoigner d'un partenariat fructueux. Mais qu'est-ce qui la caractérise exactement? Nous vous partageons ce que les UPR et le chargé de projet avaient à nous dire sur les conditions de succès de leur partenariat.

De l'accueil et de l'ouverture, mais avant tout des UPR de cœur

Dès le début des chantiers de travail des différents sites, nous avons invité des UPR à faire partie de l'équipe des intervenants du réseau de la santé. Ils ont accepté notre appel avec le souci de partager leurs savoirs quant aux besoins et bien-être des futures clientèles de ces Maisons. Cette mobilisation a permis de rassurer et de créer un sentiment de solidarité et de complémentarité. La contribution des UPR permet ainsi d'avoir une perspective de qualité due à leurs expériences à titre d'usagers, de résidents ou de proches aidants dans le milieu de l'hébergement.

«C'est tout ce bagage
d'expériences et de vécu qui est
mis à contribution dans les travaux.»

Un UPR de cœur

Ceux-ci témoignent vivement de leur volonté d'être au service et de bien représenter les besoins en s'appuyant sur leurs savoirs d'expérience. En effet, ils possèdent des vécus différents, soit à titre d'usagers, de résidents ou de proches aidants. En plus de leurs savoirs expérientiels, ceux-ci trouvent que les équipes de travail avec qui ils sont impliqués présentent une diversité d'acteurs provenant de l'interne et de l'externe à l'organisation. Cette rencontre des savoirs amène une grande richesse dans les échanges.

La valeur ajoutée d'une équipe

Concrètement, les rencontres avec les UPR se déroulent sous la responsabilité du chargé de projet, dont le rôle est de mettre en lumière et de favoriser le partage de leurs expériences.



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Le chargé de projet s'assure également de les informer des échéanciers et du déroulement des travaux des Maisons. Les rôles et responsabilités de chacun sont bien définis. Cette approche de cogestion et coresponsabilité fonctionne bien pour tous les membres impliqués. Les membres de l'équipe ressentent unanimement la mobilisation de chacun autour du même objectif. Améliorer significativement l'hébergement de nos aînés et des personnes en perte d'autonomie en prenant compte de leurs besoins, leurs projets de vie, ainsi que leurs proches aidants, représente bien la mission que s'est donnée l'équipe.

«Si je vois une réaction, je leur demande s'ils veulent la partager à tous. Par contre, je suis sensible à leur ressenti, s'ils ne sont pas à l'aise, je ne pousse pas. Je les laisse intervenir, mais je m'assure en tout temps de leur faire de la place.»

Chargé de projet

«Je ne me sens pas bousculée : on n'est pas obligé d'arriver avec une conclusion immédiate. On peut prendre du recul.» UPR de cœur

Le respect du rythme et la portée d'influence

Les UPR témoignent de l'écoute et du temps dont ils disposent pour réfléchir. Cependant, ils sont conscients que l'ampleur du projet comporte des contraintes tant organisationnelles que politiques pouvant influencer leurs décisions. Leurs attentes relatives au processus sont réalistes.

«On est conscient qu'on rêve, mais on essaie d'adapter le rêve à la réalité. On ne contrôle pas tous les intrants, lorsque la possibilité d'influencer les décisions est moindre, la satisfaction est moindre.»

UPR de cœur

Une culture de partenariat en pleine évolution

Les UPR sont considérés comme des membres à part entière de l'équipe. Ils ont le sentiment d'être considérés au même titre que les autres membres : le groupe les accueille avec ouverture, respect et politesse. Cela dit, si le chargé de projet est un initié à l'approche en partenariat de soins et services, ce ne sont pas tous les membres du personnel prenant part à la démarche qui sont formés ainsi. Pour certains collègues, une phase d'approvisionnement est donc nécessaire afin de leur permettre de développer une compréhension du rôle et de l'apport des UPR. Si quelqu'un se demande pourquoi il y a un bénévole présent dans l'équipe, on l'en informe. Les UPR et le chargé de projet deviennent alors des agents de sensibilisation à l'approche en partenariat de soins et services auprès du personnel. Le développement des rôles de chacun se vit dans la pratique, et chacune des parties s'influencent et apprend l'une de l'autre.



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Un immense merci à tous ceux et celles qui ont contribué à la réalisation de ce premier bulletin. Nous avons déjà bien hâte de préparer avec vous l'édition de novembre.

Nous vous souhaitons un très bel été!

Votre équipe du Bureau de partenariat de soins et services!

