



BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Vol. 5 n° 1, juin 2023

Ce bulletin se veut un moyen de promouvoir la culture du partenariat de soins et de services au sein de la population et du CISSS des Laurentides. Il permet de faire connaître les réalisations et les innovations en matière de partenariat. Cette publication est réalisée par l'équipe de partenariat de soins et de services en collaboration avec le service des communications.

La voix des usagers et des personnes proches-aidantes, la pièce maîtresse pour des soins et des services de qualité

Le CISSS des Laurentides croit profondément aux bénéfices découlant d'un partenariat entre les équipes cliniques et l'utilisateur (proches), car celui-ci mène inévitablement à de meilleurs soins et services.

Ce numéro du bulletin de partenariat pose un regard particulier sur l'utilisateur (proches) à titre de partenaire. Ainsi, vous y trouverez de l'information et des témoignages inspirants qui favorisent notre réflexion collective. Outre ce sujet, quelques articles sur des projets et mandats viendront également agrémenter ce numéro.



Bonne lecture!

Lyne & Mélanie, conseillères en partenariat de soins et de services
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)



Qu'est-ce qu'une relation soignant / soigné ?

Par **Sophie St-Père**, coordonnatrice hospitalisation - Hôpital de Saint-Jérôme et Argenteuil



Il n'y a aucun doute à mon esprit, chacun des professionnels de la santé a à cœur les besoins des usagers. Par contre, les grandes questions sont :

- Savent-ils vraiment ce qu'est le besoin réel de l'utilisateur?
- Peuvent-ils adhérer au plan de l'utilisateur même si cela va au-delà de leurs propres croyances, valeurs ou peurs?

L'histoire que je vous raconte aujourd'hui est un bel exemple de ce qu'est le partenariat de soins entre les soignants et leurs usagers.

Le contexte :

Après plusieurs mois de cycles de traitements, où les hospitalisations font place à de courts congés à la maison, l'utilisateur arrive malheureusement au bout de son chemin de vie. L'équipe de soins s'est investie. Elle s'est mobilisée et a accompagné la personne et ses proches à chacun des instants. Ils ont partagé des rires, des pleurs et des silences. Vient le moment où ça se confirme : le corps a tout donné. La batterie de réserve ne pourra tenir très longtemps.

Le plan de l'utilisateur :

Après l'annonce, le choc de la personne et de ses proches, vient l'énoncé de son plan de fin de vie. Parce que oui, l'utilisateur est consulté pour définir son plan de traitement. À première vue, le désir de la personne est très simple : « je veux mourir chez moi ».



La réaction de l'équipe :

Une onde de choc parcourt l'unité. La demande est pourtant fréquente. L'équipe a souvent organisé ce genre de retour à domicile, mais cette fois, c'est différent. La fin risque d'être peu romanesque. Disons que dans cette situation, le cancer ne fait pas toujours de cadeaux et les plaquettes, nos précieux alliés à la coagulation, ont déserté ce corps usé par la maladie. Les saignements sont déjà très actifs. L'image qui se forme dans la tête des professionnels est frappante et tous craignent que leur pire cauchemar soit le souvenir de ceux qui assisteront au décès le jour venu. L'équipe peine à croire qu'elle organisera ce retour à la maison avec ce risque.

Ce qui a été fait :

Premièrement, l'équipe s'est donné du temps pour en parler. Il faut bien départager nos peurs, nos croyances, nos valeurs et comprendre le besoin derrière la demande des usagers. Les professionnels sont aussi des humains. L'écoute du chef, les débats éthiques informels ont eu lieu dans la plus grande des bienveillances.

L'équipe interdisciplinaire a de nouveau rencontré l'usager et ses proches. Prenaient-ils une décision éclairée et étaient-ils prêts à aller jusqu'au bout du plan? La réponse est sans équivoque : « Quoique ce soit une aventure spéciale, nous allons jusqu'au bout de notre plan. »

L'équipe a donc organisé l'ensemble du soutien afin que cette personne et ses proches puissent vivre leur épisode de soins de fin de vie comme ils l'entendaient, selon leurs désirs, leurs besoins et leur capacité. Ils ont aussi veillé à atténuer tout ce qui pouvait l'être par de l'ajout d'équipement et de la médication en cas de dégradation rapide de l'état général.

En conclusion, les usagers sont les maîtres de leur corps et sont les seules personnes habilitées pour choisir leur expérience de soins. Les professionnels les accompagnent, les traitent, exposent les possibilités, mais au final, ce sont les usagers qui décident. De travailler avec eux dès le premier jour à atteindre leurs objectifs, de les aider à cheminer, c'est ça le partenariat de soins. Notre mission de soins dépasse nos propres croyances et nos propres valeurs dans la mesure où le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance sont au centre de chacune de nos interventions.



Bâtir la confiance

Par **Gilles Lacoste**, usager partenaire ressource



J'ai entendu récemment l'affirmation voulant que la santé et l'éducation reposent essentiellement sur une relation de confiance. Or, j'ai longtemps pensé que la balle était uniquement dans le camp de mes soignants et que mon rôle consistait à en bénéficier.

Récemment, un médecin spécialiste, après avoir pris le temps de bien m'écouter et d'examiner les résultats des tests, m'a prescrit un traitement, disons un peu plus exigeant de ma part. Lors d'une rencontre de suivi, il m'a simplement demandé si je respectais rigoureusement le plan convenu. J'avoue avoir éprouvé une certaine gêne avant d'admettre une certaine délinquance. Il m'a simplement demandé : pourquoi ? J'ai alors réalisé qu'il était plutôt anormal que mon médecin veuille davantage ma guérison que moi-même.

Ce dernier constat m'a amené à réfléchir sur mes plus belles expériences avec notre système de santé autant comme aidant naturel que comme usager. Or, chaque fois, j'ai retrouvé les ingrédients suivants :

- Le sentiment d'avoir été écouté tout en ayant une bonne compréhension de l'offre de services ;
- Le fait d'avoir une communication fondée sur le respect mutuel ;
- L'impression de travailler ensemble à mon rôle d'aidant ou à la solution de mon problème de santé.

En prenant de l'âge, il m'arrive plus souvent de fréquenter des salles d'attente d'établissements de santé. Étant moins captivé par mon cellulaire, j'ai pu remarquer les affiches énonçant les valeurs de l'organisation. Le mot « bienveillance » est celui qui a attiré d'abord mon intérêt surtout lorsque je le décède comme suit : veiller au bien de l'utilisateur. Évidemment, si l'attente est trop longue et que je reste longtemps dans l'incertitude, je finis par me demander s'il s'agit d'une valeur souhaitée plutôt qu'appliquée.

Mais cette relation de confiance tant recherchée par une majorité d'utilisateurs ne peut reposer sur les épaules que d'une seule partie : le réseau de la santé. Selon une expression anglaise bien connue, il faut être deux pour danser le tango. Or, peut-être qu'il est temps pour moi d'afficher dans mon bureau mes cinq valeurs en tant qu'utilisateur, soit : le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance, afin que ces dernières deviennent réciproques.



Être un usager partenaire de mes soins et de mes services, ça veut dire quoi?

Entrevue réalisée avec **Manon Duval**, usagère partenaire ressource (UPR)

Par l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services



Mme Duval est UPR au CISSS des Laurentides depuis 2017. Nous lui avons demandé ce que signifie **être partenaire de ses soins et de ses services?**

C'est d'abord une responsabilité qu'on partage les intervenants et nous. Ça nous demande une participation active à la rencontre, mais ça demande également aux intervenants de nous encourager et surtout nous permettre de prendre part à la recherche de solutions.

Avant chaque rencontre, il faut bien se documenter et préparer nos questions. Pendant la rencontre, avoir une discussion avec notre ou nos intervenant(s) sur ce qu'on veut, comment on le souhaite et surtout il faut qu'on les informe sur les choses qu'on ne veut absolument pas, pour mieux préparer la suite des choses. C'est important de se parler en toute franchise. L'intervenant, lui, doit avoir une écoute active et empathique et SURTOUT regarder les usagers et non pas son ordinateur lorsqu'il nous parle. Le contact visuel est bien important pour nous. **Le partenariat de soins et de services** est donc une façon de travailler **ENSEMBLE**, l'intervenant, les membres de l'équipe et nous, afin de former une grande équipe qui nous soutiendra dans notre prise de décision.



Comment le partenariat de soins redonne ESPOIR

Par **Christelle St-Louis**, conseillère en soins infirmiers



Voici un texte issu d'une entrevue que m'a accordée Karine, une usagère qui dans ses débuts, était une simple usagère et qui est devenue au fil des jours, une **usagère partenaire de ses soins**.

Karine avait déjà reçu des services en santé mentale dans le passé. Pour cette raison, lorsqu'elle a rencontré les membres de l'équipe de la clinique externe en santé mentale de Sainte-Thérèse, elle était nerveuse, ne savait pas ce qui l'attendait et, malheureusement, avait très peu d'espoir et très peu d'attente. Par contre, très rapidement, l'équipe a inclus Karine dans le plan d'intervention, les décisions cliniques et la recherche de solutions.

C'est d'ailleurs ce que Karine a d'abord remarqué et apprécié, c'est que les rencontres avec sa travailleuse sociale et son infirmier étaient axées sur la recherche de solutions et misaient sur ses forces. Enfin, elle pouvait aller de l'avant plutôt que de toujours porter son attention sur le négatif.

Ce qui l'a beaucoup aidée, c'était de porter son attention sur ses forces et sur le positif dans sa vie, soit son entourage et sa capacité à établir une routine saine. De plus, Karine a toujours eu le sentiment que l'équipe de soins la mettait sur le même pied d'égalité, c'est-à-dire qu'ils travaillaient d'égal à égal avec elle. À chacune des rencontres, l'équipe l'accueillait sans jugement et avec empathie.

Karine a aussi eu l'opportunité de participer à l'élaboration de son plan d'intervention, elle a pu décider de définir elle-même, en collaboration avec l'équipe, ses objectifs et de mettre en application ses forces et ses stratégies. En effet, l'élaboration du plan d'intervention a pu soutenir Karine dans la mise en place de différentes stratégies incluant, entre autres, une routine de vie saine avec de l'entraînement physique. Sa mise en action lui permettait de diminuer ses pensées négatives.



L'accent mis sur ses objectifs, Karine s'est sentie proactive dans son traitement et a trouvé très encourageant d'avoir un but à atteindre et de pouvoir vivre des réussites.

Par moment, Karine avait l'impression de ne pas avoir vraiment progressé, mais lorsque l'équipe lui remémorait le chemin parcouru, elle en prenait alors conscience. Le fait de pouvoir compter sur un regard extérieur lui a permis de mieux analyser son évolution. Aujourd'hui, Karine va beaucoup mieux et elle souhaite pouvoir partager son expérience en aidant les autres.

Grâce à ce témoignage, elle espère transmettre un message d'**espoir**.

Partenaire, jusqu'au bout

Par **Mario Plante**, usager partenaire ressource



J'avais besoin d'aide pour comprendre ce qui m'arrivait. Comprendre l'accident, comprendre pourquoi mon cerveau était au ralenti et surtout, comprendre si j'étais pour reparler un jour... Je venais de subir un accident vasculaire cérébral (AVC) qui m'a rendu aphasique à 54 ans. Je ne pouvais pas communiquer avec mes proches. Je me sentais seul dans un univers complètement inconnu. « Comment faire pour me sortir de ma prison intérieure? »

Quelques jours après mon AVC, j'ai eu une réunion très importante à l'hôpital. Une réunion qui allait diriger le reste de mon parcours : mon premier plan d'intervention interprofessionnel. Sans le savoir, c'était le début d'une longue réadaptation qui allait durer des années. C'était une réunion sans paroles pour moi, mais j'avais le sentiment qu'on voulait m'aider. C'est là que j'ai connu la première motivation à vouloir parler de nouveau. Je me sentais important aux yeux des personnes présentes.



« Demain matin, l'aphasie va-t-elle encore être présente? » C'est un cauchemar qui ne disparaissait pas à mes réveils... Dans ces moments de découragement, je me raccrochais au soutien des intervenantes en centre de réadaptation. C'était la seule et unique solution pour pouvoir m'échapper de ma prison. Pour me reconstruire, il fallait que je donne pour recevoir de nouveau. C'est comme ça que j'ai construit un partenariat avec l'orthophoniste. Par le travail acharné et la confiance mutuelle, je suis allé jusqu'au bout dans mon processus de réadaptation.

Maintenant que je peux communiquer mes souvenirs, c'est à mon tour de donner de l'espoir et surtout de la motivation aux usagers et aux gens qui s'occupent de nous, c'est-à-dire aux intervenants de la santé. C'est pour cela que je suis devenu Usager Partenaire Ressource (UPR). C'est pour démontrer que vous êtes important, à votre tour, et souligner le fait que vous m'avez soutenu dans une période où j'avais besoin d'aide. Mon implication en tant qu'UPR fait partie intégrante de mon évolution. De ce fait, vous êtes devenus partenaires avec moi, pour une grande partie de mon parcours.

Reconnaissez les signes de l'AVC

- V** **Visage**
est-il affaissé?
- I** **Incapacité**
à lever les deux bras normalement?
- T** **Trouble de la parole**
trouble de la prononciation?
- E** **Extrême urgence**
composez le 9-1-1

Pour accéder à la page vous pouvez cliquer avec votre souris sur l'image du document ci-dessus.



Le partenariat, une approche de soins mieux adaptée à chaque situation

Par **Stéphanie Huot**, conseillère en soins infirmiers



Depuis plusieurs années, une approche de partenariat basée sur les besoins des usagers et leurs proches aidants permet d'améliorer la trajectoire de soins et services de l'AVC dans notre région.

Plusieurs avantages sont observables et ont des impacts positifs pour cette clientèle. Vous êtes-vous déjà demandé pour quelles raisons un usager pouvait ne pas vouloir adhérer à son plan d'intervention? En fait, les décisions respectaient-elles vraiment les besoins individuels? Est-ce qu'elles prenaient en considération l'expérience, les valeurs et les préférences de l'utilisateur et son proche aidant?

Par exemple, si le besoin de l'utilisateur est de recommencer à conduire sa voiture et que les interventions misent davantage sur le langage, il est normal que la contribution, l'engagement et le lien de confiance ne soient pas optimaux, d'où l'importance de faire participer l'utilisateur et son proche aidant.

L'implication des professionnels de la santé est aussi importante. Leur expertise est un atout au continuum de l'AVC, car elle favorise la mise en place et l'amélioration des soins et des services selon les meilleures pratiques. Cette nouvelle approche mise sur une étroite coopération-collaboration avec l'utilisateur, ses proches et tous les professionnels, une prise de décision partagée, une bonne capacité d'écoute, une communication adaptée et une participation à l'élaboration du plan d'intervention interprofessionnel. Chaque personne est unique et les intervenants doivent aussi s'adapter, ce qui exige un effort continu afin de s'assurer de bien répondre aux choix des usagers.

L'excellence en soins de santé est majeure et nécessaire. Une approche en partenariat cherche à améliorer la santé et le bien-être des usagers et de leurs proches en rehaussant la qualité et la sécurité des soins et services. De plus, cette approche vise aussi à améliorer le bien-être au travail des divers intervenants du système de santé en donnant un sens plus grand à leurs actions.

Concrètement, le partenariat de soins (rencontre interprofessionnelle) permet de renforcer le lien de confiance avec l'utilisateur et son proche aidant. Le fait de constater que toute l'équipe de soins est présente démontre la volonté de les aider selon leurs réels besoins et de les écouter.

Le plan d'intervention : une démarche de concertation

Par l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services

Je suis invité(e) à une rencontre de plan d'intervention (PI)
ou un plan d'intervention interprofessionnelle (PII)
Ma santé et mon bien-être, Je m'en occupe!

Cette rencontre vise à **discuter avec nous** de votre situation et des moyens permettant d'améliorer celle-ci.

Vous aurez à **prendre la parole** pour nous partager vos besoins, vos priorités, vos capacités et vos limites. Vous pouvez être accompagné(e) d'un proche ou d'une personne de votre choix.

Les engagements de chacun seront mis par écrit, **dans vos mots**, en précisant la date de révision. Ce **document vous sera remis** comme aide-mémoire une fois votre signature apposée.

Pourquoi se réunit-on aujourd'hui?

Être en partenariat de soins et de services : une responsabilité partagée!

<p>Conseils utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenez en note vos questions, symptômes, inquiétudes, préoccupations, limites, etc; • Soyez accompagné(e) d'un proche avec qui vous avez préalablement discuté de votre situation et de ce que vous souhaitez. Il pourra vous aider à ne rien oublier pendant la rencontre; • Posez des questions et demandez que l'on répète, surtout si certaines choses ne sont pas claires pour vous; • Écoutez les différentes options qui vous sont proposées; • Demandez des informations écrites car il est normal d'oublier, surtout lorsqu'on est inquiet. Un aide-mémoire et des liens fiables peuvent vous être remis. 	<p>Nos engagements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écouter ce que vous souhaitez nous faire connaître concernant vos objectifs, questions, symptômes, préoccupations, limites, etc; • Expliquer à l'aide de mots simples comment nous pouvons vous aider, quelles sont nos options et les limites de chacun; • Respecter votre rythme à comprendre, à accepter vos choix et décisions, à être accompagné(e); • Vérifier ce que vous avez compris et comment vous vous sentez suite aux échanges; • Référer aux documents écrits fiables, à votre plan, à d'autres professionnels ou organismes en soutien à votre situation.
---	--

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

PLUS DE 100 INSTALLATIONS
EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec

L'équipe du bureau de partenariat lançait récemment un tout nouvel outil élaboré en collaboration avec des usagers partenaires ressources.

La rencontre visant à déterminer le plan d'intervention (PI ou PII) avec son ou ses intervenants apparaît parfois comme une source d'anxiété ou d'incompréhension en tant qu'utilisateur ou proche-aidant.

Cet outil explore les objectifs de la rencontre, son déroulement et donne quelques conseils utiles. De plus, il vous fait connaître nos engagements en tant qu'intervenants du réseau impliqué auprès de vous .

Pour accéder au document vous pouvez cliquer avec votre souris sur l'image du document ci-dessus.



Partenariat et pouvoir d'agir

Par **Lynda Ouellet**, usagère partenaire ressource



Quand j'ai appris que j'avais un cancer du sein, j'ai vite compris qu'il fallait que je m'implique dans mon traitement et ma guérison en collaboration avec mon équipe médicale. J'ai réuni toutes les informations que j'ai obtenues ou cherchées et je me suis fait un cartable pour mon cancer. Comme ça, j'avais toujours tout sous la main pendant mes rendez-vous.

J'en ai fait une mission personnelle et je me suis mise à noter : les médicaments à prendre, les effets à surveiller, les aliments à éviter et les conseils pour me rétablir au mieux. Parfois, cela me demandait beaucoup d'efforts de tout suivre à la lettre, mais ça me donnait la conviction de faire quelque chose pour m'éviter des complications.

J'ai réussi à établir une relation de confiance avec mon équipe en leur parlant ouvertement. J'étais à l'aise pour signaler les effets secondaires ou les changements dans mon état de santé, ce qui a permis à mes médecins de prendre des décisions sur mon traitement.

Quand il a fallu prendre la décision de faire une mastectomie, j'ai discuté avec ma chirurgienne des avantages et inconvénients de chaque option. Ça m'a rassurée et j'ai pu faire un choix éclairé pour l'opération. Je choisissais ce qui me convenait le mieux.

Après la mastectomie, j'ai participé à un atelier sur le lymphœdème et rejoint un groupe de soutien recommandé par la physiothérapeute. Le soir même, j'étais dans ce groupe, ce qui m'a permis d'en apprendre plus, de recevoir du soutien et d'entendre les conseils d'autres femmes qui avaient aussi le lymphœdème. Cette démarche a facilité ma compréhension de cette complication postopératoire.

En posant des questions sur le risque de récurrence, j'ai compris ce que je pouvais faire de mon côté pour le réduire. J'ai aussi appelé mon infirmière pivot quand j'ai eu des douleurs à cause de l'hormonothérapie et elle m'a donné des conseils pour améliorer ma qualité de vie. Moins de douleurs signifient un meilleur sommeil, un moral plus élevé et moins de stress.

Saviez-vous que c'est une montréalaise du nom de Betty Caplan qui a fondé la société de recherche du cancer ? Sa mère avait reçu un diagnostic de cancer et Mme Caplan a choisi de s'impliquer avec quelques amies pour faire changer les choses et avancer la science.



Soutenir le développement de connaissances et de compétences des personnes proches aidantes

Par **Stéphane Bondaz**, coordonnateur en proche aidance



J'aborde avec vous un thème central de la proche aidance, soit la sensibilisation et l'auto-reconnaissance des personnes proches aidantes (PPP).

Le 29 mars dernier, j'ai assisté à un événement annuel de l'organisme l'APPUI qui présentait les résultats d'un grand sondage mené sur le plan national au niveau de la proche aidance. J'ai été frappé par certaines statistiques :

- 34 % des adultes québécois sont considérés comme personnes proches aidantes. Et 44 %, si l'on inclut ceux et celles offrant moins d'une heure de soins par semaine ;
- La **moitié** des personnes proches aidantes n'ont pas conscience de l'être.

Peu importe l'angle que l'on prend au niveau du partenariat de soins et services, le fait de pouvoir reconnaître la personne proche aidante, voir même que celle-ci "s'auto" reconnaisse est primordial.

Comment reconnaît-on l'expertise qu'a su développer une personne proche aidante si elle n'a aucune idée qu'elle en est une ? Cela vaut autant pour la personne elle-même que pour l'intervenant pouvant interagir avec elle.

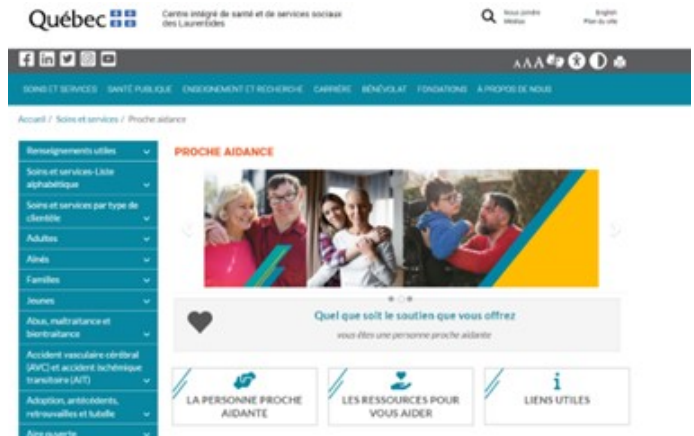
Prendre conscience du rôle que l'on a, c'est également prendre conscience des répercussions que cela peut engendrer. C'est prendre conscience que des services d'aide existent et que nous y avons droit.

De ce fait, la reconnaissance et l'autoreconnaissance sont primordiales et il est important d'adresser cet enjeu par le biais de différents moyens : médias, réseaux sociaux, etc. L'une des actions concrètes de notre organisation a été la construction, dans le site web du CISSS des Laurentides, d'une section dédiée à la proche aidance.



De ce fait, la reconnaissance et l'autoreconnaissance sont primordiales et il est important d'adresser cet enjeu par le biais de différents moyens : médias, réseaux sociaux, etc. L'une des actions concrètes de notre organisation a été la construction, dans le site web du CISSS des Laurentides, d'une section dédiée à la proche aidance.

Son objectif principal est de reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes. La vision de la politique nationale des personnes proches aidantes se reflète dans son contenu. Notre souhait est que cette section soit vivante, issue des expériences et des besoins des PPP. Un lien menant vers une boîte courriel permet de laisser des commentaires pour bonifier et améliorer cette section.



Pour accéder à la page vous pouvez cliquer avec votre souris sur l'image du document ci-dessus.

Nouvelle page d'accueil du site Internet du CISSS des Laurentides

Par **Catherine Veilleux**, conseillère en communication

Le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté a lancé, en février dernier, la nouvelle page d'accueil du site Internet du CISSS des Laurentides. Cette refonte a été possible grâce à la participation de plusieurs partenaires, dont des usagers partenaires ressources.

Cette nouvelle page offre une navigation instinctive axée sur les besoins des usagers à travers une catégorisation par type de clientèle (familles, jeunes, adultes et aînés). Des liens utiles ont aussi été ajoutés pour optimiser le temps de recherche des informations les plus demandées.

Cette nouvelle page d'accueil vient compléter un travail de refonte réalisé sur le site Internet depuis les deux dernières années, aboutissant sur la création de plusieurs nouvelles pages et sections, ainsi que la réorganisation du contenu, afin d'offrir une navigation encore plus optimale et agréable.

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à l'aboutissement de ce beau projet.





Communiquer de manière accessible en santé

Entrevue avec **Marie-Michèle Mantha**, agente d'information du centre de littératie
Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
Par l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services



Qu'est-ce que le centre de littératie et quel en est sa mission ?

Nous sommes une petite équipe de rédacteurs et de graphistes spécialisés en vulgarisation dans le domaine de la santé. Notre rôle est d'accompagner les équipes de soins qui créent du matériel éducatif pour les patients. Ce peut être des fiches santé, mais aussi des affiches ou des guides interactifs, par exemple. Nos projets sont variés. On vulgarise leurs textes, on les met en forme et on les adapte aux besoins des patients.

Définition Vulgarisation

Fait d'adapter des connaissances techniques, scientifiques, pour les rendre accessibles à un lecteur non spécialiste.

Le Robert

Il ne faut pas oublier que plus d'un adulte sur deux au Québec a de la difficulté à comprendre et à utiliser l'information en santé. C'est énorme!

Si tu as du mal à comprendre l'information que ton médecin ou ton infirmière te donne, ce sera difficile. Notre mission est de faciliter le dialogue entre l'équipe de soins et les patients.

Quels sont les pièges les plus souvent observés dans les communications écrites en santé ?

Le principal piège que j'observe est de vouloir en dire trop. Mais trop d'informations peut décourager le lecteur. Il risque aussi de ne pas capter l'essentiel. Avec les fiches santé, la longueur visée est de deux pages, quatre maximum.



Un autre piège important à éviter est d'écrire pour les patients sans les impliquer! Si on veut que les documents soient lus et utiles, il faut les travailler avec eux.

Il y a plusieurs manières de le faire. Les fiches santé sont commentées par des patients avant d'être publiées. Il nous arrive de faire un *groupe de discussion*, si le sujet est plus sensible. Je pense à titre d'exemple aux fiches destinées aux fumeurs. On veut que les documents répondent aux besoins des professionnels de la santé, mais aussi aux principales préoccupations des patients et de leurs proches. Cela demande du temps, mais au final, tout le monde y gagne.

Critères d'une communication accessible en santé :

- **Cibler l'information essentielle à communiquer;**
 - **Utiliser les techniques de langage clair (ex: phrases courtes, termes médicaux expliqués);**
 - **Mettre en évidence l'objectif et les messages-clés;**
 - **Structurer l'information selon un ordre logique pour l'usager;**
 - **Aérer la mise en page avec des visuels qui renforcent les messages-clés. Un texte attrayant est tout aussi important qu'un texte bien vulgarisé;**
- Choisir un format et un moyen de

Parlez-nous de votre plus grande réalisation

Nous avons bâti une collection de **550 fiches santé**, utilisées au CHUM et ailleurs dans le réseau. Notre méthode de travail est reconnue comme pratique exemplaire de l'organisation des normes en santé. C'est le fruit d'un travail collectif. Notre équipe est fière de ce rayonnement. Je pense qu'on le doit beaucoup au fait que les fiches ont été co-construites avec des usagers et des proches. Plus de 800 usagers ont participé à un moment ou à un autre à leur production. Les gabarits ont été bâtis en tenant compte de leurs questions.

En ce moment, plus de 200 fiches sont en cours de production. Certains sujets sont proposés par les usagers. Le témoignage qui suit, celui de Carmen Lampron, vous en donnera un bon exemple.



Pour consulter les fiches, vous pouvez cliquer avec votre souris sur l'image du document ci-dessus.



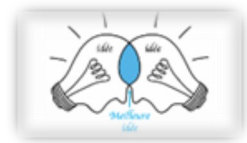
Mon expérience dans la création des fiches santé du CHUM

Entrevue avec **Carmen Lampron**, patiente partenaire au CHUM

Par l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services

Mme Lampron comment êtes-vous devenue patiente partenaire (PP) ?

J'ai été recrutée il y a une dizaine d'années par Vincent Dumez qui m'avait entendu faire une présentation suite à mon cancer du sein. Il m'a demandé de devenir patiente partenaire pour l'université de Montréal. J'ai participé à plusieurs projets, dont la relecture des fiches santé concernant la reconstruction mammaire. J'ai aussi accompagné de nouveaux PP lors de participation à des comités d'amélioration.



Parlez-moi de votre expérience en lien avec les fiches santé.

J'ai d'abord contribué aux fiches en participant à la relecture de celles-ci. Cela fonctionnait, mais il y avait un constant aller-retour entre le personnel du réseau qui écrivait les fiches et les usagers qui commentaient. Avec le temps, j'ai initié une fiche sur le thème de la sécheresse vaginale. Sujet tabou, mais souvent présent lors de cancer. Pour réaliser cette fiche, une sexologue et moi, avons dès le début, produit le contenu avec l'aide d'un groupe de discussion.

Nos constats face à cette façon de faire sont les suivantes :

- Efficacité accrue de la démarche en termes de temps et de pertinence;
- Prise de conscience sur l'importance de ne pas insérer uniquement du contenu théorique, mais d'adresser aussi les dimensions émotives que peuvent ressentir les personnes affectées par la maladie;
- L'importance d'impliquer les usagers, car leurs besoins en information peuvent être très différents de ce qui peut être perçu par les professionnels;
- La nécessité d'apporter une attention particulière aux choix des mots.

Que souhaitez-vous pour l'avenir de ces fiches ?

Nous espérons tous une large diffusion. Je viens des régions et je sais que parfois les ressources sont beaucoup moins accessibles. Si les fiches santé peuvent guider des gens, réduire leurs inquiétudes et surtout être accessibles, je considère que notre mission est accomplie!

Saviez-vous que plusieurs de ces fiches sont disponibles sur les différentes pages du site internet du CISSS des Laurentides ?



Un sondage qui démontre l'importance de la qualité de la relation

Par l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services



Saviez-vous qu'un sondage est disponible pour l'ensemble des usagers du CISSS des Laurentides ? Nous avons regroupés pour vous quelques mots clés tirés de commentaires reçus par des usagers ayant complété celui-ci.

Ce sont souvent d'interactions humaines dont il est question lorsqu'on évoque la qualité de son expérience.

Merci à vous, usagers et personnes proches-aidantes, de prendre le temps de nous partager vos commentaires malgré les difficultés et les défis inhérents à votre situation.



SONDAGE EXPÉRIENCE USAGER

Afin de poursuivre nos efforts d'amélioration continue, nous souhaitons connaître votre opinion sur la qualité des soins et services liés à votre plus récente expérience au CISSS des Laurentides. Comme par exemple : un rendez-vous, un suivi, une hospitalisation, un hébergement.

Compléter le sondage vous prendra environ 5 à 10 minutes. Votre participation est volontaire et anonyme.

Le proche-aidant ou le représentant légal peut compléter le sondage au nom de l'utilisateur, si la situation le requiert.

D'autres moyens demeurent à votre disposition pour exprimer votre opinion:

- // Discuter directement avec l'employé ou le gestionnaire du secteur concerné;
- // Commissariat aux plaintes à la qualité des services :
 - // Par téléphone : 1 866 822-0549 ou 450 432-8708
 - // Par courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
- // Comité des usagers ou des résidents.

Merci de votre participation!

Si vous avez des questions ou besoin de soutien, veuillez communiquer avec le Bureau de partenariat de soins et de services : partenariat-soins-services.cisslau@ssss.gouv.qc.ca

Pour accéder au sondage, vous pouvez cliquer avec votre souris sur l'image du document ci-dessus.



L'équipe du bureau de partenariat vous souhaite un été rempli de chaleur humaine et de soleil dans votre cœur!

Question ou suggestion? Contactez-nous!

Bureau du partenariat de soins et de services
Courriel : partenariat-soins-services.cissslau@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 450-432-2777, poste 78033

**Merci de contribuer à l'amélioration des soins et services.
Nous attendons vos idées pour la prochaine édition!**