IMPLANTATION D'UN BUREAU DE PARTENARIAT

CRSSS de la Baie-James

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE

- Claudine Jacques (Adjointe à la PDG - Qualité, performance, évaluation, éthique, soutien et administration)
- Marie-Andrée Duperré (Agente de planification, de programmation et de recherche - Direction générale)

THÉMATIQUE ET OBJECTIF DU PROJET

- Projet Culture
- Structurer un bureau de partenariat qui implique le développement des compétences, des trousses à outils et des activités de formation et de sensibilisation à l'ensemble des acteurs.
- Offrir un soutien à la sélection et au recrutement des patients partenaires ainsi que l'accompagnement tout au long de leur implication dans les instances.
- Évaluer la mise en œuvre, ainsi que les retombées, de l'approche de partenariat.

MÉTHODOLOGIE

Mettre en œuvre le plan d'action pour l'implantation du Bureau de partenariat :

- Approuver une procédure interne (CODIR) permettant d'encadrer l'implantation de l'approche;
- Utiliser le coffre à outils du bureau de partenariat (formulaires, guide, aide-mémoire) ;
- Former, préparer et accompagner les patients partenaires ;
- Accompagner les intervenants : formation/sensibilisation, identification de patients partenaires ;
- Administration de questionnaires suite à la participation aux projets cliniques ;
- Implanter un comité aviseur des patients partenaires pour évaluer leurs rôles ;
- Pérenniser le bureau de partenariat en mode virtuel (contenu de formation, formulaires, etc.) ;
- Évaluer les retombées de l'approche et en faire le suivi dans les instances ;

FFOM

FORCES

- Ouverture et enthousiasme des différents comités et intervenants par rapport au projet d'implantation du Bureau de partenariat;
- Lien cordial avec le comité des usagers;
- Démarches actuelles d'Agrément Canada de renforcer l'importance de l'apport de l'usager et de ses proches dans les soins et services (niveaux opérationnel et tactique);
- Appui de l'équipe médicale;
- Bureau de partenariat relevant de la Direction générale responsable des pratiques cliniques transversales.

FAIBLESSES

- Barrières linguistiques et réalités culturelles différentes avec les communautés autochtones et enjeux de sécurisation culturelle;
- Risque de désirabilité sociale des patients partenaires (petits milieux);
- Rencontres présentielles avec les patients partenaires difficile en raison de l'étendue du territoire et de l'éloignement géographique et concentration des comités dans une localité;
- Il peut être difficile de préserver l'anonymat (petits milieux);
- Les petits milieux entraînent de potentiels conflits d'intérêts ou de rôles et des enjeux de recrutement;
- Population ayant un degré de scolarité moins élevé qu'au Québec (enjeu de littératie).

OPPORTUNITÉS

- Collaboration avec le comité régional pour les programmes d'accès aux services en langue anglaise et l'agent de liaison autochtone;
- Exigences ministérielles des programmes continuum AVC et primauté de la personne qui requiert la participation de patients partenaires ;
- Mettre en pratique les principes de l'éthique relationnelle;
- Différents projets internes en cours qui sollicitent des patients-partenaires pour l'année à venir.

MENACES

- L'approche de soins centrés sur le patient (au niveau opérationnel) est encore à consolider auprès des équipes de soins;
- Il y a peu de formations disponibles concernant l'approche partenaire de soins ;
- La plupart des usagers sont des travailleurs (population active) qui possèdent peu de temps à investir pour devenir patients partenaires;
- La culture de prise en charge et de l'expertise des professionnels est encore très présente dans les milieux et les communautés, ce qui nuit à la prise de conscience de l'usager sur le fait qu'il possède également une expertise quant à sa santé.

BONS COUPS ET DÉFIS À PARTAGER

Bons coups de l'implantation du Bureau de partenariat	Défis de l'implantation du Bureau de partenariat
Réflexion et analyse du projet soigneusement travaillée et qui s'inscrit dans les pratiques cliniques transversales du CRSSS	Agir à titre d'autorité pour sélectionner un partenaire
Mise en place d'une procédure pour baliser les étapes et les modalités d'implantation de l'approche de partenariat	Soutenir et accompagner les intervenants à cette nouvelle philosophie de gestion
Mise sur pied du bureau de partenariat afin de soutenir les équipes pour le recrutement, l'accueil, la formation et l'accompagnement des futurs patients partenaires	S'assurer de reconnaître la contribution des partenaires
Tournée des équipes pour faire connaître l'approche patient partenaire et les différents outils mis à la disposition des équipes pour structurer un projet de partenariat	Associer les partenaires à toutes les étapes du projet, incluant le processus de rétroaction et d'analyse
Nombreux projets élaborés avec la participation de l'usager et/ou ses proches à des niveaux divers de participation	Donner de la rétroaction aux partenaires à toutes les étapes du cycle de vie d'un projet
	Procéder à une analyse rétrospective des projets, assurer le suivi des recommandations et communiquer les conclusions.

PROCHAINES ÉTAPES

- Préparation d'une formation interne pour les nouveaux employés
- Développement d'activités de sensibilisation à la population sur « être expert de sa santé »
- Recrutement des patients partenaires (en continu)
- Formation et préparation des patients partenaires avant leur participation aux diverses instances (en continu)
- Accompagnement des patients partenaires dans les instances participatives
- Accompagnement des intervenants avant la 1re rencontre avec l'usager
- Identification de patients partenaires ponctuels pour soutenir l'analyse du parcours de soins vécus (cas traceur)