INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

PROJET ORGANISATIONNEL

PROMOUVOIR LE PARTENARIAT ET LA COCONSTRUCTION AVEC DES USAGERS

INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

Présentation de l'équipe

Mme Sonia **Bérubé**, infirmière clinicienne
Mme Marie-Ève **Duval**, adjointe à la directrice des ressources humaines et des communications
Mme Mélanie **Gagnon**, usagère-ressource
Mme Sylvie **Houde**, membre du comité des usagers
Mme Nicole **Kirouac**, usagère-ressource
M. Denis **Lachance**, usager-ressource
M. Bruno **Laflamme**, conseiller à la gestion des risques
Mme Mélanie **Lamontagne**, adjointe à la directrice des services multidisciplinaires
Mme Valérie **Langlois**, conseillère-cadre à la direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique et responsable du projet
M. Yves **Larose**, membre du comité des usagers
Mme Carole **Lavoie**, adjointe à la directrice de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique
Mme Hélène **Lizotte**, directrice adjointe à la direction générale
Mme. Pierrette **Thibodeau**, usagère-ressource

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

Thématique et objectifs du projet

Thématique du projet

En avril 2017, la Direction de la qualité, de l'évaluation et de l'éthique (DQÉÉ) de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (Institut) a procédé à l'évaluation des pratiques de partenariat avec l'usager et ses proches à l'Institut. Plus de 50 personnes ont participé à une collecte de données, incluant des membres de différentes instances de l'établissement, dont le comité des usagers (CU) ainsi que des usagers et leurs proches. Les résultats ont démontré que le niveau d'intégration n'était pas optimal dans notre établissement. C'est pour cette raison que le partenariat est devenu une priorité organisationnelle et que la DQÉÉ a demandé à un usager-ressource de mettre en place une structure permettant de soutenir le partenariat dans notre établissement. Le lancement du Bureau du partenariat avec l'usager et ses proches (BPUP) a eu lieu le 2 octobre 2018. C'est un usager-ressource de l'Institut qui a élaboré les fonctions du BPUP après avoir consulté différents acteurs de l'établissement. La raison d'être de notre projet est d'envoyer un signal fort de l'importance accordée au partenariat dans notre établissement, et ce, dans le but d'amorcer le changement de culture organisationnelle

Objectifs du projet

Objectifs généraux mesurables	• Promouvoir la participation et la coconstruction du partenariat à l'égard des usagers-ressources et des usagers partenaires • Développer la culture organisationnelle en intégrant le partenariat dans nos pratiques cliniques transversales • Démontrer la valeur ajoutée de la participation de l'usager et de ses proches • Soutenir le développement du partenariat entre les usagers et les proches et les intervenants (1)		
Objectifs spécifiques	• En contexte de soins et de services	• En contexte d'organisation des soins et des services	• En contexte de gouvernance
	• Améliorer le taux d'observance de l'hygiène des mains • Une autre pratique clinique transversale ciblée en groupe de travail (coconstruction)	• Recrutement d'une banque de douze usagers-ressources	• Intégrer des usagers-ressources dans tous les comités concernant la sécurité de l'usager

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

Méthodologie

ÉTAPE	LIVRABLE	TÂCHES RÉALISÉES	ÉCHÉANCIER
Recrutement des usagers-ressources	• Création d'une banque de douze usagers-ressources	✓ Publicité pour campagne de recrutement ✓ Banque de 25 usagers présentant un intérêt à s'impliquer à titre de partenaire	Novembre 2019
Mise sur pied du groupe de travail	• Recrutement de six usagers ressources, dont un par trajectoire de soins, deux membres du comité des usagers, un intervenant clinique, un médecin et un expert en communication	✓ Recrutement de deux membres du comité des usagers et d'une intervenante clinique ✓ Approche réalisée pour le recrutement d'un médecin et d'un expert en communication ✓ Recrutement de cinq personnes ayant développé une expertise liée à l'approche de partenariat pour soutenir le groupe	Novembre 2019
Formation des membres du groupe de travail à l'approche du partenariat	• Recrutement d'un usager-ressource formateur • Préparation d'une formation sur le partenariat • Élaboration d'un sondage d'appréciation de la formation sur le partenariat • Réalisation de la formation auprès du groupe de travail	✓ Préparation d'une formation sur l'approche de partenariat par un membre de l'équipe de soutien ✓ Présentation de la formation aux membres actuels du groupe de travail et de l'équipe de soutien (sera retravaillée par le groupe) ✓ Approche réalisée pour le recrutement d'un usager-ressource formateur	Novembre 2019

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

Méthodologie (suite)

ÉTAPE	LIVRABLE	TÂCHES RÉALISÉES	ÉCHÉANCIER
Cocréation en groupe de travail	• Choix de la pratique clinique transversale supplémentaire • Mise en œuvre d'un plan de communication visant la promotion du partenariat • Elaboration d'outils d'évaluation du partenariat		Mars 2020
Intégration d'usagers-ressources aux comités de gouvernance	• Liste des comités de gouvernance qui concernent la sécurité de l'usager • Recrutement des usagers-ressources pour la gouvernance • Formation des usagers-ressources selon le comité désigné	✓ Approche d'un usager et de son proche ayant manifesté l'intérêt à s'impliquer dans la gouvernance	Septembre 2020
Formation des membres du comité des usagers et des intervenants (incluant l'équipe médicale) à l'approche de partenariat	• Élaboration des outils de promotion du partenariat • Réalisation de la formation		Mars 2021
Évaluation du projet	Suivi des indicateurs		En continu jusqu'en

INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

FFOM

FORCES	• **Ressources dans l'organisation ayant une expertise liée à l'approche de partenariat :**
	  • **Expérience vécue dans l'organisation avec des usagers-ressources**
	  • **Expérience vécue dans un autre établissement avec des usagers-ressources**
	  • **Expérience vécue dans un autre établissement en tant qu'usager-ressource**
	• **Approche de partenariat établie comme une priorité organisationnelle par la haute-direction, avec appui en ressources humaines, financières et matérielles**
		FAIBLESSES	• **Manque d'expérience significative dans l'implantation d'une approche de partenariat**
			• **Changement de la personne en charge du dossier de l'approche de partenariat (temps d'appropriation)**
			• **Difficulté à recruter des usagers-ressources dans un projet organisationnel d'envergure**
			• **Bureau du partenariat avec les usagers et ses proches (BPUP) en développement**
			• **Stratégies de recrutement**
			• **Processus de sélection**
			• **Processus d'accueil des usagers-ressources**
			• **Formations**

OPPORTUNITES	• **Très grande ouverture du comité des usagers à travailler en étroite collaboration** • **Liste préexistante d'usagers ayant déjà participé à des projets de partenariat dans l'organisation** • **Grande ouverture de comités (cliniques et en contexte de gouvernance) ainsi que de groupes de projets à intégrer des usagers-ressources** • **Plusieurs demandes déjà exprimées** • **Utilisation des formations et outils déjà existants au sein du réseau**	**MENACES**	• **Absence d'usagers-ressources pour former le groupe de travail et coconstruire**

Changements à la mise en œuvre

- Revoir la stratégie de recrutement des usagers-ressources pour l'intégration du groupe de travail
- Réorganisation des échéanciers visés en fonction de la formation du groupe de travail avec des usagers-ressources pour permettre la coconstruction

INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

Bons coups et défis à partager

Activité du 17 octobre

- Séance d'information et de recrutement auprès de 21 usagers-ressources potentiels
- Recrutement et sélection des usagers selon leur profil et leur intérêt

! Prendre le temps de contacter tous les usagers ayant manifesté leur intérêt à s'impliquer afin de bien répondre à leurs questions, de bien cibler leur potentiel en fonction de leur expérience et leur vécu et de créer des opportunités d'amélioration de la qualité des soins et services

Publicité de recrutement

- Affiche diffusée sur les médias sociaux, le site internet et intranet de l'Institut

Partenariat avec le comité des usagers

INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À UNIVERSITÉ LAVAL

Prochaines étapes

- **Complétion de la sélection d'un bassin d'usagers-ressources :**
  - **Poursuivre contact avec banque d'usagers présentant un intérêt à s'impliquer à titre de partenaire**
  - **Outil de repérage à développer sous forme de napperon**
  - **Cibler des usagers par trajectoire de service**
- **Approche réalisée pour le recrutement d'un médecin**
- **Recrutement d'un sixième usager-ressource pour compléter le groupe de travail**
- **Recrutement d'un usager-formateur**
- **Finalisation d'un premier projet de programme de formation pour les usagers-ressources, les usagers-partenaires et les intervenants**
- **Élaboration du sondage d'appréciation de la formation sur le partenariat**
- **Repérer les outils d'évaluation du partenariat existants**
- **Entrevue avec un usager-ressource et son proche aidant pour la gouvernance**
- **Prévoir la formation des membres du comité des usagers à l'approche de partenariat**
- **Débuter la mesure des indicateurs de suivi**