



Carnet d'engagement de l'utilisateur-ressource





Ce document décrit les différents aspects de votre collaboration à titre d'utilisateur-ressource du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL). Vous y trouverez, entre autres, votre rôle, le rôle de l'équipe et les modalités de l'entente que vous vous apprêtez à signer. Nous vous prions de lire ces informations attentivement et de les conserver afin de faciliter votre intégration dans les activités du CIUSSS.

Deux (2) exemplaires de l'entente d'engagement et de confidentialité sont joints à ce carnet. Nous vous invitons à les signer et à en conserver un pour vous.



Pour agir à titre d'usager-ressource, il vous faut :

- Avoir une expérience significative de soins et services au CIUSSS ou avoir appris à vivre avec la maladie.
- Avoir assez de recul par rapport à votre parcours de soins et pouvoir en discuter avec détachement.
- Être en mesure de dépasser le contexte de votre propre situation pour généraliser votre expérience de soins et services.
- Être en mesure d'exprimer votre point de vue de façon constructive et avec tact.
- Vouloir mettre votre expérience de soins et services au service du CIUSSS, afin de contribuer à améliorer la qualité des soins et services offerts aux usagers.
- Avoir la disponibilité requise et la capacité nécessaire pour participer et vous impliquer dans un comité ou projet.
- Ne pas être employé du réseau de la santé et des services sociaux ou déclarer si vous y avez un proche actuellement employé.
- Ne pas être en processus judiciaire avec un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

L'usager-ressource peut faire partie de comités ou de projets dans plusieurs contextes :

- amélioration continue des soins et services/programmes
- élaboration des documents cliniques et organisationnels
- priorisation des orientations organisationnelles
- gouvernance
- recherche
- enseignement

Rôles et responsabilités de l'utilisateur-ressource

Rôles dans les comités (durée plus longue, porte sur plusieurs sujets)

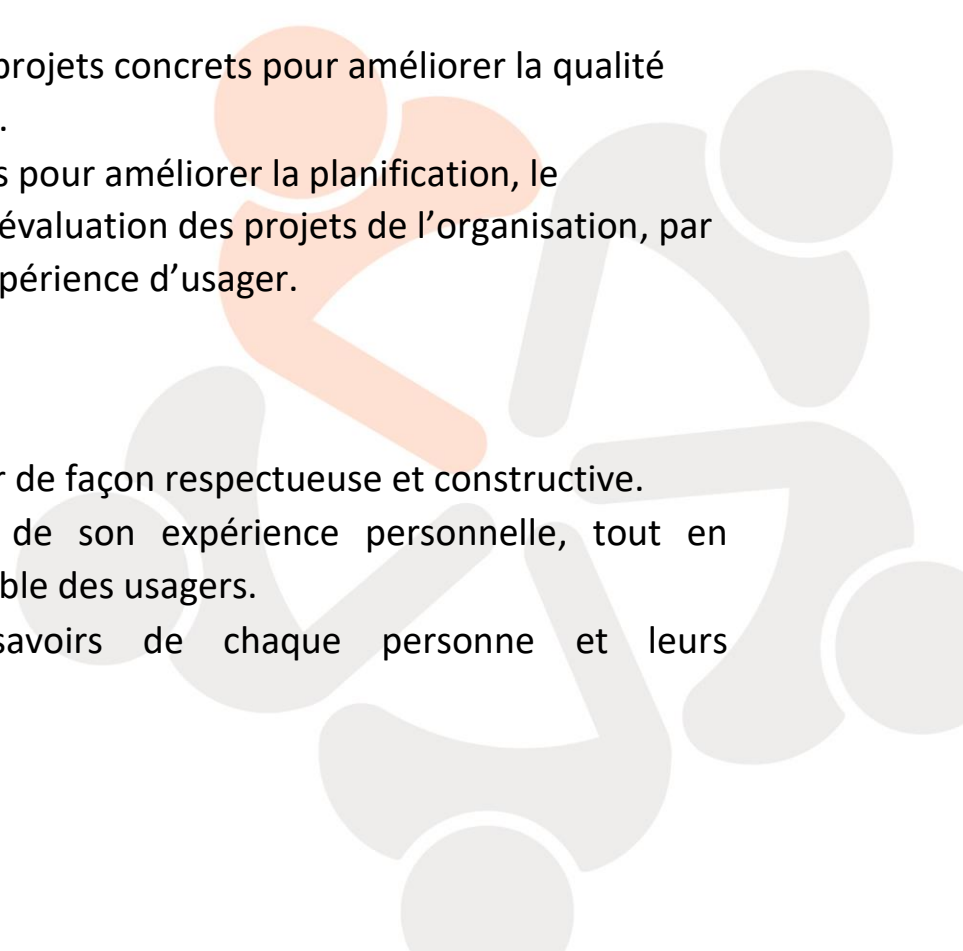
- Être membre d'un comité composé notamment de professionnels de la santé et de gestionnaires.
- Enrichir les échanges pour améliorer les soins et services offerts, par ses savoirs et son expérience d'utilisateur.
- Déterminer des pistes d'amélioration des soins et services au sein du CIUSSS.
- Évaluer sa contribution à titre d'utilisateur-ressource et offrir de la rétroaction à l'équipe sur l'expérience de partenariat.

Rôles dans les projets (sujets précis, durée plus courte)

- Être membre d'un groupe de travail composé notamment d'un chargé de projets, de professionnels de la santé et de gestionnaires.
- S'engager dans des projets concrets pour améliorer la qualité des soins et services.
- Enrichir les échanges pour améliorer la planification, le développement et l'évaluation des projets de l'organisation, par ses savoirs et son expérience d'utilisateur.

Responsabilités

- Écouter et intervenir de façon respectueuse et constructive.
- Participer à partir de son expérience personnelle, tout en considérant l'ensemble des usagers.
- Reconnaître les savoirs de chaque personne et leurs complémentarités.



Rôles et responsabilités de l'équipe du CIUSSS

Rôles

- L'ensemble des intervenants doit être sensibilisé aux comportements attendus en matière de partenariat et se montrer ouvert à la participation d'un usager-ressource.
- S'assurer que l'usager-ressource partage ses préoccupations liées à son vécu d'usager.
- Valoriser et prendre en considération tous les types de savoirs, en reconnaissant les forces et les savoirs de l'usager-ressource.
- Sensibiliser, outiller et accompagner les usagers-ressources de sorte qu'ils puissent participer activement aux projets.
- S'assurer de faire régulièrement des périodes de rétroaction sur le partenariat avec l'usager-ressource.

Responsabilités

- Utiliser un langage commun et accessible pour bien se faire comprendre.
- Nommer une personne qui assurera la liaison avec l'usager-ressource.
- Préciser les modalités de pratique du partenariat avec l'usager-ressource (fréquence, durée, délais, etc.).
- Préciser avec l'usager-ressource son type de participation et ses préférences (envoi de documents, délais, utilisation d'internet, etc.) et les respecter.
- Communiquer l'information sur les droits des usagers, dont le droit de participer aux décisions et le droit à leurs opinions.
- Informer les usagers des diverses possibilités et options de participation.
- Proposer à l'usager-ressource des projets qui respectent ses champs d'intérêt.

Fin de la participation

En tout temps, l'utilisateur-ressource peut, sans avoir à justifier sa décision, mettre fin à sa participation aux activités du CIUSSS, en avisant la personne-liaison.

De même, l'équipe du CIUSSS peut, lorsque nécessaire, mettre fin à l'engagement de l'utilisateur-ressource.

Vous avez des questions au sujet de votre implication?

N'hésitez pas à communiquer avec

_____, personne-liaison

Coordonnées :

☎ _____

@ _____

Vous avez des questions sur le partenariat en général?

Adressez-vous au :

Bureau de l'engagement et du partenariat avec les
usagers et leurs proches

514 940-5202 poste 7719

BEPUP@ssss.gouv.qc.ca

Ce document est inspiré du Carnet d'engagement du patient partenaire du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (janvier 2020).

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

BEPUP, mars 2021

