

Politique

Titre	Politique sur le partenariat de soins et de services avec les usagers, les proches et la population	
N°	POL 2024 DQEPE 034	
En vigueur	2024-05-01	
Révision	Ne s'applique pas	
Adoption	2024-05-01	Conseil d'administration du CISSS des Laurentides Résolution : R0080 2024-05-01
Approbation	2024-04-26	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2024-04-19	Validation : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)
Diffusion	2024-05-02	Dépôt sur l'intranet et le site internet du CISSS des Laurentides
Responsable de l'application	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	
Application et personnes concernées	Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides, les usagers, les personnes proches aidantes et la population	
Document(s) remplacé(s)	Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux	
Document(s) initiateur(s)	Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux	
Document(s) en découlant	Ne s'applique pas	

Table des matières

1.	Préambule.....	3
2.	Domaine d'application	3
2.1.	Intervenants concernés	3
2.2.	Public cible	3
2.3.	Concepts clés	3
3.	Objectif général et objectifs spécifiques.....	4
4.	Fondements	4
4.1.	Fondements légaux	4
4.2.	Fondements stratégiques	6
4.3.	Fondements conceptuels.....	6
5.	Énoncé(s).....	6
6.	Rôles et responsabilités	7
7.	Modalités d'application de la politique	11
8.	Mesures applicables en cas de non-observance	11
9.	Mécanisme de suivi et de révision.....	12
10.	Demande de renseignements	12
	Annexe 1 : Définitions	13
	Annexe 2 : Documents de référence	15

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS des Laurentides) reconnaît l'importance de la relation entre l'utilisateur, les personnes proches aidantes (ci-après nommées proches), la population et les acteurs en santé et services sociaux. Celle-ci est au cœur de notre mission, de nos valeurs. Elle est un levier à des soins et des services sécuritaires de qualité, lesquels contribuent au bien-être de la population.

Cette politique est également l'occasion de confirmer l'engagement du CISSS des Laurentides à mettre en œuvre des partenariats de soins et de services solides avec les partenaires du réseau et ainsi maintenir une proximité avec les besoins émergents de la population.

2. Domaine d'application

2.1. Intervenants concernés

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant au CISSS des Laurentides ainsi qu'aux usagers partenaires ressources.

2.2. Public cible

Usagers, proches, population et usagers partenaires ressources du CISSS des Laurentides.

2.3. Concepts clés

Le partenariat de soins et de services est une approche qui repose sur la relation entre l'utilisateur, les proches, la population et les acteurs du système de santé et de services sociaux.

La qualité de l'expérience vécue s'appuie sur cette relation qui mise sur la reconnaissance mutuelle des expertises, dont le savoir expérientiel, l'autodétermination et le respect.

Le partenariat de soins et de service s'actualise en cohérence avec les différentes philosophies, approches et pratiques cliniques et organisationnelles. Il se décline en deux niveaux, soit :

- En contexte de soins de santé et de services sociaux ;
- En contexte d'organisation des soins et des services et de gouvernance (comité, mandat ou projet), ce qui inclut les initiatives visant à agir sur les déterminants sociaux de la population.

Le partenariat de soins et de services intègre de façon implicite :

- L'évaluation de l'expérience usager que les services aient été reçus en présentiel ou en virtuel ;
- Les assises de la *Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes* ;
- Les dimensions du continuum de la collaboration interprofessionnelle ;
- Les initiatives découlant de l'approche axée sur la santé de la population.

3. Objectif général et objectifs spécifiques

La présente politique a pour but d'encadrer et d'implanter les assises permettant de développer un partenariat optimal, se concrétisant par une participation réelle et significative des usagers, de leurs proches et de la population, et ce, autant dans la prestation que dans, l'organisation et la gouvernance des soins et services offerts par l'établissement.

De façon spécifique, les objectifs sont :

- Développer et promouvoir une culture de partenariat de soins et de services auprès des personnes œuvrant au CISSS des Laurentides ;
- Contribuer aux actions visant à maintenir et améliorer la santé et le bien-être de la population ;
- Intégrer l'usager et ses proches comme membres à part entière de l'équipe interdisciplinaire ;
- Contribuer à reconnaître et respecter les droits des usagers ;
- S'assurer que l'approche de partenariat de soins et de services soit intégrée de façon cohérente aux autres approches d'intervention clinique et de gestion qui s'appliquent ;
- Structurer la gestion, la mise en œuvre et la pérennisation de l'approche ;
- Mobiliser et coordonner les acteurs concernés à l'intégration de l'approche.

4. Fondements

4.1. Fondements légaux

4.1.1. Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Pour l'application de la LSSSS, des lignes directrices guident la gestion et la prestation des services :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert ;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité ;
- L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant ;
- L'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

La LSSSS insiste également sur les droits suivants reconnus aux usagers et leurs proches :

- Agir sur les facteurs déterminants pour la santé et le bien-être. Rendre les personnes, les familles et les communautés plus responsables à cet égard par des actions de prévention et de promotion ;
- Le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les

risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant [...] ;

- Le droit au consentement libre et éclairé : nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention [...] ;
- Le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis [...]. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.

4.1.2. Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)

Selon la *Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)*, toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents doit privilégier, lorsque les circonstances sont appropriées, les moyens qui permettent à l'enfant et à ses parents de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent.

De plus, il est spécifié dans la *LPJ* que les décisions prises concernant l'enfant doivent tenir compte de la nécessité de :

- Traiter l'enfant et ses parents avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie ;
- S'assurer que les informations et les explications qui doivent être données à l'enfant dans le cadre de la présente loi soient transmises en des termes adaptés à son âge et à sa compréhension ;
- S'assurer que les parents ont compris les informations et les explications qui doivent leur être données dans le cadre de la présente loi ;
- Permettre à l'enfant et à ses parents de faire entendre leurs points de vue, d'exprimer leurs préoccupations et d'être écoutés au moment approprié de l'intervention.

4.1.3. Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes

- Les orientations liées au développement de services de santé et de services sociaux doivent viser à soutenir la santé et le bien-être des personnes proches aidantes à titre d'usagers, en tenant compte de leurs savoirs, de leurs volontés et de leur capacité d'engagement et en favorisant une approche basée sur le partenariat ;
- Considérer la diversité des réalités des personnes proches aidantes et de leurs relations avec les personnes aidées dans la réponse à leurs besoins spécifiques, et ce, à toutes les étapes de leur trajectoire de soutien, depuis leur autoreconnaissance jusqu'à leur processus de deuil autant de la personne aidée que de leur rôle auprès de cette dernière ;
- Reconnaître l'expérience des personnes proches aidantes et leurs savoirs, de même que ceux de la personne aidée, et les considérer dans le cadre d'une approche basée sur le partenariat ;
- Respecter les volontés et les capacités des personnes proches aidantes quant à la nature et à l'ampleur de leur engagement.

4.2. Fondements stratégiques

- Normes reconnues par l'organisme d'agrément ;
- Application des meilleures pratiques selon les exigences des ordres professionnels.

4.3. Fondements conceptuels

- [Cadre de référence ministériel de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux](#) (MSSS, 2018) ;
- [Guide explicatif sur le Continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle en santé et services sociaux](#) (RCPI, 2018) ;
- [Politique nationale pour les personnes proches aidantes — Reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités d'engagement](#) (MSSS, 2021) ;
- [Stratégie de soutien à l'exercice de la responsabilité populationnelle](#).

5. Énoncé(s)

En cohérence avec les valeurs organisationnelles que sont le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance, le CISSS des Laurentides adopte les principes directeurs suivants :

- **Le partenariat de soins et de services et la participation citoyenne** sont au cœur des principes qui déterminent les priorités d'action et d'intervention du CISSS des Laurentides. Ainsi, l'utilisateur et ses proches doivent être partie prenante des soins et des services qui leur sont offerts et des décisions qui les concernent ;
- L'établissement soutient la **mobilisation des partenaires** du réseau dans la mise en place de collaborations intersectorielles et les démarches participatives ;
- Le partenariat de soin et de service mise sur une **responsabilité partagée** impliquant la collaboration étroite de tous les acteurs, incluant l'utilisateur et ses proches ainsi que toutes les directions dans une **approche concertée, globale et interdisciplinaire** ;
- Les directions concernées s'engagent à offrir des soins et des services en respect aux assises du partenariat de soins et de services. C'est-à-dire, **l'autodétermination, la reconnaissance du vécu expérientiel et la complémentarité des savoirs** ;
- L'établissement s'assure que l'ensemble des acteurs adapte leur approche et leurs interventions en tenant compte des bonnes pratiques en matière de **partenariat**, de **sécurisation culturelle** ainsi que **d'équité, de diversité et d'inclusion**, et ce, qu'ils soient offerts en présentiel ou en virtuel.

Une structure de gouvernance reposant sur trois niveaux d'instances soutient le déploiement de l'approche :

- **Comité stratégique** : composé de représentants de la direction responsable, de représentants des directions concernées, d'utilisateurs partenaires ressources et de médecins ;
- **Comité tactique** : composé d'une conseillère en partenariat de soins et de services, de la coordonnatrice spécialisée en proche aidance, de gestionnaires représentants les directions désignées et d'un utilisateur partenaire ressource ;

- **Comités opérationnels** : composé d'une conseillère en partenariat de soins et de service, de la coordonnatrice spécialisée en proche aidance, d'employés volontaires provenant des directions concernées, d'usagers partenaires ressources et /ou de personnes proches aidantes.

6. Rôles et responsabilités

Conseil d'administration

- Adopte la politique ;
- Supervise les efforts visant à établir des partenariats constructifs avec les usagers, les proches et la population ;
- Évalue l'intégration d'une culture de soins centrée sur les usagers, les proches et la population dans les initiatives soumises au conseil ;
- S'assure, par le biais des instances officielles, que l'organisation mobilise les efforts afin qu'un réel partenariat soit présent entre les personnes œuvrant au sein de l'établissement, les usagers, les proches et la population ;
- Évalue les répercussions possibles sur la qualité, la sécurité, le partenariat et l'expérience-usager, lors de décisions concernant l'allocation des ressources.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Diffuse l'information sur l'approche de partenariat de soins et de services, le code d'éthique, les droits et obligations des usagers et voir à leur application ;
- Fait connaître le partenariat de soins et de services lorsque requis à travers les régimes d'examen des plaintes et leur application ;
- Établit des liens de collaboration avec le Bureau du partenariat de soins et de services.

Comité de direction

- S'assure du respect et de l'application de cette politique par l'ensemble des directions ;
- Adopte le déploiement de l'approche de partenariat de soins et de services, parmi les priorités organisationnelles annuelles ;
- S'assure, via le comité stratégique partenariat, expérience usager et proche aidance, de l'avancement approprié des orientations, des cibles, des bilans et des plans annuels de l'établissement en matière de partenariat de soins et de services ;
- Définit, par des démarches participatives avec la population, les partenaires du réseau sociosanitaire et ceux des autres secteurs d'activités, une offre de service intégrée et de qualité, qui répond aux besoins de la population ;
- Communique les orientations stratégiques aux membres des équipes dans l'ensemble de l'organisation, ainsi qu'aux usagers, aux proches et à la population ;
- Appui l'avancement d'une culture de partenariat de soins et de services au sein de l'ensemble des équipes ;
- Prend action en réponse aux enjeux transversaux et organisationnels, le cas échéant.

Direction des ressources humaines

- Assure le développement et la mise en œuvre du plan de diffusion de la politique ;
- Fait connaître l'approche de partenariat auprès du personnel à partir du processus de recrutement ;
- Intègre les assises du partenariat de soins et de services dans l'appréciation de la contribution ;
- Soutient l'offre de formation et de maintien des compétences.

Autres directions impliquées

- Fait la promotion, auprès des intervenants, des attitudes et comportements favorisant le développement d'une culture de partenariat de soins et de services au sein de l'établissement ;
- Évalue, révisé et planifie les services en collaboration avec des usagers, des proches et la population ;
- Soutient l'ensemble des employés afin qu'ils déploient le partenariat de soins et de services dans leurs interventions et interactions, qu'elles soient en présentiel ou en virtuel ;
- S'assure que les usagers et les proches participent à l'élaboration de leurs plans d'intervention ;
- S'assure que les usagers partenaires ressources soient intégrés, soutenus et reconnus dans les projets et mandats auxquels ils participent au sein de la direction ;
- Désigne, dans sa direction, un ou des représentants (gestionnaires) au comité tactique de partenariat, expérience usager et proche aidance et pérenniser leur rôle ;
- S'approprié les données sociosanitaires afin d'adapter l'offre de service en fonction de celles-ci ;
- S'assure que la population et les partenaires de la communauté soient consultés, intégrés et reconnus dans l'élaboration de projets ou services au sein de sa direction ;
- Contribue à renforcer l'action sur les déterminants de la santé, de manière à améliorer la santé et le bien-être de la population ;
- Donne les moyens, les ressources, le support et l'encadrement pertinents aux intervenants afin d'appliquer avec rigueur la politique et adresser au besoin les opportunités d'amélioration aux instances concernées.

Direction de l'enseignement et de la recherche (DER)

- Contribue à des activités de mobilisation et de transfert de connaissances pouvant être pertinentes pour les communautés des Laurentides ;
- Encourage et soutient l'implication d'usagers partenaires ressources et partenaires de la communauté, lorsque cela s'applique, dans les collaborations d'enseignement, de recherche, d'innovation et de valorisation de connaissances auxquelles prend part le CISSS des Laurentides à titre d'instigateur ou de partenaire ;
- Conformément à son mandat, soutient la mise en œuvre des projets de recherche ou d'innovation portant sur le partenariat de soins ou de services initiés par des instances de recherche ou organisations comme le Centre d'excellence sur le partenariat avec

les patients et le public (CEPP) et l'Unité de soutien à la stratégie recherche axée sur le patient (SRAP).

Personnes œuvrant pour le CISSS des Laurentides

- Développe ses compétences en matière de partenariat de soins et de services auprès des usagers, des proches et la population en visionnant notamment la « Capsule de sensibilisation au partenariat de soins et de services » du CISSS des Laurentides et en complétant la formation « Collaboration interprofessionnelle et partenariat », si cela s'applique ;
- Reconnaît la complémentarité de l'expertise de l'utilisateur et ses proches dans chacun de nos gestes et interventions ;
- Communique efficacement avec l'utilisateur et ses proches. C'est-à-dire en faisant preuve d'écoute attentive, en respectant le rythme de compréhension, lesquels peuvent être affectés par l'inquiétude ou les préoccupations, en utilisant un langage accessible évitant les acronymes et jargons ;
- Respecte la décision de l'utilisateur d'impliquer entièrement, partiellement ou aucunement le proche dans ses soins et services ;
- Réfère au Bureau de partenariat de soins et de services les usagers ou proches intéressés par une implication à titre d'utilisateur partenaire ressource (recrutement) ;
- Adapte ses interventions afin qu'ils tiennent compte des besoins et attentes exprimés par l'utilisateur et ses proches ;
- Implique l'utilisateur et ses proches dans l'ensemble du processus visant l'élaboration du plan d'intervention et utiliser le langage de leur choix au moment de sa rédaction ;
- Transmet à l'utilisateur et ses proches les informations pertinentes favorisant une prise de décision éclairée et partagée concernant ses soins et/ou services ;
- Met en œuvre les principes du continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle en intégrant, selon le contexte, les autres professionnels impliqués aux discussions avec l'utilisateur et ses proches ;
- Contribue à l'implication des proches aidants, en respect des volontés de l'utilisateur. Celle-ci contribue significativement aux soins et services sécuritaires et de qualité et peut prendre différentes formes dont voici quelques exemples :
 - Échange d'informations confidentielles, en respect du consentement préalablement convenu avec l'utilisateur ;
 - Intègre dans les activités d'enseignement et d'autosoins le proche ;
 - Accepte que soient réalisés des gestes habituellement réservés aux soignants, et ce, en s'assurant de la santé et de la sécurité de chaque partie ;
 - Accueille toutes nouvelles informations ou éléments significatifs permettant de personnaliser le soin ou le service et suivre l'évolution de la situation ;
 - Met en commun les points de vue et encourage un dialogue favorisant le respect, la confiance et la collaboration ;
 - Reconnaît le proche aidant comme une personne pouvant également avoir besoin de soins et de services. Avec son consentement, le réfère vers les services requis et/ou [Référence aideance Québec](#) ;

- Signale aux instances concernées une potentielle situation de maltraitance, s'il y a lieu.

Comité des usagers (CU) et comité des résidents (CR)

- Dans le cadre de ses activités, fait la promotion du rôle et des assises communes du partenariat de soins et de services et du comité des usagers et/ou de résidents ;
- En contexte d'hébergement, collabore étroitement avec les gestionnaires à l'amélioration continue des soins et des services offerts aux résidents ;
- Collabore avec le Bureau de partenariat de soins et de services lors d'événements ou projets communs au sein de l'établissement ;
- Sensibilise les personnes œuvrant au CISSS des Laurentides, les usagers et les usagers partenaires ressources sur les droits des usagers.

Instances professionnelles (CECII, CIIA, CECM, CSF, CMDP)¹

- Promeut la politique, les outils et guides associés auprès de leurs membres ;
- Promeut l'approche de partenariat de soins et de services et les pratiques collaboratives auprès de leurs membres ;
- Favorise la réflexion et les échanges-interconseil en ce qui concerne le partenariat de soins et de services et la pratique collaborative ;
- Contribue à la reconnaissance de l'implication des usagers partenaires ressources.

Bureau de Partenariat de soins et de services, expérience usager

- Soutient la gouvernance et le déploiement du partenariat de soins et de services, de l'expérience usager et de la collaboration interprofessionnelle, et ce, en étroite collaboration avec les directions partenaires ;
- Forme les personnes œuvrant au CISSS des Laurentides et les usagers partenaires ressources (UPR) ;
- Soutient le développement continu de l'équipe d'UPR, favorise leur implication dans l'ensemble des secteurs et niveaux hiérarchiques de l'organisation et reconnaît leur contribution ;
- Assure la coordination et le pairage des UPR dans les projets ou mandats ;
- Autorise et assure le suivi des demandes de remboursement aux UPR en respect des balises établies par le ministère de la Santé et des services sociaux ;
- Assure une vigie quant à l'inclusion des groupes minoritaires, stigmatisés ou nécessitant des actions afin d'assurer une sécurité culturelle ;
- Accompagne les directions dans le choix des stratégies de pérennisation ;
- Soutient les directions dans les stratégies de promotion, d'utilisation et d'analyse des données issues du sondage organisationnel et ministériel en continu ;
- Crée des sondages spécifiques, dédiés à la clientèle, à la demande des directions.

¹ Comité exécutif du conseil des infirmiers et infirmières (CECII), Conseil des infirmiers et infirmières auxiliaires (CIIA), Comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM), Conseil des Sages-femmes (CSF), Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Usager partenaire ressource / Citoyen partenaire

- Partage, de manière constructive, sa perspective d'usager, de proche ou de citoyen, lors de sa participation à un projet ou mandat contribuant au développement et à l'amélioration des pratiques organisationnelles ;
 - La perspective de l'usager partenaire ressource fait référence aux savoirs expérientiels issus de la vie avec la maladie, ainsi qu'à l'expérience vécue dans les différents épisodes de soins et de services. Cette perspective inclut également le vécu expérientiel du proche.
 - La perspective du citoyen partenaire fait référence à la voix d'un individu souhaitant contribuer au développement des services en santé publique ainsi qu'en santé et services sociaux de sa région.
- Contribue, avec l'équipe dédiée, à la pérennisation du partenariat de soins et de services, de l'expérience usager et de la collaboration interprofessionnelle (UPR coach).

Usager / Proche aidant

- S'implique activement dans les décisions qui les concernent, les soins qu'ils requièrent et leur plan d'intervention de façon à ce que leur projet de vie soit connu et respecté ;
- Agit comme membre à part entière de l'équipe pour les soins et services offerts et participe activement aux rencontres interdisciplinaires qui les concernent ;
- Communique aux intervenants les informations importantes pouvant influencer les décisions (signes, symptômes, besoins, préoccupations, incompréhensions, questionnements ou limites) ;
- Exprime ses volontés quant à l'implication de ses proches aidants.

7. Modalités d'application de la politique

Cette politique est rendue disponible sur l'intranet de l'établissement. Son application s'actualise dans l'ensemble des interactions entre les personnes œuvrant au CISSS des Laurentides, les usagers, les proches et la population. La gouvernance partenariat de soins et de services et proche aidance assure le leadership de son application au sein de l'établissement.

L'offre de service et les modalités d'accès du [Bureau de partenariat de soins et de services](#) sont disponibles sur l'intranet et mises à jour régulièrement.

Une page dédiée au [partenariat de soins et de services, spécifique à la population](#), est disponible sur le site Internet du CISSS des Laurentides.

Toute personne œuvrant au CISSS des Laurentides peut également faire appel au [Service d'éthique clinique et organisationnelle](#) s'il fait face à un conflit de valeurs ou un malaise éthique dans l'application de la présente politique.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

En cas de non-respect ou de non-application de la politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

9. Mécanisme de suivi et de révision

La politique pourra être révisée, en tout temps, selon les besoins. Par défaut, la politique sera révisée au minimum tous les cinq (5) ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

10. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez communiquer avec :

Bureau de partenariat de soins et de services

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

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

500, boul. des Laurentides, suite 241

Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

partenariat-soins-services.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 1 : Définitions

Collaboration interprofessionnelle : « Un partenariat entre une équipe de professionnels de la santé et une personne et ses proches, dans une approche participative, de collaboration et de coordination, en vue d'une prise de décision partagée concernant l'atteinte de résultats optimaux en matière de santé et de services sociaux. » (CPIS, 2010).

Démarches participatives : « Processus selon lesquels les personnes sont en mesure d'être impliquées de manière active et véritable dans la définition de points les concernant, dans la prise de décisions sur des facteurs affectant leur vie, dans la formulation et la mise en œuvre de politiques, dans la planification, le développement et la prestation de services ainsi que dans le processus d'action visant à un changement. » (OMS, 2005). Les démarches participatives permettent à la population d'exercer un plus grand contrôle sur leur environnement et leur qualité de vie.

Expérience usager : L'ensemble des perceptions, des interactions entre l'organisation et sa clientèle, ainsi que des faits vécus par les clients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services (Beryl Institut, 2016 dans ISQ, 2017).

Partenaire de la communauté : Réfère aux instances, organismes, établissements d'enseignement ou regroupements qui contribuent à la mission et à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services en santé et en services sociaux.

Participation citoyenne / citoyen partenaire : Processus qui implique les citoyens dans la prise de décision au sein d'institutions, de programmes et d'environnements qui les concernent (Clifford et al., 2015). Le terme citoyen partenaire est utilisé lorsque l'on désigne la personne impliquée.

Pair-aidant : Personne formée à la relation d'aide et offrant, dans un cadre défini, un soutien psychologique personnalisé à d'autres personnes avec qui elle partage généralement un vécu expérientiel similaire (OQLF, 2022). Au CISSS des Laurentides, le pair-aidant est embauché par l'établissement afin d'assumer cette fonction, ce qui le distingue de l'utilisateur partenaire ressource.

Personne œuvrant pour le CISSS des Laurentides : Est considéré une personne œuvrant pour l'organisation : un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

Personne proche aidante : Toute personne qui apporte un soutien à un ou à plusieurs membres de son entourage qui présentent une incapacité temporaire ou permanente de nature physique, psychologique, psychosociale ou autre, peu importe leur âge ou leur milieu de vie, avec qui elle partage un lien affectif, familial ou non. Le soutien apporté est continu ou occasionnel, à court ou à long terme, et est offert à titre non professionnel, de manière libre, éclairée et révocable, dans le but, notamment, de favoriser le rétablissement de la personne aidée et le maintien et l'amélioration de sa qualité de vie à domicile ou dans d'autres milieux de vie (R-1.1).

Population : Ensemble des personnes qui vivent à l'intérieur d'un territoire donné ou au sein d'un groupe de personnes qui présentent certaines caractéristiques similaires (MSSS, 2010).

Usager : Toute personne qui a ou pourrait avoir recours aux services de santé et aux services sociaux, qu'elle soit malade ou non (MSSS, 2018).

Usager partenaire ressource : Un usager partenaire ressource (UPR) est un usager formé qui contribue bénévolement à l'amélioration de l'expérience des usagers et à la qualité des soins et des services au sein de notre organisation. Sa connaissance d'utilisateur des services jumelée à son vécu de soigné ou d'aidant (aussi appelé savoir expérientiel) font de l'UPR un contributeur essentiel à la mise en place de pratiques axées sur les réels besoins de la clientèle.

Annexe 2 : Documents de référence

Carreau, E., Brière, N., Houle, N., Dumont, S., Maziade, J., Paré, L., Desaulniers, M., Museux, A.-C. (2014 et rev. 2018). Continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle en santé et services sociaux — [Guide explicatif. Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux \(RCPI\)](#). Québec.

Clifford, S., Dixon, J., Hopkins, N., Luyt, R. (2015). The Social Psychology of Citizenship, Participation and Social. *Journal of Social and Political Psychology*, 2015, Vol. 3(2), 1–19, <https://doi.org/10.5964/j spp.v3i2.579>

Consortium pancanadien sur l'interprofessionnalisme en santé (CPIS). (2010). Cadre national de compétences en matière d'interprofessionnalisme. College of Health Disciplines, Université de la Colombie-Britannique, Vancouver, Canada. 37

Institut de la statistique du Québec, ISQ (2017), Mesure de l'expérience patient par enquête : des concepts aux bonnes pratiques, 38 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2010). Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants : résultat d'une réflexion commune. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000761/>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2018). Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2018). Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents. Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2021). Politique nationale pour les personnes proches aidantes — Reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités d'engagement, Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2011). Stratégie de soutien à l'exercice de la responsabilité populationnelle, Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2011/11-228-04W.pdf>

St-Martin, Karel-Ann. (2018) S'outiller pour favoriser la participation des usagers [...], Sherbrooke, Québec, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie-Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, 2018, 1 ressource en ligne (viii, 51 pages), [Collections de BANQ](#).