



# BULLETIN D'INFORMATION

PARTENARIAT DE SOINS ET DE SERVICES

Vol. 7 Juin 2024

*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 aux usagers de partager leur expérience vécue, de faire connaître les réalisations et les innovations en matière de partenariat.*

*Cette publication est réalisée par l'équipe du Bureau partenariat de soins et de services en collaboration avec nos usagers partenaires ressources et quelques précieux collègues.*

C'est avec un immense plaisir que notre équipe publie cette 7e édition du Bulletin de partenariat de soins et de services.

Cette édition est rendue possible grâce à votre engagement et la générosité de vos partages. Merci à ceux et celles qui y ont contribué. Vos histoires, vos idées et vos expériences enrichissent nos réflexions et nous stimulent à adopter des pratiques collaboratives favorisant l'implication des usagers et des proches. Votre dévouement permet de faire de ce bulletin une lecture incontournable.

Nos usagers partenaires ressources (UPR) sont tellement inspirants que nous avons envie de vous partager quelques **citations tirées** d'une activité réalisée avec eux.

## *Impliquer les usagers et les proches c'est ...*

S'assurer que tous aient voix au chapitre.

Compléter son équipe d'intervenants.es en y intégrant d'incontournables collaborateurs.trices.

Humaniser les soins

En faire des parties prenantes de notre système de santé plutôt que de simples usagers.

Nécessaire et gagnant

Surtout pas une perte de temps!

Se simplifier la vie! Ils sont en soi une mine précieuse d'informations.

*Ensemble bâtissons l'avenir*



## Nouvelle politique sur le partenariat de soins et de services avec les usagers, les proches et la population

Par les membres du comité de travail chargé de la rédaction de la politique



C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous profitons de cette tribune pour vous présenter le fruit d'un travail collectif entre le Bureau de partenariat de soins et de services, la santé publique, le service d'organisation communautaire et bien sûr nos usagers partenaires ressources. Tous ces acteurs ont contribué à façonner la nouvelle [Politique sur le partenariat de soins et de services avec les usagers, les proches et la population](#). La participation active et l'expertise de chacun ont été essentielles pour faire de cette vision une réalité tangible.

Nous vous invitons à prendre connaissance de cette nouvelle politique qui, nous l'espérons, guidera les acteurs en santé et services sociaux vers la voie du partenariat de soins et de services. Différents outils promotionnels viendront soutenir la diffusion de celle-ci aux équipes à l'automne 2024.

Voici ce que certains membres du comité de travail avaient plus particulièrement à nous dire au sujet de leur expérience.

« Élaborer une politique c'est donner des assises solides à une bonne idée », **Gilles Lacoste**, UPR

« C'était ma première expérience de collaboration avec des usagers formés pour participer à ces mandats. C'était un exercice très intéressant et surtout pertinent. J'ai même appris des notions en lien avec le CISSS et quelques particularités de son fonctionnement par les UPR qui maîtrisaient vraiment bien leur sujet. C'est vrai que parfois cette expérience nous confronte dans nos perceptions, nous amène ailleurs, plus loin et surtout nous oblige à avancer plus rapidement, ce que nous sommes moins habitués dans les grandes organisations tel que le CISSS. J'ai vraiment beaucoup aimé cette expérience et je vais m'assurer que ce ne soit pas la dernière », **Laurence Gervais**, Direction de la santé publique



Cliquer sur l'image pour accéder à la politique sur le partenariat de soins et de services avec les usagers, les proches et la population



## Préparation à la visite d'Agrément Canada - Contribution d'une UPR

Par **Lise Legros**, usagère partenaire ressource



### Le début de mon implication

En janvier 2020, j'ai découvert l'existence du Bureau de partenariat de soins et de services (BPSS) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides. Étant très impliquée, depuis 2013, à titre de bénévole, au sein du CHSLD des Hauteurs, à Sainte-Adèle, notamment, en tant que proche aidante, dans l'accompagnement d'une maman centenaire, je me suis dit que d'agir comme usagère partenaire ressource pourrait s'avérer un apport intéressant non seulement au plan individuel, mais aussi collectif. Voilà pourquoi, je participe, assez régulièrement, à l'appel de différents projets soumis par le BPSS, m'orientant plus particulièrement vers ceux qui sont en lien avec les soins et services offerts en CHSLD.

### Le projet

En février 2023, j'ai répondu à un avis d'intérêt pour le projet : *Simulation de visites au CISSS des Laurentides – Agrément Canada*. Connaissant déjà le mandat de cet organisme d'accréditation, j'ai signifié mon intérêt sans réserve.

J'ai donc été jumelée à une conseillère qualité qui a pris le soin de m'expliquer toutes les facettes de la démarche d'Agrément Canada et parallèlement, l'obligation du CISSS à se conformer à un ensemble de normes.

### Une bonne préparation, un ingrédient essentiel

Afin de me préparer à cet exercice de simulation, j'ai pris le temps de bien me familiariser avec le manuel d'évaluation « Accréditation Agrément Canada » volet soutien à l'autonomie des personnes âgées. Outil essentiel pour bien remplir le mandat qui m'avait été confié.

### Les simulations

Finalement, nous y voilà, nous sommes en avril 2023. Après toute cette préparation, c'était le temps pour moi d'effectuer mes simulations de visite d'Agrément dans les quatre CHSLD qu'on m'avait assignés.

Cette simulation était comme une répétition générale avant les vraies visites d'accréditation. Ma participation a contribué à souligner aux équipes visitées : les points forts à conserver, mais également d'identifier les écarts constatés face aux normes attendues. Ainsi ils seront en mesure de corriger ou d'améliorer certaines pratiques. Nous avons également eu l'occasion de discuter avec des résidents hébergés, ce qui fut fort stimulant.



## Retour sur mon expérience

Un élément essentiel d'un bon partenariat dans un projet c'est l'étape de la **rétroaction**. D'avoir pris un temps pour échanger sur l'expérience que j'avais vécue a pour moi été un moment clé de ma participation. J'ai pu ainsi partager les observations que j'ai notées au cours de mes visites, certaines améliorations que je proposais, mes impressions de façon plus générale et surtout ma grande satisfaction d'avoir été partie prenante de ce projet de qualité.

Ce que je retire de cette expérience fort enrichissante :

- \* L'opportunité de constater que je pouvais contribuer de façon plus stratégique, ce qui changeait de mon expérience plus « terrain » ;
- \* Mettre de l'avant mon vécu expérientiel par ma contribution aux différents travaux ;
- \* Une motivation accrue en lien avec le rôle que j'ai assumé tout au long de l'exercice ;
- \* Une valorisation par la confiance qu'on m'a accordée pour réaliser les visites d'accompagnement.

Bref, cela illustre bien un parcours qui confirme que les usagers partenaires ressources représentent un apport très significatif au CISSS des Laurentides et que cette relation privilégiée se doit d'être maintenue. Une formule gagnante pour tous !





## Engager les usagers au cœur de la démarche d'agrément

Par **Caroline Saumure**, conseillère cadre à la Gestion de la qualité



La démarche d'Agrément Canada est un processus d'évaluation utilisé dans le domaine des soins de santé et de services sociaux. Elle vise à évaluer et à améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services offerts.

Agrément Canada évalue les organisations de santé selon un ensemble de normes et de critères prédéfinis. En préparation à cette évaluation, une auto-évaluation au sein même de l'organisation est effectuée. Les visites simulées sont un des moyens utilisés pour assurer une bonne préparation. Elles permettent d'obtenir une vue d'ensemble des différents degrés de conformité actuels, de souligner ce qui fonctionne bien ainsi que ce qui doit être amélioré. Elle permet de démystifier en quoi consiste une visite et de rassurer les employés et gestionnaires.

La présence d'usager partenaire ressource (UPR) est un incontournable dans ces activités de simulation. Le regard critique apporté par un UPR permet d'apprécier et d'aider à améliorer les processus en place.

Dans le but d'assurer une saine préparation, la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique effectuera des visites simulées dans différentes installations du CISSS des Laurentides entre les mois de juin et août prochains.



Si vous êtes intéressés à participer à des simulations de visite, nous pourrions vous impliquer dans cette démarche. Cliquer sur l'image à gauche pour plus d'information.

Écrivez ensuite au [bureau de partenariat de soins et de services](#) pour les informer de votre intérêt. *(En cliquant sur bureau... l'adresse courriel s'ouvrira dans votre messagerie électronique)*

En espérant avoir le plaisir de vous rencontrer lors d'une de nos visites.



## La divulgation : Mon expérience d'Audit de dossier par entrevues

Par **Alexandre Poce**, usager partenaire ressource



Je me permets de partager avec vous une expérience enrichissante vécue en tant qu'Usager Partenaire Ressource (UPR) au sein du CISSS des Laurentides. J'ai eu le privilège de participer à un projet intitulé : « Audit de dossier par entrevues », le tout en collaboration avec Madame Alex Issa.

La mission de cet audit était claire : évaluer le processus de divulgation en place pour s'assurer qu'il réponde aux besoins des usagers et de leurs familles. Cette démarche, scindée en deux axes majeurs, l'audit de dossier et l'audit par entrevues - m'a permis de vivre une expérience unique.

Mme Issa a démontré tout au long de ce projet une approche empreinte de respect et de bienveillance. Sa façon d'interagir avec les usagers a transcendé les simples procédures d'entrevues pour devenir une véritable expérience humaine.

Lors des entrevues téléphoniques, l'objectif était de sonder les usagers pour évaluer la qualité de l'information reçue dans le cadre du processus de divulgation. Ce que j'ai particulièrement apprécié dans l'approche d'Alex, c'est sa capacité à instaurer un climat de confiance avec les usagers. Sa manière respectueuse et bienveillante de poser les questions a permis aux participants de s'exprimer librement, favorisant ainsi une collecte d'informations précieuses.

Le respect était partie intégrante de chaque étape du processus. Mme Issa a su reconnaître et valoriser ma contribution comme Usager Partenaire Ressource, créant ainsi un partenariat égalitaire où ma voix comptait réellement. Cette dynamique a véritablement renforcé le sentiment d'inclusion et a eu un impact positif sur mon implication et celle des participants.

La bienveillance d'Alex a été palpable tant dans son écoute attentive que dans sa volonté de comprendre les perspectives des usagers. Sa démarche visant à recueillir les impressions et commentaires, non seulement sur le projet mais surtout sur l'expérience vécue, a contribué à une amélioration continue et à une véritable collaboration entre l'équipe du CISSS et les usagers.

En conclusion, cette aventure a renforcé ma conviction que le respect et la bienveillance sont des piliers fondamentaux dans le partenariat de soins et de services. Ils contribuent à créer un espace où chaque voix est écoutée, chaque expérience est valorisée, et où le partenariat devient une réalité quotidienne au service de la qualité des soins et services offerts aux usagers.



## Favoriser les confidences lors de moments difficiles : Implication d'UPR

Par **Alex Issa**, conseillère cadre à la santé publique



Je me permets de profiter de cette tribune pour rendre hommage à un collaborateur qui était présent à un moment clé de ma carrière et qui m'a alors apporté un soutien indéniable.

Lors de mon précédent passage dans l'équipe de gestion des risques, j'ai eu l'immense plaisir de collaborer avec un usager partenaire ressource (UPR). Son implication a été non seulement remarquable, mais a aussi fait toute la différence dans le cadre d'un projet visant à améliorer nos pratiques de divulgation au sein de l'organisation. Ce collaborateur hors pair était Monsieur Alexandre Poce!

À l'époque de notre coopération, nous avons effectué un audit en deux volets, soit : un audit de dossier et un audit par entrevue. Cet audit cherchait à comprendre comment se vit chez nos usagers et nos familles l'étape de la divulgation étant donné que ce processus est un moment très important pour eux.

Au cours des entrevues menées auprès d'usagers ou de proches ayant vécu des événements indésirables avec des conséquences graves, la présence de Monsieur Poce en tant qu'usager partenaire a permis de créer un climat de confiance et d'ouverture. Je demeure convaincue que sa participation comme UPR était essentielle. Sa capacité d'écoute a grandement favorisé les confidences malgré les circonstances parfois tragiques des accidents.

Assurément, son apport a contribué à la réussite du projet. Sa présence ainsi que son implication ont permis de faire connaître le rôle d'usager partenaire auprès des personnes avec qui nous avons échangé tout au long du projet (usagers, employés et gestionnaires de l'établissement). De plus, il a aussi su démontrer beaucoup de leadership en menant à bien les entrevues téléphoniques.

Ma collaboration avec M. Poce m'a apporté beaucoup. Depuis, je m'assure de partager cette expérience enrichissante de partenariat avec mes collègues du réseau et les encourage à réellement impliquer des UPR dans leurs projets pour faire la différence. Merci encore Monsieur Poce!

### DIVULGATION

Porter à la connaissance d'un usager ou de ses proches les informations concernant un accident survenu au cours de la prestation de soins de santé ou de services sociaux



*Cliquer sur l'image pour plus d'information sur la sécurité et la gestion des risques*



## D'une page blanche à un ruban bleu

Par **Gilles Lacoste**, usager partenaire ressource



Ce dernier allait servir à l'inauguration d'une cinquième maison des aînés située à St-Canut auquel j'ai eu le plaisir de participer. J'ai déjà dit qu'à l'instar d'une bonne partie de la population mes attentes sont élevées par rapport à notre système de santé. Mais j'ai aussi été séduit par l'idée de mettre (en toute modestie) mon épaule à la roue en jouant le rôle d'usager partenaire ressource dans divers projets initiés par le CISSS des Laurentides. J'ai donc fait le choix d'être acteur plutôt que spectateur ou critique face aux gigantesques défis en santé et services sociaux de ma région.

J'ai présenté ma candidature au projet Maisons des aînés en y apportant mon expérience de proche aidant auprès de personnes hébergées pour des soins de longue durée. Les travaux du comité ont débuté selon mon agenda le 12 juillet 2021 avec comme livrable un cadre de référence servant à bien camper la philosophie derrière ce nouveau type d'hébergement. Une dernière rencontre pour le chantier Relations avec la communauté a eu lieu le 6 mai 2024, soit presque 3 ans plus tard. Par sa durée, la grande diversité des participants, l'écoute active du chef de projet Michel Gauthier, la richesse des discussions, tout cela a contribué à être pour moi une expérience mémorable.

Mais ce ne sera pas la seule. Il m'est aussi arrivé qu'une seule rencontre avec une petite équipe m'a apporté une satisfaction certaine. Quelqu'un a déjà écrit : « L'humanité est fondamentalement faite de rencontres ». À cette étape de ma vie, c'est là ma principale récompense. Peu importe que ce soit la ministre responsable des aînés, un cadre du CISSS, un professionnel de la santé, un bénévole dans un comité d'usagers ou un résident d'un CHSLD, tous et toutes ont contribué à mon mieux-être. J'y ai même retrouvé une collègue de travail perdue de vue depuis quelques décennies.

Bien sûr il y aura d'autres facteurs de satisfaction tels un encadrement ou un processus amélioré ou certaines marques de reconnaissance de l'établissement. Mais en plus des belles rencontres, j'avoue avoir un faible pour l'idée de me sentir un peu utile dans une société qui nécessite de plus en plus de solidarité...





## Le partenariat de soins et de services : un incontournable pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance

Par **Judith Parent**, coordonnatrice en matière de lutte contre la maltraitance



La [politique visant à lutter contre la maltraitance](#) du CISSS des Laurentides concerne les personnes âgées, ainsi que **les personnes majeures en situation de vulnérabilité** ; je vous propose de nous intéresser aujourd'hui à ce second volet.

Que veut-on dire par « personnes majeures en situation de vulnérabilité »? Il est question d'une « *Personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (L-6.3, art. 2, par 4).* »

Je vois un lien important entre le partenariat de soins et de services, la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance : la nécessité de **placer l'utilisateur au cœur des interventions** qui le concernent et de l'accompagner dans la prise de pouvoir sur sa propre situation. La prévention de la maltraitance nécessite une approche à multiples facettes qui donne la priorité à la collaboration et au partenariat entre les usagers, leurs proches, et les prestataires de soins.

Les prestataires de santé jouent un rôle essentiel dans l'identification et la prise en compte des besoins des adultes en situation de vulnérabilité. L'instauration de la confiance et d'une communication ouverte jettent les bases d'un partenariat de collaboration entre les prestataires et les usagers, ce qui peut favoriser la prévention ou l'identification d'une situation de maltraitance.



Les personnes majeures en situation de vulnérabilité nécessitent d'autant plus un soutien et un accompagnement personnalisés pour favoriser leur prise de pouvoir : le partenariat entre l'utilisateur, ses proches et le prestataire de santé permet un riche partage contribuant à l'accompagnement de l'utilisateur dans la prise de pouvoir sur sa situation et favorisant une approche de bienveillance.

La plupart du temps, le partenariat avec la personne proche aidante est aussi plus que pertinent. Dans de nombreuses situations, cette personne est présente dans le quotidien de l'utilisateur et est un partenaire précieux pour la mise en place de stratégies favorisant l'autodétermination et la prise de pouvoir de l'utilisateur.



### Un exemple fictif illustrant le lien entre le partenariat de soins et de services, la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance :

Julie, intervenante sociale, remarque que son usagère Marie, 24 ans, qui vit avec une déficience intellectuelle légère, est beaucoup moins expressive lors de ses suivis, elle qui est normalement enjouée.

À chaque fin de rencontre, Marie retourne à la maison en autobus, et demande à Julie de vérifier qu'elle a le bon montant pour payer son titre de transport. Cette journée-là, Marie n'a pas d'argent pour retourner chez elle, et Julie propose de lui donner un titre de transport de façon exceptionnelle. Marie commence alors à pleurer. Elle explique qu'elle espérait qu'en n'ayant pas l'argent pour retourner chez elle, elle n'aurait pas à rentrer à la maison. Julie lui demande si elle souhaite lui parler des raisons qui l'amènent à ne pas vouloir aller à la maison. Marie s'ouvre sur l'arrivée du nouveau partenaire de sa mère, et mentionne que ce dernier n'est pas gentil, qu'il lui dit des mots méchants et rit de ses difficultés dès que sa mère est à l'extérieur.

Julie demande à Marie si elle souhaite avoir de l'aide en lien avec cette situation. Marie mentionne que le fait d'en avoir parlé lui a fait du bien, et qu'elle ne souhaite pas que Julie en parle à sa mère pour le moment, puisqu'elle ne se sent pas elle-même prête à avoir cette conversation.

Julie informe Marie que ce genre de comportements est une forme de maltraitance psychologique. Elle remet à Marie les informations sur la [Ligne d'Aide Maltraitance Adultes Aînés](#), et lui rappelle qu'elle est là si elle a besoin de parler. Lors d'un prochain suivi, elle questionnera Marie quant à l'évolution de la situation.

Dans cette situation, bien que Julie aimerait intervenir auprès de la mère et/ou du partenaire de la mère de Marie, elle respecte le choix de Marie de ne pas intervenir pour le moment. Ce faisant, elle préserve un lien de confiance précieux avec Marie, qui sera bien utile si Marie choisit éventuellement d'adresser la situation. Bien sûr, Julie demeure à l'affût de la situation et ajustera ses interventions selon l'évolution de la situation et du niveau de risque pour la sécurité de Marie.

LUTTER CONTRE LA  
MALTRAITANCE  
ENVERS LES  
PERSONNES ÂNÉES  
C'EST AUSSI DE  
CULTIVER LA  
BIENTRAITANCE.



Pour en connaître davantage sur le sujet de la maltraitance-bientraitance, consultez la page internet en cliquant sur l'image à gauche.



## Soutenir un proche vivant avec un trouble de santé mentale

Par **Manon**, personne proche aidante



**Manon est proche aidante de son fils Jonathan qui a maintenant 28 ans. Ce dernier est atteint de schizophrénie et présente un problème de consommation de drogues. Manon nous livre un témoignage touchant en acceptant de partager son histoire de vie. Son but : conscientiser les personnes proches aidantes à l'importance d'oser demander de l'aide et de s'ouvrir aux autres.**

### Mon histoire

Dès l'âge de 5 ans, je me faisais dire par les enseignants de Jonathan qu'il manquait de maturité. Rapidement on m'a fait comprendre d'envisager la prise du ritalin. Le départ a donc été difficile pour lui et pour moi, car déjà on soupçonnait que quelque chose ne fonctionnait pas. Moi, je le trouvais très vivant!

Les problèmes se sont accentués à l'adolescence lorsqu'il a commencé à consommer des drogues. Rapidement, il y a eu dégringolade et son état mental représentait maintenant un danger. Entre-temps, de mon côté, j'ai commencé à consulter une psychologue et autour de ses 18-19 ans, j'ai dû mettre mes limites et il a quitté la maison.

Peu de temps après, il a commencé à vivre des épisodes de psychose. Plusieurs hospitalisations ont été nécessaires, dont des démarches devant la justice. Il refusait les traitements. Parallèlement, des services intensifs dans le milieu étaient offerts pour le soutenir et l'accompagner. Malheureusement, sa maladie s'aggravait, il a perdu son appartement et il s'est retrouvé à la rue. Depuis, il est sans domicile fixe.

### Recours à de l'aide

À cette étape, j'ai senti que je devais m'écouter et j'ai contacté l'organisme la Halte des proches. Deux objectifs d'importance pour moi : lâcher prise sur l'itinérance et être mieux outillée pour communiquer avec une personne schizophrène, quoi dire, quoi ne pas dire, etc. Ça m'a vraiment aidé.



### **Ce que j'ai trouvé le plus difficile dans mon rôle de personne proche aidante?**

L'isolement. Lors de la première psychose de Jonathan, c'était pour moi la fin du monde. Je me disais que le médical va faire quelque chose, il va NOUS prendre en charge, mais ce n'est pas ça. Chaque fois, il y avait les mêmes 2 questions : est-ce que votre fils est un danger pour les autres? Est-il en danger pour lui-même? Et on « joue » autour de ça. Comme humain, comme maman, tu essaies de comprendre, mais tu fais face à plein de facteurs inconnus. Et comme proche de la personne malade, on ne te considère pas toujours et parfois on ne t'intègre pas du tout dans les soins et services. Ça c'est dur! Je repartais souvent en silence, sans outils, à essayer de m'adapter à un système que je ne comprenais pas. Cela a pris également un certain temps avant d'être capable de parler de la situation de mon fils à mon entourage. Lorsque j'ai expliqué ce que je vivais, quel soulagement.

### **Que signifie pour moi impliquer les proches?**

Dans tous les changements de médecin, j'ai senti une fois que l'un d'eux travaillait en équipe avec moi. Sa première action : m'accueillir en m'invitant à m'asseoir dans son bureau. Elle avait des affiches sur les murs et elle m'a expliqué concrètement la maladie dans le cerveau de mon fils. J'ai pu lui poser mes questions, lui parler de mes préoccupations et de Jonathan. Avec ce médecin, j'ai réussi à poser les actions nécessaires pour notre bien commun. Mais ce n'est tout de même pas évident. Je suis toujours sur la corde raide entre collaborer avec la psychiatre, bien faire pour aider mon fils et maintenir une relation avec lui. Ça fait vivre beaucoup d'émotions : peine, crainte de se tromper, c'est bouleversant.

### **Le plus important pour traverser ces épreuves de la vie?**

Le soutien. Parler, entre autres, avec des personnes qui sont passées par là, mettre ses limites et être constant. La constance, dans le sens de prendre soin de soi en continu et à la hauteur de l'épreuve. Ne pas craindre le matin en se levant de se demander « Manon, comment tu vas aujourd'hui ?" Y'a une réponse qui monte et j'essaie d'ajuster la suite de ma journée en conséquence.

Être consciente. Pour moi, c'est aussi de faire face à la situation, à mon rythme.

Chaque situation est unique, mais en partageant avec des personnes qui vivent une situation semblable, ça m'aide à anticiper des situations positives, comme négatives auxquelles je pourrais avoir à faire face. Dans les dernières années, j'ai eu à faire plusieurs petits deuils dans ma relation avec mon fils et à moduler mes attentes.



À un certain moment, après être passée à travers les différentes étapes du rétablissement, j'ai senti le besoin de faire du sens et j'ai commencé à faire partie d'un projet de pair-aidant famille. Aujourd'hui, j'accompagne des membres de l'entourage d'une personne vivant avec un problème de santé mentale.

### Malgré les épreuves, les petits moments de bonheur

Il existe des instants de bonheur si je me concentre sur le moment présent. C'est ce qui me sauve, autrement, j'suis juste dans ma tête. Par exemple, il y a 2 ans, je suis allée voir Jonathan au parc. Nous ne savions pas trop quoi nous dire, puis à côté, une glissade. J'ai grimpé sur celle-ci et mon fils m'a regardé en me disant « attends un peu, je vais te filmer ». Et nous avons bien rigolé. Et à ce moment-là, je lui ai dit : lorsque tu auras des down, regarde la vidéo. C'est ça le moment présent. Et l'autre jour, il m'a dit, « peux-tu croire maman, j'ai encore la vidéo dans mon téléphone ».

### Vous êtes proche aidant d'une personne présentant un problème de santé mentale?



Association Laurentienne des proches de la personne atteinte de maladie mentale

### La bientraitance des personnes proches aidantes, une responsabilité partagée!



La bientraitance envers les personnes proches aidantes est une notion importante à considérer dans le domaine de la santé et des services sociaux. Elle joue souvent un rôle crucial dans le soutien et les soins apportés à un membre de leur famille ou à un ami qui peut avoir des besoins particuliers en raison d'une maladie, d'une situation de handicap ou de problèmes liés à l'âge.



Voici quelques aspects clés de la bientraitance envers les personnes proches aidantes :

### Soutien Émotionnel

Les personnes proches aidantes peuvent ressentir du stress, de l'anxiété, voire de l'épuisement en raison des responsabilités qu'elles assument. Offrir un soutien émotionnel, comme une écoute active, un conseil et un encouragement, est essentiel pour leur bien-être.

### Reconnaissance et validation

Reconnaître le rôle vital qu'elles jouent dans la vie de la personne qu'elles aident. Cela peut passer par des expressions de gratitude et une validation de leur travail.

### Formation et informations

Fournir des informations précises sur la maladie, le handicap ou les besoins spécifiques de la personne aidée, ainsi que des ressources sur les services disponibles, peut aider les proches aidants à mieux comprendre la situation et à fournir des soins de meilleure qualité.

### Accès à des services de soutien

Les proches aidants peuvent bénéficier de services de soutien tels que des groupes de soutien, des services de répit pour prendre des pauses bien méritées, ou des services psychosociaux pour les aider à faire face aux défis émotionnels.

### Respect de leur autonomie

Il est important de reconnaître que les personnes proches aidantes ont leurs propres besoins, responsabilités et limites. Respecter leur autonomie et leur capacité à prendre des décisions concernant leur propre vie est crucial pour leur bien-être.

En favorisant la bientraitance envers les personnes proches aidantes, on reconnaît non seulement leur contribution précieuse à la société, mais on veille également à ce qu'elles puissent continuer à fournir un soutien de qualité tout en préservant leur propre bien-être.

**Vous êtes une personne proche aidante ?**

**Vous côtoyer une personne proche aidante ?**

**Vous travaillez dans le milieu de la santé et des services sociaux ?**

Consultez la boîte à outils en cliquant avec votre souris sur l'image du document à droite

Proche aidance

Dans les milieux de la santé et des services sociaux

**la bientraitance, c'est tendance!**

La boîte à outils!

En partenariat avec : Québec



## Des nouvelles du Bureau de partenariat de soins et de services

### Une nouvelle conseillère se joint à nous



C'est avec grand plaisir qu'au mois d'avril dernier j'ai quitté mes anciennes fonctions au CISSS de Laval pour revenir à mes anciens amours; les Laurentides afin de devenir conseillère en partenariat de soins et de services et à l'expérience usager.

À travers mon parcours professionnel en tant qu'éducatrice spécialisée et bachelière en psychoéducation, j'ai accumulé une grande expérience à travers les différents services au sein desquels j'ai œuvré, et ce, tant dans les Laurentides qu'à Laval. Expériences qui seront pour moi un grand atout dans ces nouvelles fonctions.

Au fil des années, j'ai eu le privilège de travailler en étroite collaboration avec des usagers et leurs proches dans une perspective axée sur le partenariat. Je suis convaincue que je saurai mettre à profit cette expérience dans mes nouvelles responsabilités, et c'est avec une immense joie que je joins l'équipe du Bureau de partenariat de soins et de services.

**Caroline Martel**

### Souhaitons la bienvenue à notre agente administrative

Bienvenue à notre nouvelle agente administrative, Danielle Beaulieu en remplacement de Béatrice qui a dû s'absenter.

### Reconnaissance des années de collaboration en tant qu'UPR

Nous avons profité de la rencontre bilan du 12 juin 2024 pour souligner la contribution des UPR qui s'impliquent depuis 1, 3, 5 et 7 ans. Cette tradition se poursuivra annuellement afin de nous assurer que chacun de vous puisse être reconnu.





**Bon été à tous !  
Nous avons hâte de  
vous retrouver en santé à l'automne**



**Question ou suggestion? Contactez-nous!**

Bureau du partenariat de soins et de services

Courriel : [partenariat-soins-services.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:partenariat-soins-services.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 450-432-2777, poste 71082

**Merci de contribuer à l'amélioration des soins et services.**