

Politique n° : POL-PRO-DG-130	Date d'émission : 2016-12-08
Titre : Le partenariat de soins et de services avec les usagers et leurs proches	Date de révision : 2026-03-24

Source : Direction générale

Responsables de l'application : Toutes les directions et gestionnaires

Destinataires : Les administrateurs, tout le personnel, incluant le personnel d'agence, les usagers et leurs proches de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625

1. Préambule

La Résidence met en place la présente politique pour démontrer son engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les usagers et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur l'utilisateur et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

Cette politique vise également à mettre en œuvre une bonne pratique dans une vision d'amélioration continue, et à répondre efficacement aux critères du chapitre « Soutenir les soins centrés sur le résident » du programme *Qmentum Global* pour les soins de longue durée d'Agrément Canada qui vise une approche favorisant des soins respectueux, empathiques, adaptés à la réalité culturelle et qui répondent aux besoins, aux valeurs, aux croyances et aux compétences des usagers et de leurs proches. Cette approche facilite la collaboration mutuelle avantageuse entre les usagers, leurs proches et les membres du personnel. Elle permet au personnel de prodiguer des soins et des services qui correspondent aux besoins des résidents et usagers du Centre de jour.

Cette politique s'adresse également aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 dans le respect des particularités de ce milieu.

2. Objectifs

- Démontrer et soutenir l'engagement de l'établissement envers l'approche partenaire de soins et de services;

- Soutenir et bonifier la culture organisationnelle existante en matière de partenariat de soins et de services, dans le respect des valeurs organisationnelles;
- Offrir, dispenser, concevoir, évaluer et surveiller les soins et services en collaboration entre les intervenants et avec l'apport des usagers et de leurs proches;
- Déterminer et encadrer les moyens et les modalités que l'établissement met en place pour soutenir l'approche partenaire de soins et services;
- Mobiliser les usagers et les proches pour qu'ils puissent participer aux soins et services.

3. Quelques définitions expliquant la notion de partenariat de soins et de services

Le partenariat de soins et de services :

Relation de coopération et de collaboration entre l'utilisateur, ses proches et les intervenants qui s'inscrit dans un processus dynamique d'interactions et d'apprentissage et qui favorise l'autodétermination de l'utilisateur, une prise de décision libre et éclairée et l'atteinte de résultats de santé optimaux dans la situation.

La pratique collaborative :

La pratique collaborative est définie comme un processus dynamique d'interactions sous forme d'échange d'information, d'éducation et de prises de décisions. Pratique qui, en centre d'hébergement, interpelle toute équipe clinique engagée dans une intervention concertée à travers une offre de soins et de services personnalisée, intégrée et continue dont les objectifs sont :

- d'orienter l'organisation des soins et des services autour du continuum de vie du résident;
- de favoriser l'atteinte de résultats optimaux en matière de santé.

La pratique collaborative implique deux types de processus de collaboration soit la collaboration des intervenants entre eux et celle entre le résident et ses proches avec les intervenants et les gestionnaires. Ces processus de collaboration prennent plusieurs formes, de la rencontre résident/intervenant aux rencontres interdisciplinaires incluant le résident et ses proches, et doivent obligatoirement comprendre des outils d'échange et de communication formalisés et structurés pour permettre une communication efficace entre les partenaires.

L'utilisateur partenaire :

Personne progressivement habilitée, au cours de son épisode de soins et services, à faire des choix libres et éclairés au sujet de sa santé et des services reçus ou attendus. Ses savoirs expérientiels sont reconnus et ses compétences de soins sont développées avec l'aide des intervenants de l'établissement. Respecté dans tous les aspects de son humanité, l'utilisateur partenaire est membre à part entière de l'équipe en ce qui concerne les soins et les services qui lui sont offerts. Tout en reconnaissant et en respectant l'expertise des intervenants, il oriente leurs préoccupations autour de ses besoins et de son projet de vie.

Intervenant et gestionnaire :

Personne qui dispense des soins de santé et des services sociaux qu'elle soit ou non un professionnel. Cette personne reconnaît les savoirs expérientiels de l'utilisateur et partage ses propres savoirs pour permettre à celui-ci de développer ses compétences de soins et de s'habilitier progressivement à faire des choix de santé libres et éclairés.

Le proche aidant :

Le proche aidant est la personne que l'utilisateur identifie comme étant celle qui l'accompagne dans son parcours de santé, c'est-à-dire la personne qui peut lui offrir différents types de soutien (émotif, instrumental, social, etc.) d'où l'importance de l'inclure dans l'équipe de soins et de services. Cette personne possède une expertise qui peut constituer une valeur ajoutée pour l'équipe, entre autres une expertise biographique du résident ou de l'utilisateur (habitudes de vie, histoire de vie, expériences antérieures, valeurs, croyances, etc.).

La décision d'inclure ou non le proche aidant revient à l'utilisateur, s'il est en mesure de prendre cette décision. Dans le cas d'une inaptitude de l'utilisateur, la présence du proche aidant est requise au sein de l'équipe de soins et de services.

Équipe de soins et de services :

Équipe minimalement composée de l'utilisateur et d'un ou plusieurs intervenants de professions différentes. Elle peut accueillir toute autre personne (proche aidant, gestionnaires, professionnels, usager-ressource, personnel administratif, etc.) qui sera jugée appropriée pour accompagner l'utilisateur dans son parcours de santé et pour valoriser son expérience comme usager. La dynamique entre l'utilisateur et l'intervenant et/ou l'équipe de soins et de services se construit autour des besoins et du projet de vie de l'utilisateur.

Le projet de vie :

Représentation mentale de la vie que l'utilisateur souhaite mener dans son milieu de vie et des moyens qu'il se donne pour y parvenir. Il sert à l'orientation du comportement individuel à travers le temps et les circonstances. Il est associé à la recherche de direction et de motivation pour les décisions à prendre et d'un sens à donner à son parcours de vie. Le projet de vie évolue dans le temps, au long du parcours de santé, et ce, jusqu'à la toute fin de la vie. Il peut différer selon s'il s'agit du point de vue de l'utilisateur ou de celui du proche aidant.

L'utilisateur-ressource :

Un usager-ressource est une personne qui partage avec un ou plusieurs usagers une même expérience de la maladie ou un cheminement similaire. Dans un milieu de vie, l'utilisateur-ressource assure un rôle de facilitateur et/ou d'accompagnateur auprès des autres usagers. Il contribue à un environnement d'écoute, de prise de parole et de soutien. Il suscite et rend plus facile l'expression des points de vue des usagers en favorisant la compréhension du discours des intervenants tout en contribuant à l'amélioration continue et à la diffusion des programmes de l'établissement auprès des usagers.

À la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, les usagers ressources sont impliqués dans différents projets de consultation, par exemple les dîners causeries ou la préparation des menus, ou dans des comités, comme le comité des usagers.

Les savoirs expérientiels :

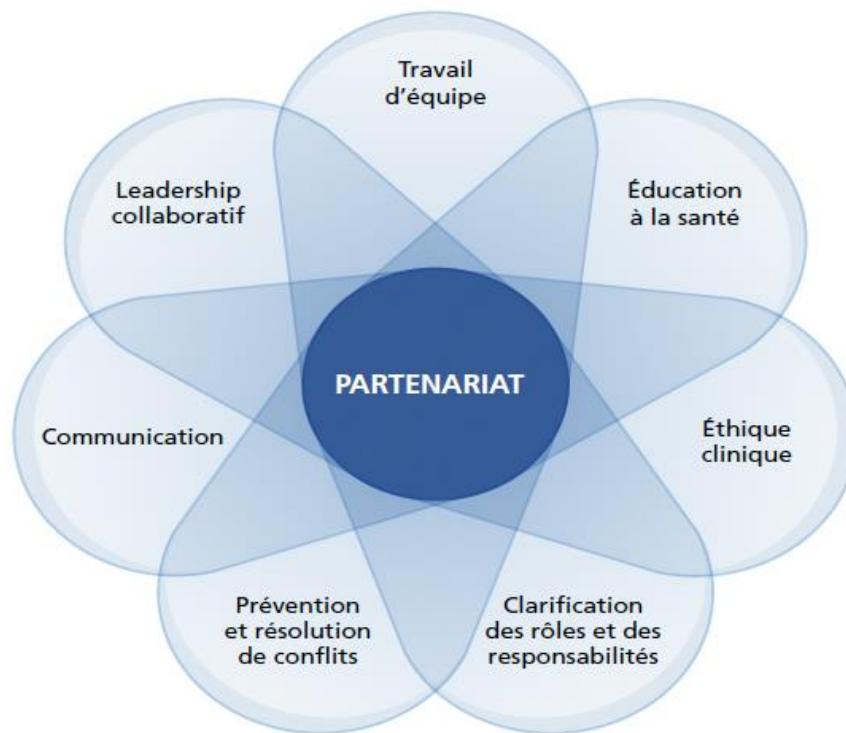
Les savoirs de l'usager issus du vécu de ses problèmes de santé ou de son vécu psychosocial, de son expérience de vie, de son histoire de vie, de sa connaissance de la trajectoire de soins et de services ainsi que des répercussions de ces problèmes sur sa vie personnelle et celle de ses proches.

L'autodétermination :

Habilité et attitude requises chez un usager lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes indus.

4. Les compétences clés du partenariat de soins et de services

Le tableau suivant présente un résumé des compétences clés de l'approche partenariale de soins et de services. Ces compétences sont prisées et utilisées dans notre établissement pour favoriser cette approche.



Sources :

Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé (2010). Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme. 37 p. [En ligne] URL: <http://www.cihc.ca> (page consultée le 13-05-16)

Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (2005). Cadre de compétences CanMEDS 2005. [En ligne] URL: <http://www.royalcollege.ca/portail/rc/canmedsframework> (page consultée le 13-05-16)

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay vise à être une organisation apprenante et déploie les efforts requis pour y arriver.

Elle a su développer au fil des ans une culture organisationnelle, une façon de fonctionner dans un environnement où les gens collaborent et réfléchissent ensemble pour que l'établissement s'améliore constamment afin de devenir une organisation saine et résiliente.

Elle favorise la synergie, le dialogue sur l'expérience et les connaissances, l'ouverture, la connaissance de soi et la collaboration dans tous les secteurs de l'établissement, y compris avec les usagers et les proches. Par ses actions et activités, elle encourage l'apprentissage en équipe et la construction d'une vision partagée. Ainsi les gens qui y œuvrent ou y habitent se sentent valorisés, sont plus efficaces et s'adaptent mieux aux nouveaux défis.

5. L'implication de la personne et de ses proches :

Chaque personne est un être humain unique par sa personnalité, son histoire, ses convictions et ses désirs. La philosophie d'intervention en vigueur place le résident ou l'usager du Centre de jour au cœur des préoccupations du personnel. Le résident ou l'usager du Centre de jour n'est pas considéré comme un simple témoin de son plan d'intervention. Il doit y participer, exprimer ses volontés, ses souhaits et ses craintes.

Si la personne est inapte à s'exprimer pour des raisons physiques ou mentales, les proches, préoccupés de son bien-être, sont invités à s'impliquer. Les liens significatifs entre la personne et ses proches doivent être favorisés au maximum.

6. L'approche partenaire et la gouvernance

Les membres du conseil d'administration s'assurent que les soins et services offerts par l'établissement soient dispensés dans le respect de l'approche de partenariat avec les usagers et leurs proches. Leur rôle est de veiller à ce que la Résidence crée de la valeur pour les usagers et leurs proches. Ils reçoivent de façon continue tous les documents requis documentant cette approche et leur permettant ainsi d'assurer leur mandat. Ils font aussi le suivi des indicateurs, des impacts et de la reddition de compte de cette approche.

Les membres du comité des usagers sont reçus annuellement à une séance du conseil d'administration pour venir exprimer leurs avis, leur apport, leur collaboration, leurs défis et enjeux ainsi que leurs réalisations et leur plan d'action.

7. Les moyens et les modalités en place pour soutenir le partenariat avec les usagers et leurs proches

L'établissement met en place plusieurs moyens, modalités et projets pour supporter l'approche partenaire avec les usagers et leurs proches. La direction et le personnel de la Résidence considèrent primordial d'obtenir l'avis des usagers et de leurs proches et d'en tenir compte. Elle prend les moyens requis pour susciter l'implication et la participation des proches aux activités et au bien-être du milieu de vie.

7.1 Le code d'éthique des établissements

Un code d'éthique est disponible et est appliqué rigoureusement par les personnes œuvrant et/ou habitant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Ce document décrit les droits et les responsabilités du personnel, des usagers et de leurs proches et favorise le partenariat avec l'usager et ses proches. Il est remis au personnel, aux usagers et aux proches lors de leur arrivée et est également disponible sur le site Internet de l'établissement.

7.2 La Charte de Bientraitance

La charte de la bientraitance se veut un engagement organisationnel et collectif de chacun des acteurs de la communauté de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, de son Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625. Elle s'applique à l'ensemble des relations humaines en favorisant des interactions fondées sur la bienveillance, l'écoute et la compréhension. La culture de bientraitance qui en émane contribue à un environnement où chaque personne se sent en sécurité, valorisée et respectée.

La charte de la bientraitance est remise à tous les nouveaux résidents et leur proche dans la pochette d'accueil, aux nouveaux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, aux usagers du Centre jour, ainsi qu'à tous les nouveaux employés.

7.3 Modalités et moyens mis en place dès l'admission ou l'inscription d'un résident, d'un aîné ou d'un locataire des Résidences Le 1615 et Le 1625

a) Admission d'un résident :

Dès la première journée de l'admission, le résident et ses proches sont rencontrés afin de discuter sur l'élaboration de l'histoire de vie, les habitudes de vie, les expériences, les valeurs, les croyances, les connaissances, etc., ainsi que sur le niveau d'implication des proches souhaité par le résident. Cette étape primordiale permet d'impliquer dès le début le résident et ses proches dans l'organisation de la prestation des soins et dans le milieu de vie ainsi que de comprendre le projet de vie du résident à la Résidence.

Une rencontre interdisciplinaire est tenue dans les 4 à 6 semaines suivant l'admission afin de mettre en place rapidement un plan d'interventions centré sur les besoins du résident. La participation du résident et de ses proches est fortement encouragée.

b) Modalités lors de l'inscription d'un aîné du Centre de jour

Les aînés en liste d'attente pour fréquenter le Centre de jour sont rencontrés individuellement ou accompagnés d'un proche par l'intervenant responsable avant leur intégration. Cette rencontre vise à discuter du niveau d'implication des proches souhaité par l'usager du Centre de jour et à débiter la collecte d'information sur

l'histoire de vie, les expériences, les valeurs, les croyances, les besoins et les connaissances de l'utilisateur et/ou de ses proches. Cette étape permet d'impliquer dès le début l'utilisateur et/ou ses proches dans l'organisation de la prestation des soins et des services et dans le milieu de vie ainsi que de comprendre le projet de vie de l'utilisateur.

Une rencontre interdisciplinaire est tenue dans les trois mois suivant l'intégration de l'utilisateur au Centre de jour afin de mettre en place rapidement un plan d'interventions centré sur les besoins de l'utilisateur. La participation de celui-ci et de ses proches est fortement encouragée.

c) Modalités lors de l'arrivée d'un locataire aux Résidences Le 1615 et Le 1625

Suite à l'arrivée d'un locataire, celui-ci est rencontré afin de documenter des informations à son sujet telles que renseignements généraux, état et besoins de santé, habitudes de vie, valeurs, croyances et expériences. Cette étape permet d'impliquer rapidement le locataire dans son nouveau milieu et de comprendre son projet de vie.

Le locataire a le choix du niveau d'implication de ses proches dans sa vie et doit en autoriser l'établissement par écrit pour divulgation d'information à ses proches.

7.4 Modalités et moyens relatifs à la satisfaction des usagers

La Résidence est dotée d'une politique sur la gestion des sondages satisfaction en ce qui concerne la qualité des soins et des services. Des sondages sont prévus annuellement et aux deux ans dans la « POL-PRO-DQPGRST-705 Gestion des sondages satisfaction ».

Un sondage sur la qualité des communications est également réalisé tous les deux ans.

D'autres sondages plus ponctuels sont effectués pour connaître la satisfaction ou connaître l'opinion des usagers et des proches sur des sujets plus précis tels que la décoration du milieu de vie, le service de câblodistribution, la cérémonie commémorative, les repas, les activités de loisirs, programmation des services, ou tout autre projet ayant un impact direct ou indirect sur les soins et services offerts aux aînés.

Lorsque les résultats des sondages démontrent beaucoup de défis à relever ou à prioriser, un atelier participatif est réalisé en collaboration avec les usagers et les proches pour bien comprendre ces défis et surtout pour les impliquer dans la recherche de solutions, la priorisation de ces défis et l'élaboration d'un plan d'action s'il y a lieu.

7.5 Modalités liées au comité consultatif

Un résident et/ou un proche peut siéger sur les comités suivants afin d'apporter leur opinion, leur expertise ou leur savoir expérimental sur les sujets discutés :

- Comité de planification des mesures d'urgence;
- Comité d'accompagnement en fin de vie;

- Comité nutrition; (via les repas causerie)
- Comité gestion des risques;
- Comité ethnoculturel;

7.6 Comité des usagers

Les membres du comité des usagers (usagers ressources) se rencontrent avec la direction générale toutes les 6 semaines. Lors de ces rencontres, plusieurs points sont discutés ou présentés, tels que :

- Transmission et suivi des insatisfactions des usagers transmis aux membres du comité des usagers;
- Préoccupations des usagers;
- Invitation de gestionnaires ou de membres du personnel pour présenter les activités, les soins et services, les projets en cours, les révisions de programmes, politiques et procédures qui se déroulent dans l'établissement;
- Consultation sur les nouveaux projets.

Le comité des usagers tient régulièrement des activités (cafés-rencontres, pièces de théâtre, séances de formation, etc.) pour sensibiliser les usagers et les proches sur leur rôle, leurs droits et leurs responsabilités et les informer sur les différents services offerts dans l'établissement en collaboration avec les différentes directions.

Les membres du comité des usagers se présentent au nouveau résident ou son représentant dans un délai d'au plus 6 semaines suivant l'admission et communique les coordonnées du comité en cas de questions. Par la même occasion, les membres du comité s'informent du processus d'accueil et de toutes questions que le résident ou son représentant pourrait avoir.

7.7 Autres modalités et moyens d'information et de consultation des usagers et de leurs proches

L'établissement met en place plusieurs moyens pour obtenir les avis et commentaires des usagers sur l'élaboration, la révision et la bonification de la planification stratégique, des processus, politiques, procédures, techniques autant en lien avec la prestation de soins et de services qu'avec les aspects plus administratifs en vigueur :

- Groupes de discussion sur différents sujets ponctuels;
- Atelier participatif avec les usagers et les proches;
- Rencontre et collaboration avec le comité des usagers au besoin;
- Assemblée de la direction générale et des gestionnaires avec les usagers et leurs proches;
- Captation vidéo;
- Consultation par courriel;
- Repas causerie en lien avec la nutrition et l'alimentation;
- Sondages ponctuels sur des sujets particuliers.

7.8 Projets spéciaux

Plusieurs projets bonifiant la qualité du milieu de vie sont mis en place en collaboration avec les usagers et leurs proches :

- Projet rêve d'un jour ;
- Projet décoration du milieu de vie;
- Programmation de services dédiée aux proches aidants du Centre de jour;
- Les fêtes thématiques spéciales;
- Sorties extérieures pour les usagers et les proches;

7.9 Formation des usagers et de leurs proches

L'établissement prend les moyens nécessaires pour augmenter et bonifier les connaissances et les compétences des usagers et des proches. Il est reconnu qu'un usager et des proches bien informés travaillent davantage en partenariat avec les intervenants et se sentent également plus habilités à s'impliquer dans les soins et les services. Les moyens de formation suivants sont offerts :

- Séances de formation et conférences aux usagers et aux proches;
- Groupe d'information sur les troubles neuro-cognitifs;
- Groupe d'entraide divers aux proches aidants;
- Kiosque de sensibilisation aux usagers et aux proches;
- Diffusion d'articles rédigés par différents professionnels de la Résidence et du Centre de jour;
- Partenariat avec le comité des usagers pour des séances de formation.

7.10 Documentation du partenariat avec les usagers et les proches en lien avec l'amélioration continue des soins et des services

Chaque année, en avril, lors de l'élaboration des plans d'action des différentes directions, le comité de direction identifie les projets ou activités qui seront réalisés en partenariat avec les usagers et leurs proches selon les modalités suivantes :

- Chaque direction identifie au minimum un projet ou une activité ou un processus (programme-politique-procédure-technique) par année qui sera élaboré, mis en place ou révisé dans l'année suivante. Chaque direction informe la directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques, personne-ressource du comité des usagers, de ses objectifs annuels.
- Ce projet ou processus est identifié à l'intérieur du plan d'action de la direction concernée par la mention « Partenariat avec les usagers et les proches » et fait l'objet d'une reddition de compte à la fin de l'année.

7.11 Mesure de l'impact

L'impact de la philosophie de partenariat avec les résidents et leurs proches est également mesuré à l'aide de la fiche « Évaluation d'un projet, activité, processus en approche collaborative » (annexe 1). Les usagers partenaires ou les membres du comité des usagers évaluent l'impact des projets, des activités ou des processus discutés en rencontre en complétant ensemble la fiche d'évaluation retrouvée en annexe 1.

Il est ainsi possible de valider l'apport des usagers partenaires en compilant les suggestions qui sont mises en œuvre dans la réalisation des projets planifiés en approche partenaire.

La directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques tient un registre des impacts de l'approche partenaire concernant la réalisation des projets, des activités ou des processus de l'établissement (annexe 2). Une synthèse des activités ou projets évalués et documentés en partenariat avec les usagers et les proches est rédigée et incluse dans le rapport annuel de l'établissement.

8. Les indicateurs de performance sur l'implication des usagers et des proches

Plusieurs indicateurs sont ciblés et nous permettent de faire le suivi de la performance de l'application de l'approche de partenariat des soins et services avec les usagers et leurs proches. Certains indicateurs retenus sont suivis annuellement dans le tableau de bord de gestion. Voici quelques exemples d'indicateurs de l'approche partenaire :

- Nombre de rencontres interdisciplinaires réalisées avec la participation des usagers et de leurs proches pour l'hébergement et le Centre de jour;
- Nombre d'activités ou de processus révisés avec l'implication des usagers et de leurs proches en cours d'année;
- Nombre de cafés-rencontres, de groupes de discussion, d'ateliers participatifs tenus annuellement ainsi que les présences;
- Nombre d'activités de formation offertes aux usagers et aux proches et les présences;
- Taux de participation et résultats des sondages satisfaction tenus dans l'année;
- Nombre de comités et de rencontres où siègent les usagers et les proches.

9. Références

Plan d'organisation de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, septembre 2016.

Qmentum Global pour les soins de longue durée – Manuel d'évaluation, Avril 2025

Guide d'implantation du partenariat de soins et de services, vers une pratique collaborative optimale entre les intervenants et avec le patient, Comité sur les pratiques collaboratives et la formation interprofessionnelle, Université de Montréal, février 2014.

Programme Partenaire de soins- Rapport d'étape (2011-2013) et perspectives, Direction collaboration et partenariat de la faculté de l'Université de Montréal, janvier 2014.

Le patient partenaire : défis d'intégration et de co-construction, Vincent Dumez, Université de Montréal, Printemps 2012.

Le virage patient partenaire : un dialogue pour faire équipe, Congrès de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, Vincent Dumez et Sylvie Lafrenière, octobre 2012.

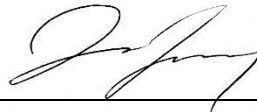
Les personnes d'abord – Assurer la prestation des soins centrés sur la personne et la famille dans votre organisme – Manuel du participant, Agrément Canada, colloque du 27 avril 2016.

Guide pratique sur le recrutement des patients-partenaires, Direction collaboration et partenariat patient, Université de Montréal, 2016.

Cadres de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en service sociaux, MSSS, 2018.

Signé le 2026-03-24
Date

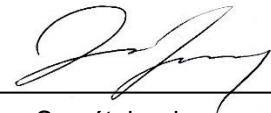
par



Joël Boulay
Directeur général

Adopté par le conseil d'administration 2026-03-24
Date

par



Secrétaire du conseil
d'administration

N° de résolution : CA.26.14

Évaluation d'un projet/activité/processus en approche collaborative




Projet/activité/processus :




Présenté par :




Usagers partenaires consultés :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autre : _____

Évaluer la pertinence		
Est-ce que ce projet/activité/processus répond à un besoin?		
<input checked="" type="checkbox"/> Oui 	<input type="checkbox"/> Peut-être 	<input type="checkbox"/> Non 

Compréhension		
Est-ce que toutes les informations nécessaires pour apprécier ce projet/activité/processus ont été communiquées?		
<input type="checkbox"/> Oui 	<input type="checkbox"/> Je ne sais pas 	<input type="checkbox"/> Non 

Résultat attendu		
Comment est qualifié l'impact sur la qualité et la sécurité des soins et services?		
<input type="checkbox"/> Positif 	<input type="checkbox"/> Neutre 	<input type="checkbox"/> Négatif 

Nature de l'impact :
<input type="checkbox"/> Qualité des soins et des services
<input type="checkbox"/> Continuité des soins et des services
<input type="checkbox"/> Sécurité des usagers
<input type="checkbox"/> Sécurité du personnel
<input type="checkbox"/> Milieu de vie amélioré
<input type="checkbox"/> Milieu de travail amélioré
<input type="checkbox"/> Implication améliorée des usagers et des proches

Nombre de pistes d'amélioration émises par le comité :
Suggestion 1 :
Suggestion 2 :
Suggestion 3 :

Autres commentaires et recommandations :
--

Personne ressource : _____ Date : _____

Geneviève Angers,
Directrice de la qualité, la performance, la gestion des risques et des services techniques

**Registre des impacts de l'approche collaborative
2026-2027**

Projet/activité/ processus	Présentation		Évaluation de la pertinence et de l'impact	Nombre de pistes d'améliorations émises par le(s) partenaire(s) usager(s)	Nombre de pistes d'amélioration appliquées par le gestionnaire ou intervenant responsable	Projet/activité/ processus implanté
	À qui :	Date :				
	Choisissez un élément.	2020-01-22	Choisissez un élément. Choisissez un élément.			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Choisissez un élément.	2020-01-22	Choisissez un élément. Choisissez un élément.			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Choisissez un élément.	2020-01-22	Choisissez un élément. Choisissez un élément.			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Choisissez un élément.	2020-01-22	Choisissez un élément. Choisissez un élément.			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Choisissez un élément.	2020-01-22	Choisissez un élément. Choisissez un élément.			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non