



**AGRÉMENT  
CANADA**

Meilleure qualité. Meilleure santé.

## Les soins centrés sur l'utilisateur et la famille dans le cadre du programme Qmentum









### En quoi consistent les soins centrés sur l'utilisateur et la famille?

Il s'agit d'une approche favorisant des soins respectueux, compatissants, compétents, adaptés à la réalité culturelle et qui répondent aux besoins, aux valeurs, aux croyances et aux préférences des usagers et des membres de leurs familles. Cette approche facilite une collaboration mutuellement avantageuse entre les usagers\*, les familles et les prestataires de services.

Avec les soins centrés sur l'utilisateur et la famille, les prestataires de soins passent de prodiguer des soins à l'utilisateur à les prodiguer avec le concours de l'utilisateur. Ce n'est plus le point de vue du prestataire qui prédomine et il peut s'établir une véritable collaboration entre lui et l'utilisateur.

Les dimensions de la qualité du programme Qmentum ont été modifiées afin de tenir compte de l'approche des soins centrés sur l'utilisateur et la famille :

### Cadre conceptuel de gestion de la qualité d'Agrément Canada

DIMENSION	TEXTE EXPLICATIF
 Sécurité	Assurez ma sécurité.
 Services centrés sur l'utilisateur	Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.
 Milieu de travail	Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
 Efficience	Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
 Pertinence	Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
 Accessibilité	Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
 Accent sur la population	Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
 Continuité	Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.

### Comment cette approche profitera-t-elle à votre organisme?

Les soins centrés sur l'utilisateur et la famille aideront votre organisme à améliorer les processus décisionnels, les résultats en matière de santé, l'expérience vécue par les usagers, la gestion financière et la sécurité. Cela entraînera une gestion des risques plus efficace. On atteint tous ces avantages lorsque :

- les usagers acquièrent les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour gérer leur santé, ce qui se traduit par une amélioration des résultats pour la santé et un moindre recours aux services de santé;
- les usagers nouent des relations étroites avec leurs prestataires de soins et participent à la prise de décision, ce qui a un effet positif sur la prise de décisions et l'expérience vécue par les usagers;
- les usagers trouvent des possibilités d'amélioration des soins plus tôt dans le processus, ce qui contribue à une gestion des risques et à une sécurité améliorées.

\*Le terme *usager* fait aussi référence à *client* ou *résident*.

## Pourquoi avons-nous intégré cette approche dans notre programme Qmentum?

En tant qu'organisme pancanadien d'agrément des services de soins de santé, nous sommes particulièrement bien placés pour mener, soutenir et accélérer la mise en œuvre d'une approche de soins centrés sur l'utilisateur et la famille dans les organismes de soins de santé et de services sociaux de l'ensemble du pays. Notre but est d'aider les organismes à adopter des principes et des pratiques qui relèvent de cette approche de la conception, de la prestation et de l'évaluation des services.

## Comment ce nouveau contenu a été élaboré?

Dans ses normes, Agrément Canada met depuis longtemps l'accent sur les usagers. Par conséquent, rien de plus naturel que d'intégrer de cette approche centrée sur l'utilisateur au programme Qmentum.

Le nouveau contenu relatif aux soins centrés sur l'utilisateur et la famille dans nos normes est le fruit d'une analyse documentaire exhaustive de la littérature et des pratiques innovatrices au Canada et partout dans le monde. Un comité consultatif pancanadien a supervisé l'élaboration du nouveau contenu. Ce comité était composé d'un nombre égal de représentants des usagers et des familles, de prestataires de services et d'administrateurs ayant de l'expérience dans la mise en œuvre de soins centrés sur l'utilisateur et la famille. Nous avons aussi consulté des organismes de soins de santé et de services sociaux ainsi que des parties prenantes.

## Qu'est-ce que ce nouveau contenu signifie pour votre organisme?

Du contenu sur les soins centrés sur l'utilisateur et la famille a été ajouté aux normes sur le leadership, sur la gouvernance ainsi qu'aux normes sur l'excellence des services. On y distingue deux types de participation et de collaboration au sein de votre organisme :

- *Avec l'apport des usagers* : lorsque l'activité a lieu avec la contribution des usagers et des familles.
- *En partenariat avec les usagers* : lorsque les prestataires de soins de santé collaborent directement avec l'utilisateur et la famille dans la prestation des services.

Selon les nouvelles exigences, votre organisme est censé :

- avoir les soins centrés sur l'utilisateur et la famille comme principe directeur;
- concevoir vos services en collaboration avec les prestataires de soins et les usagers;
- créer une culture et une structure organisationnelles qui favorisent la mise en œuvre, la diffusion et la réussite du modèle de soins centré sur l'utilisateur et la famille;
- inclure des représentants des usagers et des familles au sein des groupes consultatifs et de planification;
- inclure des usagers et des familles à l'équipe de soins collaborative;
- établir des partenariats avec les usagers pour la planification, l'évaluation et la prestation de leurs soins;
- mobiliser les usagers et les familles pour qu'ils comprennent qu'ils doivent prendre activement part à leurs soins;
- respecter le choix des usagers pour qu'ils puissent participer aux soins autant qu'ils le souhaitent;
- surveiller et évaluer les services et la qualité avec l'apport des usagers et des familles.

## Vous avez des questions? Veuillez nous contacter au

1-800-814-7769 ou à [accreditation.ca](http://accreditation.ca).

