

Équipe Santé Algoma Ontario
Boîte à outils sur le partenariat
communautaire

GUIDE À L'INTENTION DU PERSONNEL

.....



ÉQUIPE SANTÉ
ALGOMA ONTARIO
HEALTH TEAM

Table des matières

Qu'est-ce que le partenariat et l'engagement communautaire? 4

 L'IMPORTANT DE LA LANGUE : « Patient » PAR OPPOSITION À « CommunAUTÉ » 4

 PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ENGAGEMENT 5

Évaluation de l'état de préparation de l'organisme à travailler avec des partenaires
communautaires 6

Comment obtenir l'engagement de partenaires communautaire 7

 Rôles et responsabilités : 9

 CARACTÉRISTIQUES IDÉALES DU PERSONNEL ET DES PARTENAIRES CLINIQUES : 9

 10 Trucs et astuces pour un engagement efficace 9

Suivi après l'engagement et évaluation 10

Ressources supplémentaires 10



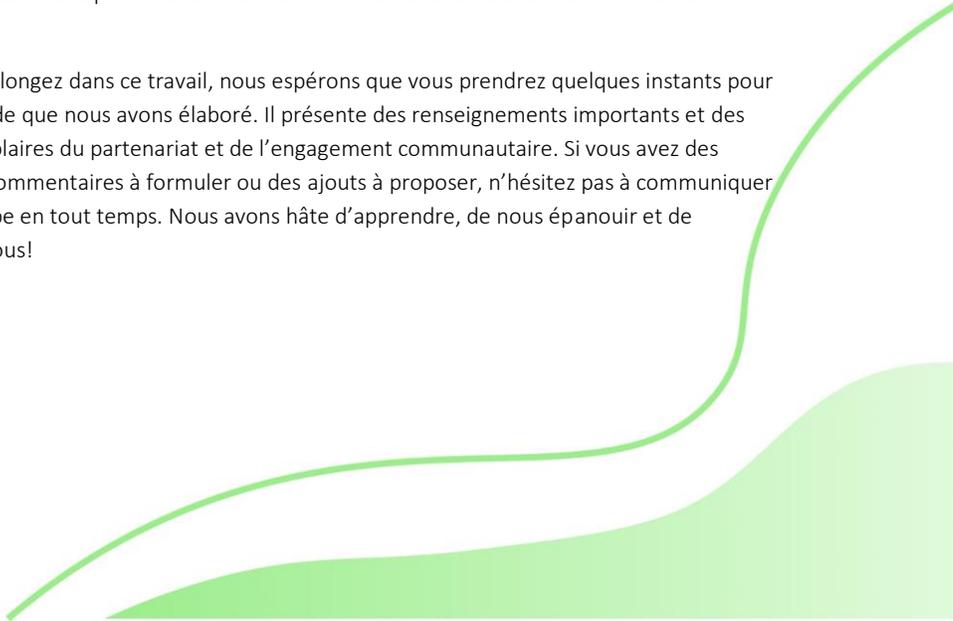
Nous vous remercions d'être un champion du partenariat et de l'engagement communautaire à Algoma.

Le partenariat et l'engagement communautaire sont récemment devenus des priorités pointues à l'échelle du système de santé. La recherche révèle que la participation des membres de la communauté au processus de prise de décision mène à de meilleurs résultats et services.

À l'automne 2021, notre équipe a soumis le document **Patient, Family and Caregiver Partnership and Engagement Strategy** (stratégie pour le partenariat et l'engagement des patients, des familles et des proches aidants) au ministère de la Santé décrivant notre détermination à intégrer la voix de la communauté dans tous les aspects du travail accompli par l'ESAO. Cela signifie obtenir la participation de patients, de clients, de membres de la famille, de proches aidants et de personnes ayant vécu ou vivant une expérience du système de santé ainsi que d'autres citoyens aux comités de direction et groupes de travail. Ce travail permettra de s'assurer que notre système de santé est planifié activement en collaboration avec des personnes qui ont fait l'expérience du système de santé.

Dans cette optique, nous sommes ravis d'apprendre que vous participerez activement avec des membres de la communauté en vue d'améliorer les soins de santé à Algoma. Il est important d'avoir un champion assis autour de chaque table de conférence pour favoriser les occasions de participation, partager des histoires et échanger. Nous espérons que dans le cadre de votre rôle, vous vous joindrez à nous pour accueillir de nouvelles voix à la table et célébrer les succès communs.

Alors que vous plongez dans ce travail, nous espérons que vous prendrez quelques instants pour parcourir ce guide que nous avons élaboré. Il présente des renseignements importants et des pratiques exemplaires du partenariat et de l'engagement communautaire. Si vous avez des questions, des commentaires à formuler ou des ajouts à proposer, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe en tout temps. Nous avons hâte d'apprendre, de nous épanouir et de travailler avec vous!



Qu'est-ce que le partenariat et l'engagement communautaire?

Les activités de partenariat et d'engagement communautaire sont des activités où les membres de la communauté sont consultés et participent à un projet, une politique, une décision, etc.. Dans les domaines de la santé et des services sociaux, l'engagement des patients, des clients, des membres de la famille, des proches aidants et des personnes ayant une expérience vécue du système de santé est essentiel à la prestation de services qui sont adaptés aux besoins de la communauté. Les activités de partenariat et d'engagement communautaire peuvent nécessiter un faible niveau d'engagement comme la participation à des sondages et à des groupes de discussion ou un haut niveau d'engagement comme la participation à long terme à un groupe de travail ou à un comité de direction. À l'ESAO, nous nous employons à offrir toute une gamme de possibilités de partenariat et d'engagement à tous les échelons de l'organisme, y compris au niveau de la direction et de celui des activités.

« Ne faites rien pour moi sans moi! »

Vous entendrez souvent les partenaires communautaires utiliser cette phrase. Elle renvoie au fait qu'il faut travailler **avec** les gens plutôt que de **faire des choses aux gens ou pour** les gens. Essentiellement, si les membres de la communauté sont touchés par les décisions prises, ils devraient prendre part aux discussions.

L'IMPORTANCE DE LA LANGUE : « PATIENT » PAR OPPOSITION À « COMMUNAUTÉ »

Vous pourriez remarquer que lorsque vous parlez de façon générale de nos activités de partenariat et d'engagement communautaires, nous utilisons le terme partenariat et engagement « communautaire » plutôt que l'expression plus traditionnelle, engagement du « patient ». Les différentes ESO emploient différents termes pour désigner les activités d'engagement; engagement des patients, des familles et des proches aidants; engagement des patients/clients, des familles et des proches aidants.

Nous employons le terme « communautaire » pour souligner l'importance que nous accordons aux soins holistiques et inclusifs. Cette formulation reconnaît que tous les gens qui ont affaire au système de soins de santé ne s'identifient pas nécessairement strictement en tant que patients; nous travaillons également avec des clients (ce terme est souvent employé dans les domaines des services sociaux, de la santé mentale et de la toxicomanie), des membres de la famille, des proches aidants et des personnes ayant vécu ou vivant une expérience du système de santé.

Quelle que soit la manière dont une personne s'identifie, elle est la bienvenue au sein de notre équipe!

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ENGAGEMENT

Les principes suivants orientent la manière dont nous nous engageons avec la communauté.



Collaboration

L'ESAO veillera à ce que toutes les voix participantes disposent d'un espace où elles pourront échanger des idées et leurs expériences vécues sans crainte de jugement. Les professionnels des secteurs de la santé et des services sociaux auront l'occasion d'apprendre de concert avec les patients/clients, les familles et les proches aidants et de s'engager et de concevoir conjointement des projets dans un milieu accueillant, respectueux et favorable à la croissance.



Sécurité culturelle

L'ESAO fournira des occasions d'engagement adaptées à la culture à tous les échelons de l'organisme. Nous nous attendons à ce que tous les citoyens dans la région soient traités avec respect.



Accessibilité

L'ESAO éliminera les obstacles à la participation et créera des possibilités d'engagement qui sont transparentes et faciles à comprendre pour les participants de tous les horizons.



Responsabilité

L'ESAO créera et intégrera des structures d'évaluation aux activités d'engagement pour s'assurer que les voix de la communauté sont prises en compte et que les résultats sont cohérents et en voie d'atteindre notre objectif stratégique en matière d'engagement.

Évaluation de l'état de préparation de l'organisme à travailler avec des partenaires communautaires

Lorsqu'on travaille avec des partenaires communautaires, il est important de créer un milieu accueillant en vue de favoriser l'établissement de partenariats positifs et constructifs. Avant de lancer des activités d'engagement communautaire, assurez-vous que vos partenaires seront appréciés pour leurs contributions au système de soins de santé. Un engagement véritable découle d'une détermination à respecter les points de vue et les expériences des autres en vue de proposer conjointement des améliorations.

Vous serez prêt à lancer vos activités de partenariat et d'engagement communautaire lorsque les énoncés suivants sont vrais :

- Je suis persuadé que les dirigeants de mon organisme ont manifesté un engagement envers l'intégration des voix de la communauté.
- Je suis convaincu de l'importance de la participation communautaire dans la planification et la prise de décision au niveau des programmes et des politiques.
- Je crois que les points de vue et les opinions des partenaires communautaires sont valables pour la planification et la prise de décision au niveau des programmes et des politiques.
- Je crois que les partenaires communautaires apportent un point de vue à un projet différent de celui présenté par les intervenants internes.
- Je crois que les membres de la communauté peuvent voir au-delà de leurs propres expériences pour présenter des idées et des solutions pratiques qui sont représentatives de la communauté dans son ensemble.
- Je suis prêt à être à l'écoute des expériences des partenaires communautaires afin de prendre en considération leurs suggestions, idées et solutions potentielles qui contribueront à l'amélioration des services de santé et des services sociaux.
- Je me sens à l'aise d'être à l'écoute des expériences négatives et positives du système de soins de santé que les partenaires communautaires pourraient évoquer et d'y répondre de manière respectueuse.
- Je suis déterminé à travailler avec des gens qui sont différents de moi.
- Je peux activement faciliter les conversations pour que les partenaires communautaires soient inclus dans les discussions.

- Je suis un champion de l'inclusion des points de vue des membres de la communauté et je fais savoir à mes collègues que j'attache de l'importance aux observations présentées par les membres de la communauté.
- Je suis à l'aise de demander que les partenaires communautaires soient invités à participer aux initiatives d'amélioration auxquelles je participe.

Comment obtenir l'engagement de partenaires communautaire

Les activités de partenariat et d'engagement communautaire pourront sembler différentes pour chaque organisme puisqu'elles dépendront des besoins propres à chacun de ces organismes. L'une des premières choses à faire lorsque vous envisagez de lancer des activités de partenariat et d'engagement communautaire est de choisir un modèle qui convient aux caractéristiques suivantes de votre équipe : taille, ressources, capacité et objectifs.

Bien que les conseils consultatifs des patients, des familles et des proches aidants traditionnels soient courants dans le système de santé, ils ne constituent pas la seule façon d'établir des partenariats efficaces avec les membres de la communauté. Le graphique suivant présente quelques autres approches que vous pourriez envisager. Ce travail n'est pas le même pour tous et peut évoluer au fil du temps à mesure que l'organisme prend de l'ampleur.



Le niveau d'engagement des partenaires communautaires peut se situer sur un continuum allant du partage simple à la collaboration (se reporter au diagramme). À chaque niveau d'engagement, on accorde plus de pouvoir décisionnel aux membres de la communauté afin de mieux éclairer les pratiques se répercutant sur leurs soins. Dans la mesure du possible, il est préférable d'offrir tout un éventail de possibilités aux membres de la communauté afin que les personnes ayant différents niveaux d'intérêt et de disponibilité puissent participer.

	Share	Keeping the community apprised of the work our team is undertaking and how it will affect the care they receive across Algoma.
	Consult	Soliciting feedback from community voices on projects we are working on, materials we are producing, and decisions we are making.
	Deliberate	Engaging community voices to discuss project work and decision-making and propose potential solutions.
	Collaborate	Partnering with community voices to co-design projects that will improve health and social services in Algoma.

Travailler en partenariat avec la communauté — Quel est mon rôle?

Le personnel et les cliniciens travaillent souvent avec des partenaires communautaires pour écouter et tirer des leçons de l'expérience des personnes qui ont accès à des services de santé ou à des services sociaux. En s'appuyant sur les recommandations des partenaires, le personnel peut trouver des solutions créatrices pour améliorer l'expérience du patient. La collaboration et la conception conjointe avec les partenaires communautaires sont des composantes essentielles du processus d'amélioration du système de soins de santé.

Lorsqu'il est question de partenariat et d'engagement communautaire, le rôle primaire du personnel est de soutenir les partenaires en les écoutant, en créant des possibilités de discussion, en recevant et en mettant en œuvre leurs commentaires et recommandations et en faisant la promotion du rôle des partenaires communautaires dans l'ensemble de l'ESAO.

Commented [LM1]: for box see separate doc. entitled 'addition to staff handbook'

RÔLES ET RESPONSABILITÉS :

- Créer des possibilités d'engagement et un espace qui y est favorable
- Faire valoir le rôle des partenaires dans le cadre de votre équipe
- Fournir des renseignements de base suffisants pour assurer une participation efficace
- Éviter le recours aux acronymes et à la terminologie médicale compliquée
- S'assurer que les partenaires disposent de la documentation nécessaire pour la réunion bien avant sa tenue
- S'assurer que les partenaires ont les détails de la réunion, comme la date, l'heure et les détails de connexion
- Encourager activement la participation des partenaires en ayant recours aux techniques d'animation et d'engagement
- Agir en qualité d'expert clinique pour pouvoir répondre aux questions ou donner suite aux commentaires des partenaires
- Être un champion et un défenseur du rôle des partenaires dans votre travail quotidien

CARACTÉRISTIQUES IDÉALES DU PERSONNEL ET DES PARTENAIRES CLINIQUES :

- Traiter les points de vue et expériences des partenaires avec respect
- Manifester une attitude positive et libre de tout jugement
- Promouvoir et défendre le rôle des partenaires
- Travailler en collaboration avec les partenaires
- Chercher activement à produire des changements concrets

10 TRUCS ET ASTUCES POUR UN ENGAGEMENT EFFICACE

1. Définir les activités prioritaires qui ont une incidence sur les patients et les familles et travailler de concert avec eux dès que possible
2. S'assurer que les partenaires reçoivent toute la documentation et toutes les communications relatives au projet
3. Utiliser un langage clair, éviter les acronymes et créer une atmosphère amicale
4. Être transparent
5. Créer un espace où les partenaires pourront partager leurs expériences et leurs histoires
6. Éviter l'engagement symbolique et l'approbation sans discussion
7. Éliminer tout obstacle à l'engagement. Entrer en communication avec les groupes mal desservis ou marginalisés sur le plan social pour vous assurer qu'ils sont représentés
8. Communiquer régulièrement avec les partenaires et garder les lignes de communication ouvertes
9. Boucler la boucle et renseigner les partenaires sur l'incidence de leur contribution

10. Remercier les partenaires de leur contribution au projet et reconnaître leurs efforts

Suivi après l'engagement et évaluation

Après la conclusion d'activités de partenariat et d'engagement communautaire, il vaut mieux boucler la boucle sur toute mesure en suspens associée à l'initiative. Pour ce faire, vous devez communiquer avec les partenaires communautaires qui ont fait don de leur temps afin de leur fournir des mises à jour après la fin d'un projet. La communication des progrès réalisés et des succès du projet aidera les partenaires à comprendre les répercussions véritables de leur travail.

Lorsqu'une initiative ne se déroule pas comme prévu et doit être interrompue, il est important de se montrer transparent envers les partenaires communautaires en leur expliquant les raisons justifiant l'interruption de l'initiative. Cela aide à établir un climat de confiance au sein de la communauté en expliquant clairement le processus de prise de décision.

Dès le début du travail, il est important de songer sérieusement à procéder à l'évaluation des activités de partenariat et d'engagement communautaires. Pour ce faire, vous devez recueillir l'information qui contribuera à l'amélioration de la qualité de vos pratiques en matière d'engagement.

Ressources supplémentaires

1. Institute for Patient and Family Centred Care: <https://www.ipfcc.org/>
2. Cadre de partenariat avec les patientes et patients en Ontario : <https://www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Cadre-de-partenariat-avec-les-patientes-et-patients-en-Ontario>
3. Ontario Hospital Association Patient and Family Engagement: <https://www.oha.com/quality-safety-and-patient-and-family-centred-care/patient-and-family-engagement>
4. Organisme de soutien aux aidants naturels : <https://ontariocaregiver.ca/fr/lengagement-authentique-et-la-co-conception-sont-les-ingredients-cles-dun-changement-significatif-2/>

Il est temps d'agir!

Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler, veuillez communiquer avec Brianna Smith à l'adresse brianna.smith@algomaht.ca ou composer le **705 989-4813**.

Site Web : www.algomaht.ca

Facebook : www.facebook.com/algomaht

Twitter : www.twitter.com/algomaht

LinkedIn : www.linkedin.ca/company/algoma-oh



ÉQUIPE SANTÉ
ALGOMA ONTARIO
HEALTH TEAM