

Créer et soutenir
des conseils
consultatifs
des patients
et des familles
remarquables

Recruter pour la diversité

**Qualité des services
de santé Ontario**

Améliorons notre système de santé

QUI EST QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO

Qualité des services de santé Ontario conseille la province au sujet de la qualité des soins de santé. Nous poursuivons un seul et unique objectif : Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes. Who We Are.

QUI NOUS SOMMES.

Nous sommes un groupe rigoureusement scientifique dont les membres possèdent des compétences et connaissances diverses. Nous tenons à être entièrement objectifs, et tenons compte de divers facteurs en tenant compte de l'image globale. Nous travaillons en partenariat avec les fournisseurs de soins et des organismes du secteur de la santé, et nous faisons participer les patients eux-mêmes, afin d'opérer des changements appréciables et durables au sein du système de santé complexe de la province.

CE QUE NOUS FAISONS.

Nous définissons ce qu'est la qualité dans le domaine des soins de santé et fournissons des conseils stratégiques pour que toutes les parties du système puissent s'améliorer. Nous analysons également pratiquement tous les aspects des soins de santé de l'Ontario. Cela comprend examiner la santé de la population de la province en général, la mesure dans laquelle les différents secteurs du système fonctionnent ensemble, mais surtout, l'expérience des patients. Ensuite, nous produisons des rapports objectifs et complets fondés sur des données, des faits et sur ce que les patients, les aidants et tous ceux qui travaillent chaque jour pour le système ont à dire. De plus, nous formulons des recommandations sur la façon d'améliorer les soins en utilisant des données probantes exemplaires. Enfin, nous appuyons l'amélioration de la qualité à grande échelle en collaborant avec nos partenaires pour trouver des moyens dont les professionnels de la santé peuvent apprendre les uns des autres et partager des approches innovatrices.

POURQUOI C'EST IMPORTANT.

Nous sommes très fiers de notre système, mais nous savons aussi qu'il peut encore s'améliorer pour offrir des soins optimaux. En outre, certaines populations vulnérables ne reçoivent pas l'attention dont elles ont besoin. Notre but, à Qualité des services de santé Ontario, est d'améliorer continuellement la qualité des soins dans cette province pour tous, qui que vous soyez ou quel que soit votre lieu de résidence. Nous sommes motivés par le souhait d'améliorer le système et savons incontestablement qu'il est toujours possible de faire mieux.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Programme de Qualité des services de santé Ontario pour la participation des patientes et des patients, des familles et du public | 4 |
| Introduction | 5 |
| Siégez-vous à un conseil consultatif des patients et des familles ou appuyez-vous un tel conseil? | 5 |
| Que recèle un nom? | 5 |
| Recruter pour la diversité | 7 |
| La diversité est importante | 7 |
| Envisagez différents types de diversité | 7 |
| Éliminer les obstacles à la participation | 8 |
| Conseils et outils de sensibilisation | 8 |
| Étude de cas | 13 |

Programme de Qualité des services de santé Ontario pour la participation des patientes et des patients, des familles et du public

Pour Qualité des services de santé, la participation des patientes et des patients, des familles et du public est essentielle à l'amélioration des soins de santé. Nos efforts en faveur de la participation des patientes et patients ont pour but d'encourager, d'habiliter et de mandater tous les Ontariens et Ontariennes pour qu'ils soient des participants à part entière aux soins qui leur sont prodigués – et d'aider les patientes et patients, les familles et les soignantes et soignants à s'unir pour améliorer le système de santé de la province. Les patientes et patients et les familles bénévoles peuvent, grâce à notre programme pour la [participation des patientes et patients](#), faire part de leurs idées et priorités au sujet de tous les aspects de notre travail sur la qualité du système de santé. Nous aidons aussi les patientes et patients, les familles et les soignantes et soignants à interagir efficacement pour améliorer les soins en leur offrant des outils et des ressources [en ligne](#) et au moyen de conférences et d'activités d'apprentissage.

Introduction

C'est une période stimulante pour les conseils consultatifs des patients et des familles de l'ensemble de l'Ontario. Grâce à la présence de ces conseils dans tous les foyers de soins de longue durée et dans de nombreux hôpitaux, et à quelques exemples prometteurs dans d'autres secteurs de la santé, les patients et leur famille sont bien placés pour contribuer de façon importante à l'amélioration de la qualité des soins dans l'ensemble de notre système.

À Qualité des services de santé Ontario, notre objectif est d'aider les conseils consultatifs à connaître un bon départ et à maintenir un bon fonctionnement, en mettant l'accent sur les projets significatifs qui ont une incidence positive.

Siégez-vous à un conseil consultatif des patients et des familles ou appuyez-vous un tel conseil?

Si oui, le présent guide intitulé *Recruter pour la diversité* s'adresse à vous. Il s'inscrit dans le cadre d'une série de mini-guides conçus pour vous offrir des conseils et des outils pratiques afin de vous aider à relever certains des défis auxquels les conseils consultatifs des patients et des familles peuvent faire face, surtout dans la période qui suit leur création. Les autres mini-guides comprennent notamment les suivants :

- Élaborer un cadre de référence
- Choisir des projets significatifs

Pour obtenir des liens vers les autres ressources offertes pour vous aider à créer un conseil consultatif des patients et des familles durable et efficace, veuillez consulter le site Web de Qualité des services de santé Ontario (www.hqontario.ca/Accueil) et le [centre](#) d'outils et de ressources sur la participation des patients qui ont été soigneusement regroupés par l'organisme, en consultation avec les patients et les fournisseurs.

Que recèle un nom?

Les conseils consultatifs des patients et des familles portent différents noms selon les différents rôles qu'ils peuvent jouer au sein d'un organisme de soins de santé. Dans un organisme de soins de santé donné, il peut s'agir d'un conseil ou encore d'un comité, d'un forum, d'un groupe, d'un réseau, d'une table ronde ou d'une équipe. La *Loi sur les foyers de soins de longue durée stipule* qu'un conseil de résidents doit être établi dans chaque foyer de soins de longue durée et qu'un conseil des familles soit établi si un membre de la famille ou une personne proche d'une résidente ou d'un résident le demande. La clé de ces partenariats réside dans le fait que la collaboration est significative à la fois pour les consultants et pour l'organisme. Le conseil a besoin de la participation de la direction et des membres organisationnels du conseil afin d'assurer l'établissement d'objectifs et la prise de décisions, qui conviennent à toutes les parties concernées. Dans ces guides, nous utilisons le terme « patient » pour décrire toute personne desservie par le système de santé et « membre d'une famille » pour décrire toute personne qui fournit ou a fourni des soins ou de l'aide à une patiente ou un patient.

Ces guides sont des documents de référence de nature générale. Il est important de se reporter à la loi concernant votre secteur (consultable par l'entremise de votre organisme) pour vérifier si ces exigences sont respectées. En outre, diverses ressources – dont le présent guide élaboré par l'[Ontario Association of Resident's Councils](#) – expliquent les dispositions concernant les conseils des résidents et des familles énoncées dans la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*.



Recruter pour la diversité

La diversité est importante

Un conseil consultatif des patients et des familles efficace reflète la diversité des personnes qui reçoivent les services de votre organisme et celle de la collectivité plus élargie que vous partagez.

Il est important que vous ayez une représentation variée au sein de votre conseil consultatif pour un certain nombre de raisons. Les services de soins de santé touchent intimement la vie des gens, c'est pourquoi ils doivent rester sensibles aux différences et aux préférences sociales et culturelles. Le contexte social et culturel a de nombreuses répercussions sur l'expérience de soins d'une personne, qu'il s'agisse de la langue utilisée pour communiquer avec un fournisseur, des attentes relatives au rôle que peuvent jouer les membres de la famille en tant que personnes soignantes ou encore du type d'alimentation et d'activités que les gens trouvent réconfortantes.

En tant qu'organismes financés par les fonds publics, les organismes de soins de santé sont également tenus de réduire les obstacles pour permettre à l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens d'accéder à des soins adaptés à leurs besoins. Pour les personnes qui pourraient être confrontées au maximum de défis en naviguant dans le système de santé, cela signifie de faire un effort supplémentaire pour les inviter à participer aux décisions qui touchent leurs soins.

Lorsque les conseils consultatifs des patients et des familles apportent collectivement diverses expériences, ils sont davantage en mesure de trouver des idées qui tiennent compte de la diversité des personnes et des familles visées par votre organisme. Les membres du conseil peuvent participer activement et collaborer avec l'organisme à l'élaboration de stratégies de recrutement en vue d'élargir la diversité au sein du conseil. Le ton et les activités du conseil devraient également refléter un intérêt à tenir compte de toutes les perspectives.

Envisagez différents types de diversité

Avant de commencer le recrutement ou de recruter de nouveaux membres pour votre conseil, il s'avère utile de déterminer l'éventail d'expériences que vous voulez voir représentées, pour que vous puissiez communiquer directement avec les personnes qui possèdent ces expériences.

- Déterminer comment atteindre des personnes diverses. Il est important de chercher activement à atteindre des personnes appartenant à des groupes démographiques différents, qui présentent des diversités au niveau de l'âge, du sexe, du genre/de l'identité de genre, de l'orientation sexuelle, du revenu, de l'éducation, du quartier, de l'invalidité, ainsi que d'autres groupes protégés en vertu du [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) et ceux qui, historiquement, font face à la discrimination.
- Songez à la durée de vie et à la variété des structures et des rôles familiaux : que pourriez-vous retirer du point de vue des personnes âgées fragiles ou des parents célibataires? Que pourriez-vous apprendre des amis qui agissent à titre de personnes soignantes qui pourrait être différent de ce que vous apprendraient les membres de la famille?
- N'oubliez pas que les différentes expériences à l'égard des problèmes de santé et des soins de santé représentent un type de diversité qu'il est tout aussi important d'inclure dans vos conseils consultatifs des patients et des familles. Vous pourriez tirer profit du point de vue des gens qui font affaire avec votre organisme depuis longtemps, comme les personnes qui souffrent de maladies de longue durée ou d'autres troubles chroniques. Vous pourriez également tirer parti de l'opinion des personnes qui reçoivent des soins de courte durée, qu'il s'agisse d'une chirurgie d'un jour, d'un rétablissement de courte durée dans un établissement de soins de longue durée ou d'un soutien d'une durée limitée de la part de services de soins communautaires.
- Tenez également compte du fait que ce sont souvent les gens qui vivent des expériences extrêmement positives ou négatives à l'égard des soins de santé qui sont motivés à devenir des patients et des familles consultants à titre bénévole. Il peut s'avérer important d'équilibrer votre conseil avec un plus large éventail d'opinions.

Éliminer les obstacles à la participation

Pendant que vous planifiez la façon dont vous sensibiliserez les gens, il est important que vous songiez aux éléments qui pourraient les empêcher de s'intéresser à votre conseil consultatif ou d'y participer.

Voici quelques questions visant à cerner les obstacles possibles à la participation :

- À quelle heure les réunions ont-elles lieu? Si vous vous réunissez toujours pendant les heures de travail normales, cela pourrait exclure les jeunes qui fréquentent l'école et les personnes qui travaillent de 9 h à 17 h.
- Offrirez-vous des services de garde d'enfant ou de soins aux aînés, rembourserez-vous les dépenses associées à ces services ou laisserez-vous les membres emmener des enfants ou des adultes plus âgés aux réunions? Il s'agit de services de soutien importants que vous devez envisager d'offrir si vous voulez faire participer des parents qui ont de jeunes enfants ou des personnes qui prennent soin de leurs parents vieillissants.
- Rembourserez-vous les frais de transport aux consultants, en leur fournissant notamment des laissez-passer de stationnement et des billets de transport en commun? Bien que le remboursement des dépenses soit apprécié par la plupart des consultants bénévoles, cela est particulièrement important pour les personnes à plus faible revenu.
- Le lieu de la réunion est-il accessible aux personnes handicapées? Il est peu probable que cette question soit un problème dans les organismes de soins de santé, mais elle pourrait le devenir si vous vous rencontrez ailleurs dans la collectivité.
- Offrir de la nourriture aux réunions est une excellente façon de créer une atmosphère sociale et de remercier les gens pour leur participation. Vérifiez si la nourriture est adaptée aux restrictions culturelles ou religieuses des membres du conseil ainsi qu'aux problèmes de santé.
- Pouvez-vous offrir les services d'un interprète du langage parlé ou du langage des signes aux membres qui en ont besoin pour pouvoir participer pleinement?

Le fait de planifier et de régler ces questions à l'avance dans vos documents de recrutement peut vous aider à attirer un plus grand éventail de personnes.

Conseils et outils de sensibilisation

Si vous comptez sur le fait que les patients et les familles consultants se présenteront par eux-mêmes, votre conseil n'aura probablement pas une représentation variée. Les méthodes habituelles de recrutement des bénévoles, comme la publicité dans les principaux journaux, les affiches et les documents, attirent généralement une partie restreinte de la population des patients et des familles. Bien qu'une bonne pratique consiste à diffuser à grande échelle la possibilité de faire partie du conseil, assurez-vous également de trouver des moyens de faire participer ceux qui peuvent faire face à certains obstacles.

Un recrutement actif et ciblé – tant à l'intérieur de votre organisme que dans la collectivité – peut vous aider à établir un groupe diversifié de participants.

Soyez proactif. Demandez aux organismes communautaires, aux associations d'entreprises ou de résidents et aux organismes de services sociaux de votre région de vous aider à recruter des personnes issues de diverses collectivités. Les groupes qui travaillent régulièrement avec les gens que vous voulez attirer peuvent vous fournir de précieux renseignements sur la façon de sensibiliser efficacement ces personnes et de réduire les obstacles à la participation.

Vous pouvez trouver ces organismes en consultant le site www.211ontario.ca/fr, qui fournit les coordonnées des services sociaux et des organismes communautaires de la province. Vous pouvez effectuer une recherche par code postal et par type de service ou de ressource communautaire.

Il est serait utile de songer à plusieurs façons de faire participer les patients et les familles aux activités de votre organisme. Par exemple, y a-t-il des moyens de rejoindre des groupes ou des particuliers qui ne sont pas en mesure d'assister régulièrement aux réunions? Que peut-on faire pour

que leurs voix soient prises en compte autour de la table et au sein de l'organisme. C'est une occasion d'être créatifs et de collaborer.

Utilisez ou adaptez le **modèle de courriel** ci-dessous, que vous pouvez également consulter en cliquant [ici](#), pour vous présenter ainsi que pour présenter votre demande.

RECRUTER POUR LA DIVERSITÉ :

Modèle de courriel visant à sensibiliser les organismes communautaires

Objet : Sollicitation de votre aide en vue de recruter des membres pour un conseil consultatif des patients et des familles à (au) [nom de votre organisme de soins de santé]

Madame [nom de la personne-ressource] ou Monsieur [nom de la personne-ressource],

Je travaille pour le [nom de votre conseil consultatif des patients et des familles] à (au) [nom de votre organisme de soins de santé].

Nous voulons que ce conseil consultatif reflète la diversité de nos patients, de leur famille et de l'ensemble de notre collectivité. Je vous écris afin de solliciter vos conseils et votre aide pour nous permettre de joindre les personnes dans les collectivités avec lesquelles vous travaillez [ou décrivez les groupes précis que vous souhaitez joindre], pour les inviter à participer à ce conseil à titre bénévole.

Le conseil consultatif joue un rôle essentiel dans notre organisme en conseillant nos cadres supérieurs sur les façons d'améliorer la qualité des soins que nous offrons. En faisant partie du conseil, les gens ont la chance de prendre part à des changements qui peuvent profiter à toutes les personnes qui utilisent nos services. [Si possible, modifiez ce paragraphe pour préciser davantage le lien qui existe entre le travail du conseil consultatif et celui de l'organisme auquel vous écrivez.]

Plus précisément, nous cherchons des personnes qui : [énumérez vos critères d'adhésion; songez à inclure ces critères ou d'autres qualités importantes]

- ont reçu des soins ou dont un proche a reçu des soins de la part de notre organisme au cours des deux dernières années;
- peuvent travailler dans un cadre de respect, en partenariat avec une variété d'autres personnes;
- ont le goût de partager leurs points de vue et des renseignements sur leurs expériences en matière de soins de santé de façon à en faire profiter les autres;
- adoptent une démarche constructive pour discuter des préoccupations et des idées dans le but de trouver des solutions.

Pouvons-nous fixer un moment pour nous parler au téléphone? J'apprécierais grandement vos conseils sur la meilleure façon pour nous de sensibiliser les gens en leur fournissant des renseignements sur la participation à notre conseil consultatif. Par exemple, nous pouvons fournir [indiquez le type de matériel que vous pouvez préparer, comme des affiches, des articles pour un bulletin ou un site Web].

Merci.

[votre nom, votre titre et vos coordonnées complètes]



Restez visible, à l'intérieur de l'organisme comme à l'extérieur. Votre organisme de soins de santé produit probablement des communications internes et externes de façon régulière. Utilisez ces communications pour informer les gens que votre conseil consultatif est toujours à la recherche de nouveaux membres qui reflètent la diversité de sa communauté de patients et de familles. Précisez toujours brièvement le rôle du conseil, les critères d'adhésion et les principaux moyens que vous avez utilisés pour éliminer les obstacles possibles à la participation.

Voici quelques exemples précis de moyens que vous pouvez utiliser pour rester visible et faire connaître votre conseil consultatif :

- Collaborez avec votre service des communications pour avoir un espace bien en vue sur le site Web de l'organisme pour faire de la « publicité » et recruter de nouveaux membres.
- Intégrez des récits relatifs aux récents travaux du conseil et aux répercussions de ces travaux dans les bulletins internes (à l'intention du personnel et des patients et familles) et externes (à l'intention de la collectivité), ou encore des publicités de recrutement.
- Créez des affiches pour les aires communes partout dans l'établissement.
- Encouragez le personnel de première ligne qui entretient des rapports avec les patients et les familles à faire office de ressource pour le recrutement. Ces employés seront peut-être en mesure de trouver de bons candidats et de les solliciter pour vous.
- Collaborez avec votre service des communications pour présenter des histoires au sujet du conseil consultatif aux journaux ou aux stations de télévision ou de radio de la région, ou pour afficher des messages d'intérêt public dans les médias locaux.
- Participez aux foires et aux événements communautaires locaux pour informer les gens des prochaines possibilités de participer à votre conseil à titre bénévole.
- Établissez des liens avec les autres organismes de santé locaux qui ont des conseils consultatifs des patients ou des familles, afin de partager les leçons retenues et de cerner les possibilités de collaborer pour améliorer les soins.

Utilisez un langage et une conception clairs. Pour joindre le plus grand nombre de personnes avec vos documents de recrutement, assurez-vous qu'ils sont rédigés de façon claire et conçus de façon à attirer les gens.

- Adoptez un style direct sur le ton de la conversation.
- Indiquez de façon explicite que vous recherchez une représentation variée pour apporter un éventail d'expériences, mais évitez de donner l'impression que vous demandez aux membres d'être des représentants symboliques ou que vous devez atteindre un quota.
- Assurez-vous que votre texte est facile à traduire. C'est important si vous voulez joindre des groupes qui parlent différentes langues.
- Utilisez des photos qui reflètent la diversité que vous voulez voir dans votre conseil consultatif des patients et des familles pour que les gens puissent se voir dans ce rôle.
- Indiquez aux gens où ils peuvent obtenir des renseignements plus détaillés, comme ce que l'on attend des membres du conseil et la manière de présenter une demande d'adhésion.

Voici quelques conseils supplémentaires au sujet de l'utilisation d'un langage et d'une conception clairs qui sont accessibles en ligne :

- « What is plain language? » de Plain Language Association International, http://www.plainlanguagenetwork.org/About_Plain_Language/aboutplainlanguage.html
- « Developing materials » du programme Health Literacy Studies, Harvard School of Public Health <http://www.hsph.harvard.edu/healthliteracy/developing-materials/>
- « Health Literacy » des Centers for Disease Control and Prevention <http://www.cdc.gov/healthliteracy/>
- « La littératie en santé » (voir en particulier « Ressources externes : Canada ») de l'Association canadienne de santé publique <http://www.cpha.ca/fr/programs/portals/h-l/resources.aspx#extern>



Maamwesying North Shore Community Health Services Inc. tient quatre réunions par an avec des clients partenaires pour discuter de la conception d'un modèle de prestation de soins primaires intégrés axés sur la collectivité et fondés sur des données probantes.

Les activités sont centrées sur trois grandes questions :

1. Qu'est-ce qui fonctionne dans notre modèle de prestation de services?
2. Qu'est-ce qui ne fonctionne pas?
3. Que doit-on améliorer?

L'Hôpital St Michael et son Centre for Research on Inner City Health se réunissent régulièrement avec plusieurs comités consultatifs communautaires pour faire participer les patientes et patients et améliorer la qualité globale des soins fournis aux populations insuffisamment desservies. Par exemple, il existe quatre comités de la santé en milieu urbain :

- santé des Autochtones;
- femmes et enfants vulnérables
- personnes sans domicile fixe
- santé mentale et dépendances.

Ces comités consultatifs communautaires ont produit une soixantaine d'innovations dans le domaine des soins, de la recherche et de l'éducation.

L'effort en vaut la peine

Il peut être ardu d'établir la diversité au sein de votre conseil, mais les avantages en valent grandement la peine. Des opinions variées renforceront la capacité de votre organisme d'améliorer la qualité des soins de toutes les personnes auxquelles il s'adresse et elles rendront votre conseil plus solide et plus représentatif. De plus, le fait d'avoir un conseil qui ressemble à votre collectivité témoignera du respect et du soutien de votre organisme envers la collectivité au sein de laquelle il exerce ses activités.

Faites-nous part de vos expériences

À Qualité des services de santé Ontario, nous sommes toujours prêts à entendre vos expériences en matière de participation des patients et des familles, de même que les leçons apprises. De plus, nous acceptons volontiers les observations quant aux manières d'améliorer ces guides, pour que les outils et les ressources que nous fournissons soient pertinents et utiles.

Pour nous joindre :

Participation des patients, des personnes soignantes et du public
Qualité des services de santé Ontario
engagement@hqontario.ca
416 323-6868

ISBN 978-1-4606-7384-3 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-7387-4 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017

Qualité des services de santé Ontario
130, rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto, Ontario M5S 1N5
Tél : 416 323-6868 | Sans frais : 1 866 623-6868
Télec. : 416 323-9261

www.hqontario.ca