

✓ Une liste de vérification sur les pratiques exemplaires destinée aux professionnels des soins de santé

Pourquoi les histoires sur les soins de santé sont-elles importantes?

Les professionnels des soins de santé peuvent recueillir les histoires des patients et des personnes soignantes pour ajouter des expériences vécues aux rapports annuels, à l'éducation des membres du personnel ou du conseil d'administration ou aux vidéos promotionnelles, ou pour en parler pendant les réunions flash d'équipe. Écouter et recueillir les histoires des patients et des personnes soignantes peut vous aider à :

- Visualiser leurs expériences diversifiées
- Mettre un visage sur les nombres et fournir des expériences que les données ne peuvent pas révéler
- Comprendre les choix complexes que les patients et les personnes soignantes doivent faire le long de leur cheminement de soins de santé
- Établir une confiance et créer des liens entre les patients, les personnes soignantes et les professionnels de la santé
- Utiliser les histoires dans le cadre de l'éducation et de l'amélioration de la qualité en matière de santé

Comment pouvez-vous appuyer les patients et les personnes soignantes afin qu'ils partagent leurs histoires?

Parce que vous êtes la personne qui recueille leur histoire, les patients et les personnes soignantes sont confiants que vous l'utiliserez de manière responsable. Obtenir un consentement éclairé des patients et des personnes soignantes avant qu'ils partagent leurs histoires est une partie cruciale du processus de collecte.

La liste de vérification des pratiques exemplaires ci-dessous vous aide à soutenir les patients et les personnes soignantes afin qu'ils partagent leurs histoires tout en se sentant en sécurité et bien informés. Vous pouvez consulter la liste de vérification à chaque étape du processus de collecte des histoires.

Liste de vérification des pratiques exemplaires : Planification

- ☑ **Déterminez vos objectifs** – Réfléchissez au but et aux objectifs de votre collecte d'histoires. Réfléchissez aux types d'histoires que vous souhaitez entendre et à la manière dont les récits des patients et des personnes soignantes peuvent être utilisés pour appuyer votre travail.
- ☑ **Élaborez une lettre d'invitation** – Élaborez une lettre d'invitation courte et facile à lire destinée aux participants potentiels. N'oubliez pas d'y inclure l'historique et le contexte de la raison pour laquelle on leur demande de partager leur histoire. Pour vous aider à préparer les personnes qui raconteront leur histoire, donnez-leur une liste de questions réelles ou d'exemples de questions auxquelles elles peuvent s'attendre.

Principales questions que les professionnels des soins de santé doivent prendre en compte :

- *Quels sont le but et les objectifs de votre collecte d'histoires (par exemple, pour présenter un profil complet des patients dans un rapport public ou obtenir une simple citation)?*
- *Quels types d'histoires souhaitez-vous recueillir (par exemple, l'expérience de soins directe d'un patient ou l'expérience d'une personne soignante)?*

Liste de vérification des pratiques exemplaires : Collecte des histoires

- ☑ **Tenez compte des émotions** – Les histoires portant sur les expériences des soins de santé peuvent soulever des sentiments de colère, de regret, de douleur ou de traumatismes chez les patients et les personnes soignantes. Conseillez les patients et les personnes soignantes qui racontent leurs histoires quant aux émotions auxquelles ils doivent s'attendre avant de leur demander de raconter leurs expériences.
- ☑ **Utilisez différentes méthodes de collecte d'histoires** – Laissez les personnes qui racontent leur histoire le faire de la manière qu'elles préfèrent. Les méthodes peuvent inclure des entretiens en personne ou par téléphone, des questions envoyées par courriel ou l'utilisation de manières créatives de raconter les expériences. Lisez [What To Do With Stories: The sciences of narrative medicine](#) pour en apprendre davantage sur les méthodes de collecte d'histoires.
- ☑ **Communiquez clairement** – Quelle que soit la méthode de collecte d'histoires que vous choisissez, assurez-vous de communiquer de façon à ce que les patients et les personnes soignantes comprennent. Évitez d'utiliser des termes, des acronymes et le jargon propres au système de santé. Utilisez le [Plain Language Thesaurus for Health Communications](#) du Centre for Disease Control pour trouver des solutions de remplacement simples aux expressions complexes du secteur de la santé.

Principales questions que les professionnels des soins de santé doivent prendre en compte :

- *L'histoire sera-t-elle enregistrée sur support audio ou vidéo? Demandra-t-on à la personne qui raconte son histoire de faire prendre sa photo ou de faire partie d'une vidéo? Dans l'affirmative, assurez-vous que la personne qui raconte son histoire en soit mise au courant le plus tôt possible.*
- *Avez-vous l'intention d'utiliser l'histoire pour une citation unique, un profil biographique ou d'autres raisons? Informez les personnes qui racontent leur histoire sur ce que vous prévoyez faire avec ce qu'elles vous disent.*

Liste de vérification des pratiques exemplaires : Obtenir le consentement

- ☑ **Obtenez un consentement écrit** – Une fois que vous avez entendu et consigné l'histoire, assurez-vous que la personne qui l'a racontée signe un formulaire de consentement et de décharge de responsabilité. Passez le formulaire de consentement en revue avec les personnes qui racontent leur histoire. Prenez le temps de répondre aux questions au sujet du processus de consentement. Si la personne qui partage l'histoire a un parent ou un tuteur qui est responsable d'elle, demandez-lui un consentement écrit.
- ☑ **Obtenez un consentement verbal** – Envoyez un courriel de remerciement et d'approbation finale. Il est important que les patients et les personnes soignantes qui racontent leurs histoires en voient la version définitive. Par exemple, si leur histoire est utilisée dans le cadre d'un rapport, envoyez-leur le rapport complet et demandez-leur de valider l'exactitude de l'histoire et le contexte dans le cadre duquel elle est partagée. Obtenez l'approbation verbale du produit définitif.
- ☑ **Évaluez les risques de la publication** – Informez les personnes qui racontent leur histoire – et tout parent ou tuteur qui pourrait être responsable d'une telle personne – quant aux répercussions possibles de sa publication (par exemple, il est possible que des médias sollicitent des entrevues avec elles). Demandez-leur si la publication de leur histoire pourrait entraîner des problèmes ou des risques. Demandez si des membres de leur famille ou des proches subiront des conséquences négatives en raison de la publication de leur histoire. Dans l'affirmative, encouragez les personnes qui racontent leur histoire à obtenir leur approbation avant la publication. Sinon, allez-y avec la publication ou la diffusion de l'histoire.

Principales questions que les professionnels des soins de santé doivent prendre en compte à ce stade :

- *Avez-vous fait tout ce que vous pouviez pour obtenir le consentement éclairé de la personne qui raconte son histoire et de tout parent ou tuteur qui pourrait être responsable de cette personne?*

What To Do With Stories: The sciences of narrative medicine www.cfp.ca/content/53/8/1265.full.pdf+html

Plain Language Thesaurus for Health Communications www.depts.washington.edu/respcare/public/info/Plain_Language_Thesaurus_for_Health_Communications.pdf

Lettre d'invitation courte et facile à lire www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/invitation-letter-template.docx

Courriel de remerciement et d'approbation finale www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/thank-you-final-sign-off-letter-template.docx

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse engagement@hqontario.ca.

Pour obtenir des outils et des ressources connexes, veuillez consulter le carrefour de participation des patients, des personnes soignantes et du public de Qualité des services de santé Ontario à l'adresse : hqontario.ca/ressourcesetoutils.