



Créer des environnements propices à l'engagement au sein des Équipes de Santé Ontario : un cadre d'action

Juin 2023



PUBLIC AND PATIENT
ENGAGEMENT
COLLABORATIVE



À propos du cadre

L'engagement et le partenariat des patients sont des éléments clés des systèmes de santé axés sur le patient et constituent une priorité pour les Équipes de Santé Ontario (ÉSO) depuis leur création en 2019. Grâce à un engagement et à un partenariat significatifs, les ÉSO s'assurent que leur travail est centré sur les besoins et les valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes, et des communautés qu'ils desservent. Les ÉSO propices à l'engagement en reconnaissent la valeur, comprennent comment s'associer efficacement avec les patients, les familles et les personnes soignantes, et s'efforcent de créer et de maintenir une culture où l'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes (PFPS) est essentiel à la réalisation de leurs objectifs.

Ce cadre décrit les compétences, les soutiens et les catalyseurs nécessaires pour créer des ÉSO propices à l'engagement. Chacun des domaines de compétences, de soutien et de catalyseur comprend un certain nombre de sous-domaines et de ressources pour aider les ÉSO à les développer.

Domaines de compétences:

1. Comprendre les rôles et fonctions de l'Équipe de Santé Ontario
2. Reconnaître la valeur des partenariats avec les patients, familles et personnes soignantes et leur engagement
3. Utiliser des pratiques d'engagement efficaces
4. Intégrer les principes et les pratiques d'équité, diversité et inclusion
5. Élaborer des caractéristiques personnelles
6. Communiquer en faisant preuve de respect, d'empathie et de transparence

Domaines de soutiens et de catalyseurs:

1. Politiques et stratégies
2. Structure et processus
3. Capacité
4. Développement, apprentissage et échange

Stades de maturité:

1. Bâtir les fondations
 2. Apprendre et développer
 3. Soutenir et progresser
-

Compétences, soutiens et catalyseurs

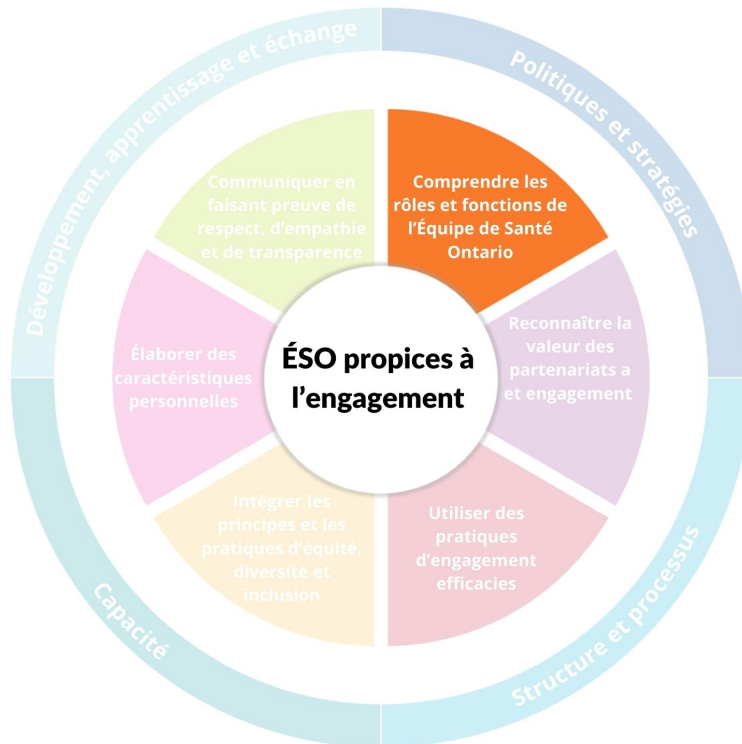
Il existe six domaines de compétences et quatre domaines de soutiens et de catalyseurs qui composent le cadre des ÉSO propices à l'engagement (présentés ici et dans les sections suivantes). Les compétences sont les connaissances, les aptitudes, les attitudes et les croyances essentielles qui sont nécessaires pour réussir dans un certain domaine, dans ce cas, pour l'engagement et le partenariat des patients, des familles et des personnes soignantes. Les soutiens et les catalyseurs fournissent l'infrastructure qui favorise le développement des compétences nécessaires pour créer et maintenir des ÉSO propices à l'engagement.

Nous avons inclus des ressources clés pour chaque compétence, soutien et catalyseur. Le manque d'expérience ou de connaissances dans l'un de ces domaines de compétence ne devrait pas empêcher les personnes de s'associer aux ÉSO ou constituer des obstacles à la participation.



Domaines de compétences

Les **six domaines de compétences** qui figurent ci-dessous décrivent les compétences clés requises pour que le personnel de l'ÉSO, la direction et les PFPS partenaires travaillent ensemble avec succès pour créer des ÉSO propices à l'engagement. Celles-ci ne représentent pas une liste de contrôle des éléments que toutes les personnes travaillant avec les ÉSO doivent posséder. Considérez ces compétences comme des éléments de base. Ceux qui travaillent avec et dans les ÉSO acquièrent et développent des compétences au fil du temps à mesure qu'ils grandissent dans leur capacité à s'engager et à former des partenariats réussis. Toutes les compétences doivent être représentées dans les ÉSO, mais chaque personne peut ne pas détenir toutes les compétences.



1. Comprendre les rôles et les fonctions des ÉSO en lien avec les systèmes de santé et de services sociaux

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires...

- Comprennent ce qu'est l'Équipe Santé Ontario, y compris sa structure, sa fonction et son objectif
 - Comprennent les rôles de chaque membre de l'ÉSO, y compris les PFPS partenaires
- Comprennent la communauté de l'ÉSO, y compris les groupes qui composent la population attribuée à l'ÉSO, les défis rencontrés par la communauté et les soutiens nécessaires
- Comprennent la structure de base et les modalités de financement des systèmes de santé et de services sociaux à l'échelle provinciale et au niveau de leur ÉSO régionale
 - Comprennent les défis auxquels sont confrontés ces systèmes et leur impact sur le travail de l'ÉSO
- Comprennent le processus de transformation du système, y compris le temps requis et les occasions de changement à apporter au niveau de l'ÉSO
- Reconnaissent que certains groupes peuvent avoir une compréhension limitée de ces systèmes au-delà de leurs propres expériences et peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour acquérir ces connaissances

Ressources clés :

Équipe Santé Ontario : La voie à suivre (webinaire en anglais) et Ressource (ministère de la Santé, 2022)

Équipe Santé Ontario : Le document d'orientation sur les équipes Santé Ontario à l'intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé (ministère de la Santé, document d'orientation, 2019)

Comprendre les soins de santé en Ontario (ministère de la Santé, site Web)



2. Reconnaître la valeur du partenariat avec les PFPS et leur engagement

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires des ÉSO...

- Comprennent le caractère central des perspectives des PFPS partenaires dans les systèmes de santé centrés sur le patient
- Font preuve d'implication et de passion pour l'engagement des PFPS
- Comprennent ce que les PFPS partenaires apportent à leurs rôles, à la fois en termes d'expériences avec le système de santé et de compétences et connaissances qu'ils possèdent en dehors de ces expériences
- Font preuve d'ouverture à la compréhension et de sensibilité aux expériences, aux histoires et aux perspectives des patients, des familles et des personnes soignantes
- Valorisent, reconnaissent et célèbrent les contributions et les réussites des PFPS partenaires

Ressources clés:

[A foundation of patient engagement: Improving health care through partnerships](#) (Patient Voices Network, enregistrement d'un webinaire en anglais, 2022)

[Authentic and meaningful engagement: The caregiver perspective](#) (Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, webinaire en anglais, 2021)

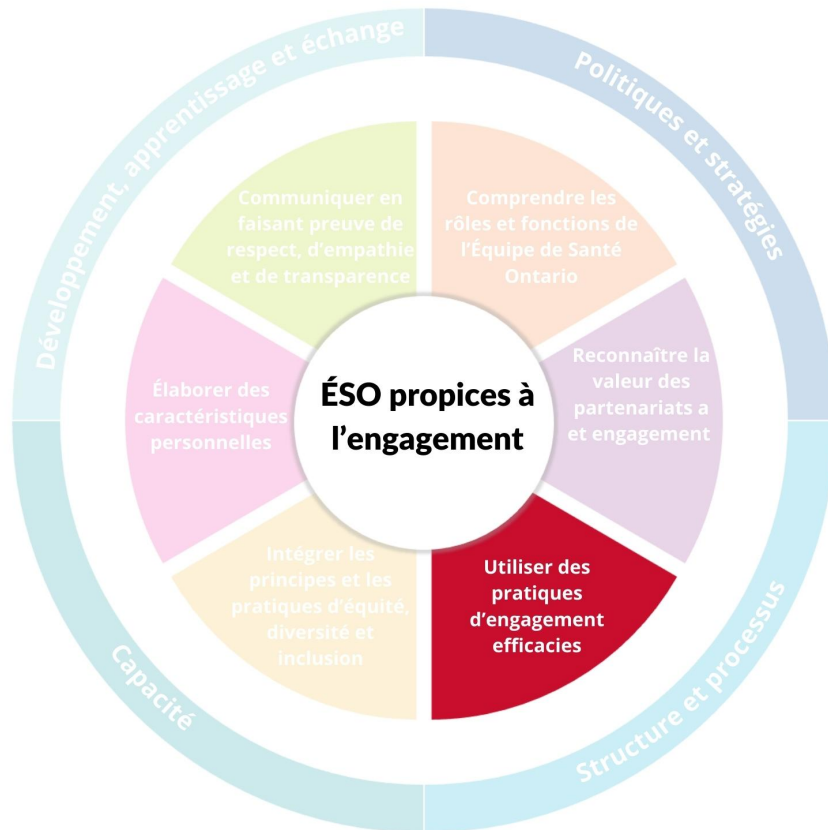
[Partnering with the community: What is my role?](#) (ÉSO Algoma, fiche descriptive en anglais)

[Participating on a committee: A resource for Patient & Family Advisors](#) (Santé Ontario, ressource en anglais)

[Engaging Patient & Family Advisors on Committees](#) (Santé Ontario, ressource en anglais)

3. Utiliser des pratiques efficaces pour les partenariats avec les PFPS et leur engagement

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires...



- Comprendent la signification du partenariat et de l'engagement dans le contexte de l'ÉSO et les différentes formes qu'ils peuvent prendre (par exemple, le partage des parcours personnels, les rôles de consultation et de conseil, la collaboration et la co-conception, la gouvernance)
- Comprendent les principes et les approches nécessaires pour favoriser un engagement et un partenariat sûrs et respectueux (sécurité psychologique, approches axées sur le rétablissement, principes tenant compte des traumatismes)
- Comprendent les principales exigences d'un partenariat et d'un engagement efficaces, à savoir :
 - Choisir des approches d'engagement qui correspondent aux objectifs et à la portée du projet, et qui sont appropriées et acceptables pour les communautés avec lesquelles les ÉSO cherchent à s'engager
 - Rendre le partenariat et l'engagement accessibles et inclusifs pour une variété de PFPS et reconnaître quand un engagement plus large est nécessaire
 - Recruter de manière ciblée des PFPS partenaires et les maintenir dans leur rôle en les orientant et en leur apportant un soutien adéquat afin de prévenir l'épuisement
 - Reconnaître et prendre en compte le retour d'information et les contributions des PFPS partenaires, et partager systématiquement et de manière transparente les résultats des travaux menés avec les PFPS partenaires
 - Allouer suffisamment de temps et de ressources pour garantir un partenariat et un engagement authentiques
- Comprendent le rôle de l'évaluation de l'engagement des PFPS et du partenariat dans le cadre d'une culture d'apprentissage et d'amélioration :
 - Avoir une compréhension de base des différents objectifs de l'évaluation (par exemple, l'apprentissage et l'amélioration continus, la mesure de l'impact)
 - Avoir une connaissance pratique des outils d'évaluation disponibles pour soutenir ce travail et savoir comment développer et exécuter un plan d'évaluation de l'engagement pour l'organisation

Ressources :

Sujet : cadres et stratégies

[Cadre pour l'engagement des patients en Ontario](#) (Qualité des services de santé Ontario, cadre, 2017)

[Stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants : Document d'orientation](#) (ministère de la Santé, document d'orientation, 2021)

Sujet : méthodes et stratégies d'engagement des PFPS

[15 façons de soutenir l'engagement des aidants naturels, des patients et des familles](#) (Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, fiche descriptive)

[Meilleures pratiques pour l'engagement des patient.e.s en mode virtuel](#) (Saskatchewan Centre for Patient-Oriented Research, document infographique)

[Choisir des projets significatifs](#) (Qualité des services de santé Ontario, ressource)

[Choix des méthodes de participation des patients et des personnes soignantes : Un guide à l'intention des organismes de soins de santé](#) (Qualité des services de santé Ontario, ressource)

[Engaging Patient and Family Advisors on Committees](#) et [Participating on a Committee: A guide for Patient and Family Advisors](#) (Santé Ontario, guide en anglais)

[OHT Engagement Learning Series: Engagement Methods](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2023)

[Supporting and engaging caregivers in Ontario Health Teams](#) (Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, webinaire en anglais, 2021)

[Faites passer votre partenariat avec les patients à un niveau supérieur](#) (Qualité des services de santé Ontario, ressource en anglais, 2019)

Sujet : suivi et partage avec les PFPS partenaires

[Closing the loop resources](#) (Patient Voices Network, ressource et modèle en anglais)

[Exemples de courriels pour « boucler la boucle » avec les patients partenaires](#) (Qualité des services de santé Ontario, modèle)

Sujet : évaluation

[Boîte à outils s'engager avec impact](#) (Collectif sur l'engagement du public et des patients, boîte à outils)

[Evaluating the Impact of Patient Partnering](#) (Santé Ontario, guide en anglais)

[OHT Impact Fellows - Lunch and Learn Series: Renforcer la capacité d'évaluation des équipes Santé de l'Ontario](#) (Programme de fellowship d'Impact, webinaire en anglais, 2023)

[Public and Patient Engagement Evaluation Tool \(PPEET\)](#) (Collectif sur l'engagement du public et des patients – Université McMaster, outil en anglais)

[Staff evaluation of community partnership](#) (ÉSO Algoma, outil en anglais)

[OHT Engagement Learning Series: Evaluating your engagement activities](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2023)



4. Intégrer les principes et les pratiques d'équité, diversité et inclusion (ÉDI) dans tous les travaux d'engagement et de partenariat

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires...

- Comprennent les concepts clés de l'ÉDI et leurs relations mutuelles
- Comprennent les concepts liés à l'ÉDI, tels que les environnements culturellement sûrs, la sensibilité culturelle, les déterminants sociaux de la santé et l'équité en matière de santé
- Connaissent et mettent en pratique les principes de réconciliation et de sécurité culturelle autochtone
- Comprennent comment les principes de l'ÉDI peuvent être appliqués différemment selon les communautés et les populations et travaillent de manière à mettre l'accent sur :
 - La compréhension des communautés et des populations confrontées à d'importants obstacles à l'engagement ou à la méfiance à l'égard du système de santé (par exemple, les nouveaux arrivants, les personnes ne bénéficiant pas de la couverture du Régime d'assurance-maladie de l'Ontario, les personnes issues de milieux socio-économiques défavorisés)
 - L'utilisation d'un large éventail d'approches et de mesures de soutien pour faciliter la participation de divers groupes ayant des besoins différents (par exemple, espaces de réunion communautaires, horaires de réunion flexibles, services de garde d'enfants ou de soins pour les personnes âgées, indemnisation)
- La compréhension des exigences en matière d'accessibilité pour s'assurer que tous peuvent participer activement aux activités d'engagement (par exemple, espaces accessibles, mise à disposition de documents en gros caractères, interprétation)

Ressources :

Sujet : équité, diversité et inclusion

[Diversity, equity and inclusion in patient engagement: What is it and why is it so important?](#) (Patient Voices Network, webinaire en anglais, 2022)

[Cadre pour l'équité en matière de participation](#) (Santé Ontario, cadre)

[OHT Engagement Learning Series: Equity, Diversity & Inclusion](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2023)

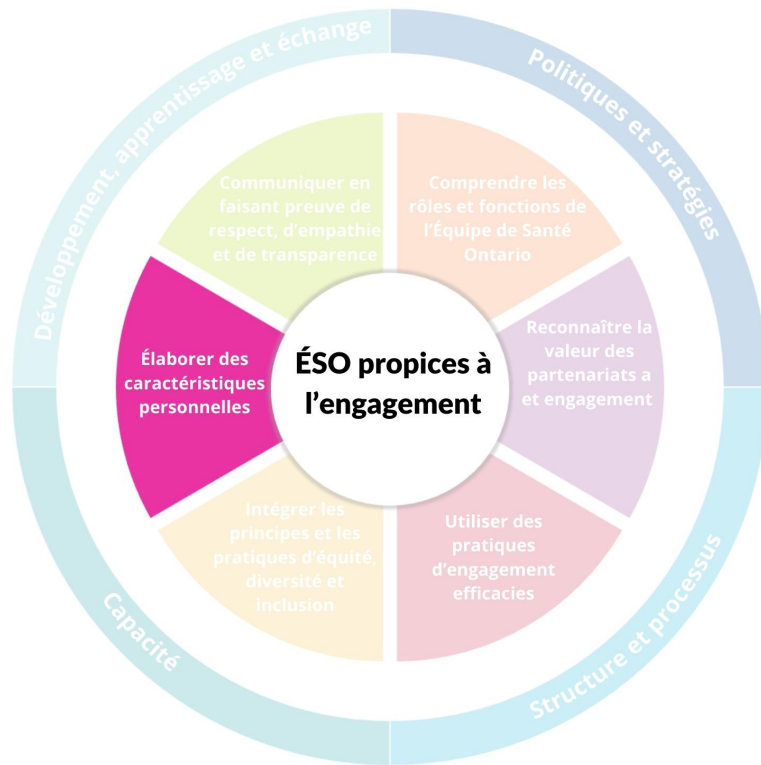
[Soutien à l'engagement axé sur l'équité : Guide détaillé avec ressources personnalisées](#) (Collectif sur l'engagement du public et des patients, guide, 2023)

[Recruter pour la diversité](#) (Qualité des services de santé Ontario, rapport)

Sujet : engagement avec les partenaires et les communautés autochtones

[Building inclusive and reciprocal relationships with Indigenous organizations and communities](#) (Indigenous Primary Health Care Council, webinaire en anglais, 2021)

[Culturally safe patient engagement: What matters to Indigenous patient partners and guide](#) (BC Patient Safety & Quality Council, en anglais, 2021)



5. Développer des caractéristiques personnelles pour favoriser un engagement significatif et authentique

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires...

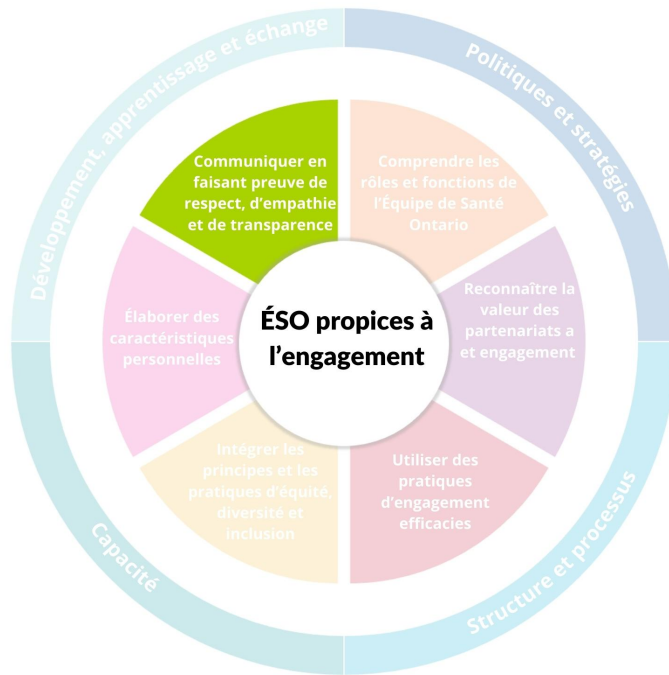
- Sont conscients des caractéristiques personnelles qui contribuent à un engagement significatif et authentique, y compris, mais sans s'y limiter :
 - Esprit ouvert et curieux permettant d'aborder les tâches avec un sens de la créativité et de l'innovation
 - Ouverture au changement, volonté et capacité d'adaptation
 - Persévérance et patience (comprendre que certains processus peuvent prendre plus de temps que prévu)
- Abordent les activités d'engagement avec compassion et empathie
 - Traiter les autres avec respect et courtoisie
 - Créer des espaces sûrs et respectueux des traumatismes
- Démonstrent une prise de conscience des préjugés personnels/inconscients et s'efforcent activement de les réduire/gérer
- Acquièrent et maintiennent les compétences générales nécessaires pour soutenir les activités d'engagement et de partenariat (pensée critique, défense des intérêts, gestion de l'organisation et du temps, technologie)

Ressources :

Sujet : créer des espaces sûrs et respectueux des traumatismes

[A Trauma-Informed Approach to Engagement](#) (Centre for Healthcare Innovation, webinaire en anglais, 2021)

[Trauma-Informed: The Trauma Toolkit](#) (Klinic Community Health Centre, boîte à outils en anglais, 2013)



6. Communiquer en faisant preuve de respect, d'empathie et de transparence

Les dirigeants, les membres du personnel et les patients, familles et personnes soignantes partenaires...

- Font preuve d'une écoute active dans toutes les interactions afin de promouvoir la compréhension mutuelle
- Fournissent des rétroactions de manière respectueuse et constructive
- Utilisent différents langages et styles de communication pour garantir la sensibilité culturelle et l'accessibilité
 - Utiliser un langage réfléchi pour éliminer les préjugés implicites et la stigmatisation
 - Utiliser un langage accessible et fournir un soutien pour s'assurer que toutes les parties comprennent les termes couramment utilisés dans le domaine des soins de santé (par exemple, les acronymes)
- Communiquent de manière ouverte et transparente
- Partagent efficacement les expériences vécues afin de contribuer au changement du système et sont soutenus pour le faire d'une manière qui tienne compte des traumatismes

Ressources :

Sujet : communication

[Compassionate language for mental health and substance use: Holding people in high regard](#) (Support House Centre for Innovation in Peer Support, guide en anglais, 2022)

[OHT Engagement Learning Series: Communication, Compassion and Empathy](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2022)

[OHT Learning Series: Leaning into the Challenges](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2023)

[Tips for effective communication](#) (Patient Voices BC, document infographique en anglais)

[Un glossaire des termes en soins de santé : À l'intention des patients et soignants partenaires](#) (Santé Ontario, ressource)

[Communiquer clairement avec les patients et les personnes soignantes conseillers : Une liste de vérification en langage simple](#) (Santé Ontario, ressource)

Sujet : partager et écouter les expériences vécues

[Engaging in Storytelling, Part 1: "The patient story experience - cost or benefit?"](#) par SPORcast et [Engaging in Storytelling, Part 2: Organizations and Patient Stories](#) (Matters of Engagement, podcast en anglais, 2020)

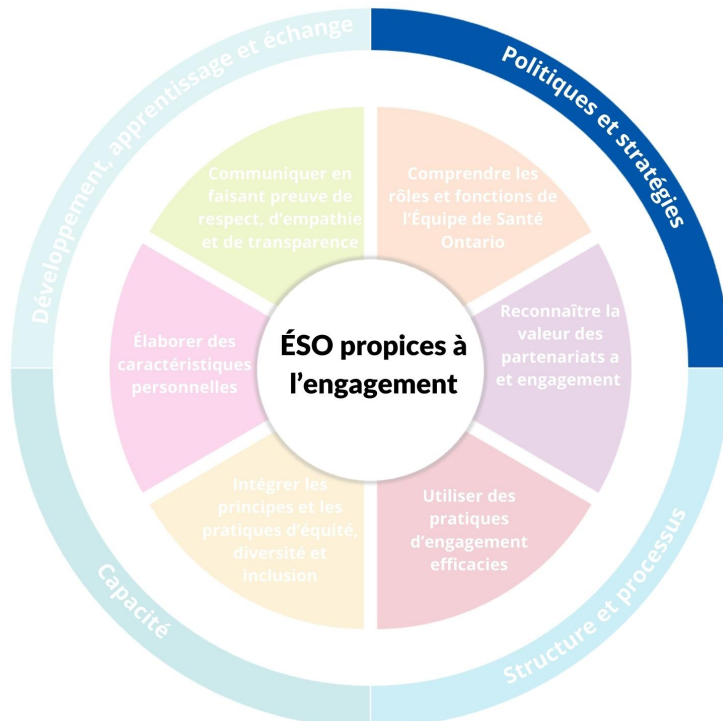
[OHT Engagement Learning Series: Bearing witness to lived experience and emotions](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaire en anglais, 2023)

[Patient Storytelling Toolkit](#) (Réseau de santé du Grand Hamilton, boîte à outils en anglais, 2022)

[Partager votre récit de façon sécuritaire](#) (Commission de la santé mentale du Canada, fiche descriptive)

Domaines du soutien et de catalyseur

Les **quatre domaines de soutiens et de catalyseurs** énumérés ci-dessous fournissent l'infrastructure dont les dirigeants des ÉSO, les membres du personnel et les PFPS partenaires ont besoin pour travailler ensemble dans un environnement qui favorise un engagement respectueux et efficace. Ces domaines ne sont pas tous sous le contrôle direct des ÉSO et doivent être développés en partenariat avec d'autres acteurs (p. ex. le ministère de la Santé, Santé Ontario).



1. Politiques et stratégies

- Les politiques et stratégies des ÉSO témoignent d'un engagement clair en faveur de l'engagement des PFPS et leur rôle central dans toutes les activités des ÉSO
- Des politiques et des procédures sont en place pour soutenir les PFPS partenaires et leur engagement, avec des rôles clairement définis pour les membres du personnel des ÉSO et les PFPS partenaires
- Des éléments fondamentaux pour soutenir l'engagement sont élaborés et mis en œuvre, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :
 - La déclaration de valeurs des PFPS
 - La stratégie d'engagement et de partenariat des PFPS
 - La politique ou l'approche en matière de rémunération des PFPS (directives locales et provinciales)
 - Les stratégies de partage des opportunités d'engagement avec les PFPS partenaires, en temps opportun et de manière à promouvoir un engagement équitable
- La mise en place de stratégies de communication pour soutenir les PFPS partenaires et leur engagement
 - Tous les messages de l'ÉSO démontrent la valeur accordée au partenariat avec le PFPS
 - Un langage, des espaces et des approches accessibles sont utilisés pour promouvoir un engagement diversifié

Ressources :

[Équipe Santé Ontario : Stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants](#) (ministère de la Santé, document d'orientation, 2021)

[OHT Virtual Engagement Series Webinar: Patient, Family and Caregiver Declaration of Values](#) (ministère de la Santé, webinaire en anglais, 2021)

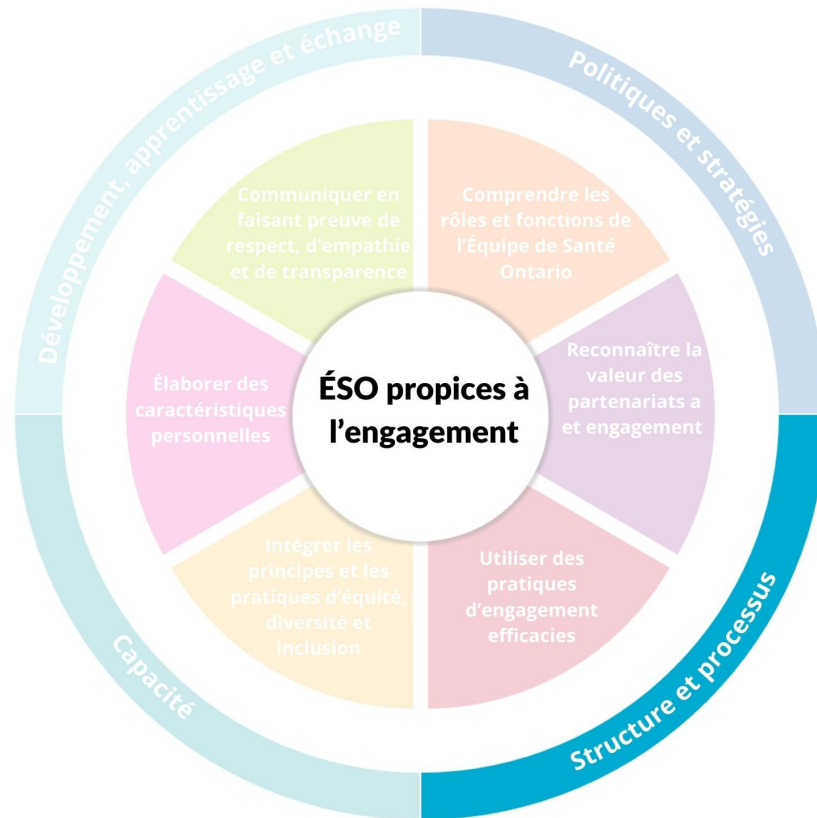
[Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario](#) (ministère de la Santé, document, 2021)

Sujet : rémunération

[Sept éléments à prendre en considération pour envisager la rémunération pour la participation des patients et des aidants naturels](#) (Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, fiche descriptive)

[Recommandations on patient engagement compensation](#) (Réseaux de la SRAP pour les maladies chroniques et Réseau ISSPLI, document d'orientation en anglais)

2. Structures et processus



- Des structures d'engagement dotées d'objectifs clairs et de plans opérationnels (par exemple, le CCPF) sont en place
 - Inclusion des PFPS partenaires aux tables de gouvernance
 - Représentation suffisante des PFPS partenaires pour équilibrer les perspectives au sein des comités de l'ÉSO (au moins deux PFPS partenaires)
- Du soutien pour les rôles et les activités des PFPS partenaires sont élaborés et partagés :
 - Des stratégies de recrutement clairement décrites qui visent à atteindre et à mettre en contact des personnes issues d'un large éventail de milieux
 - Le personnel de l'ÉSO et les PFPS partenaires travaillent activement à la création d'un espace sûr pour ces personnes
 - Des stratégies d'intégration claires et cohérentes pour les nouveaux PFPS partenaires
 - Des informations générales sur l'ÉSO (par exemple, les fonctions, les mécanismes de financement)
 - Des descriptions détaillées des rôles, y compris la portée de l'activité/du travail, les attentes en matière de rôle (par exemple, conseil, prise de décision), le temps et la durée de l'engagement (heures/semaine, nombre de mois)
- Les procédures de soutien direct aux PFPS partenaires sont clairement décrites et communiquées de manière transparente :
 - Lignes directrices pour la rémunération des PFPS partenaires et le remboursement des dépenses, élaborées en collaboration avec les PFPS partenaires
 - Outils et soutien pour éliminer les obstacles à la participation (par exemple, technologie pour soutenir la participation)
 - Les PFPS partenaires disposent d'un contact ou d'une personne-ressource spécifique au sein de l'ÉSO

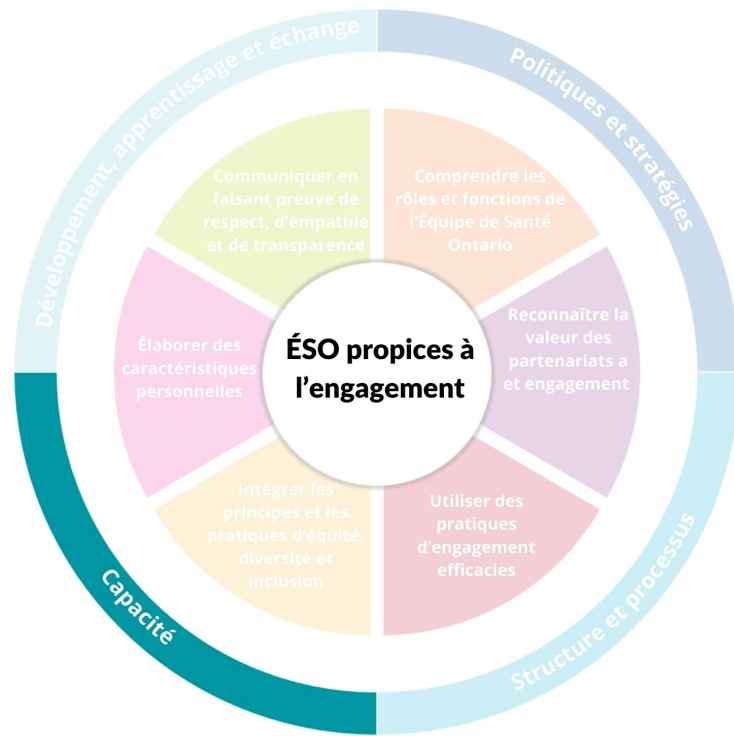
Ressources :

[Créer un cadre de référence efficace](#) (Qualité des services de santé Ontario, guide)

[Patient, Family and Caregiver Advisory Conflict of Interest Declaration and Agreement Template](#) (Santé Ontario, modèle en anglais)

[Sample PFAC Terms of Reference](#) (ÉSO Algoma, modèle en anglais)

[Terms of Reference Template: Patient and Family Advisory Council](#) (Santé Ontario, modèle en anglais)



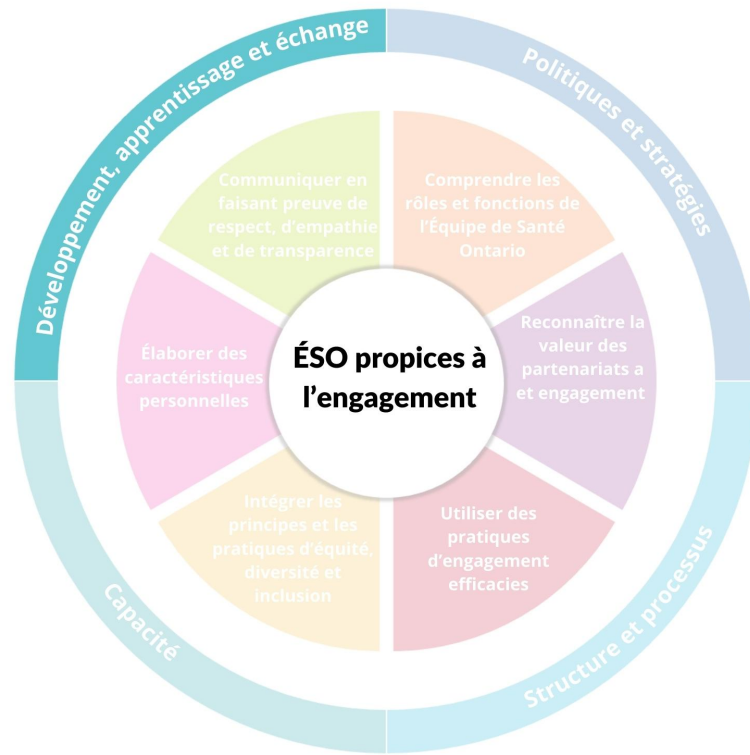
3. Capacité

- Fort leadership de l'ÉSO avec une formation sur l'engagement des PFPS
- Membre du personnel dédié (par exemple, un spécialiste de l'engagement) ayant des connaissances et une formation spécifiques en matière d'engagement des PFPS
- Budget dédié à l'engagement des PFPS et directives de financement détaillées pour la rémunération des PFPS partenaires
- Capacité de mesure et d'évaluation pour soutenir l'apprentissage et l'amélioration des stratégies de partenariat avec les PFPS et leur engagement

Ressources :

[Hiring an engagement specialist](#) (ÉSO Algoma, description de poste en anglais)

[Boîte à outils s'engager avec impact](#) (Collectif sur l'engagement du public et des patients, boîte à outils)



4. Développement, apprentissage et échange

- Des opportunités de développement et d'apprentissage continu pour les membres du personnel et les PFPS partenaires sont disponibles et financées par l'intermédiaire de l'ÉSO (les domaines d'intérêt prioritaires évolueront au fil du temps, mais pourraient initialement inclure les éléments suivants) :
 - L'ÉDI, les principes tenant compte des traumatismes et les espaces culturellement sûrs
 - La compréhension des différentes approches d'engagement (par exemple, les rôles de consultation et de conseil, la collaboration et la co-conception, la gouvernance)
 - Le mentorat (PFPS partenaires)
 - La facilitation
- Des opportunités permanentes d'apprentissage et d'échange :
 - Apprendre à connaître les organisations partenaires des ÉSO
 - Apprendre et échanger avec d'autres ÉSO et PFPS partenaires (par exemple, communauté de pratique) afin de promouvoir une compréhension et des approches communes et d'éviter la duplication des efforts
- Du soutien personnalisé au développement, à l'apprentissage et à l'échange pour des groupes spécifiques (par exemple, les ÉSO du Nord)

Ressources :

[Patient, Family and Caregiver Engagement and Partnership Community of Practice](#)

[Communications and Community Engagement Community of Practice](#)

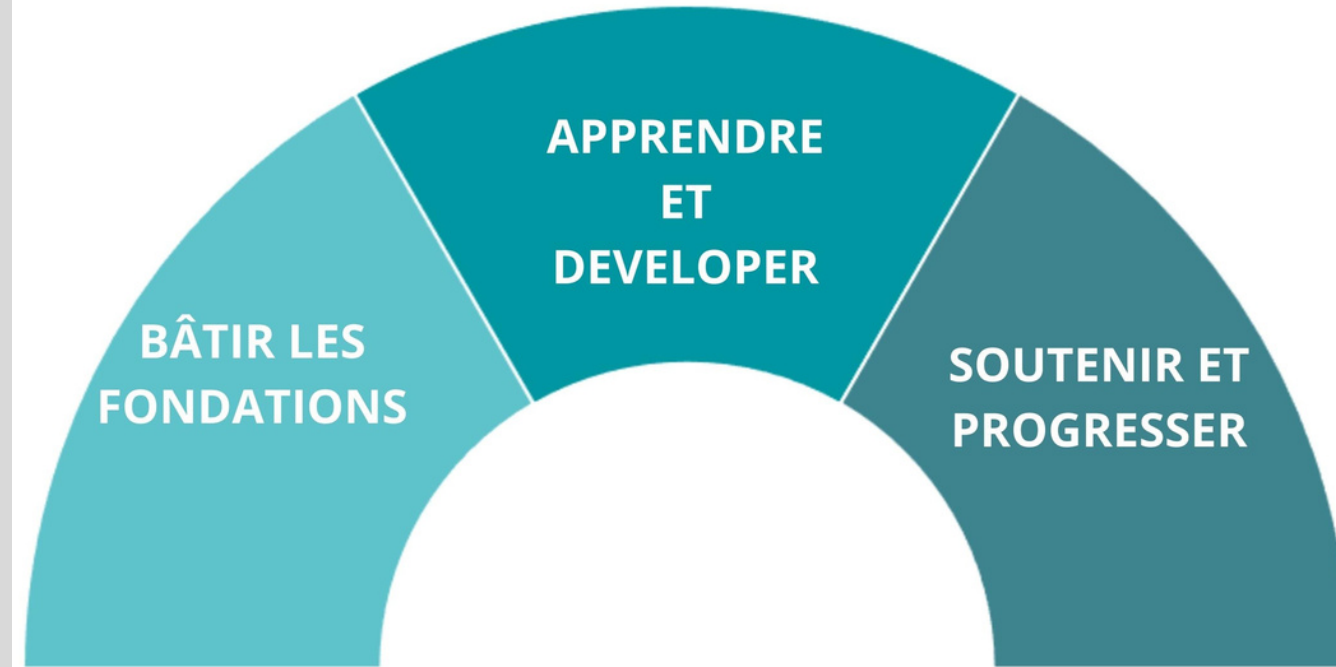
[OHT Engagement Learning Series](#) (Trillium Health Partners Institute for Better Health, webinaires en anglais, 2022-23)

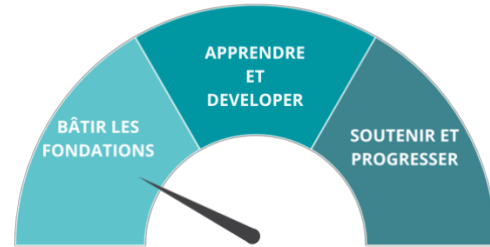
Partenariat avec les patients, familles et personnes soignantes et leur engagement dans les ÉSO : une voie vers la maturité

La mise en place d'une culture organisationnelle qui soutient et valorise l'engagement des PFPS et qui réussit à faire participer les PFPS partenaires à toutes les activités demande du temps et des efforts. On ne s'attend pas à ce que les ÉSO incarnent pleinement les valeurs d'un environnement propice à l'engagement dès le départ, mais à ce qu'elles s'efforcent d'y parvenir au fil du temps. La présente section expose les principales attentes à l'égard des ÉSO à trois stades de maturité :

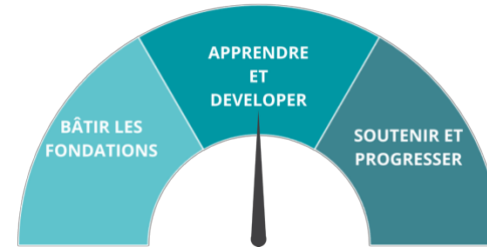
- Bâtir les fondations
- Apprendre et développer
- Soutenir et progresser

Dans les descriptions (ci-dessous), plusieurs jalons et attentes sont décrits pour chaque stade de maturité. Celles-ci correspondent aux compétences et aux catalyseurs identifiés dans le cadre. Au fur et à mesure que les ÉSO développent leurs capacités d'engagement, elles progresseront sur la voie de la maturité décrite ici.

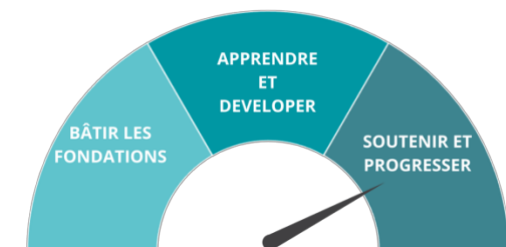




Niveau 1 : Bâtir les fondations



Niveau 2 : Apprendre et développer



Niveau 3 : Soutenir et progresser

Encourager une culture centrée sur le patient

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> L'ÉSO reconnaît que le quintuple objectif (amélioration de l'expérience du patient, meilleurs résultats, réduction des coûts, bien-être du clinicien, équité en matière de santé) ne peut être atteint sans la participation des patients, des familles et des personnes soignantes à tous les niveaux Les membres de l'ÉSO s'efforcent d'instaurer une culture qui favorise l'ouverture, l'adaptabilité et la curiosité | <ul style="list-style-type: none"> Les pratiques de partenariat et d'engagement des PFPS sont intégrées dans l'ensemble de la planification et des opérations de l'ÉSO afin de favoriser une culture centrée sur le patient | <ul style="list-style-type: none"> Une culture de la responsabilité est en place, avec des attentes établies à l'échelle de l'ÉSO en matière d'engagement et une philosophie clairement exprimée selon laquelle le partenariat avec les PFPS est fondamental pour l'ÉSO |
|---|--|--|

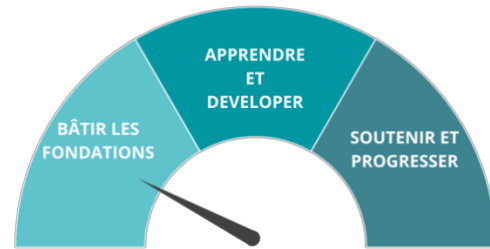
Structures et approches pour l'engagement et le partenariat

Leadership et gouvernance de l'ÉSO

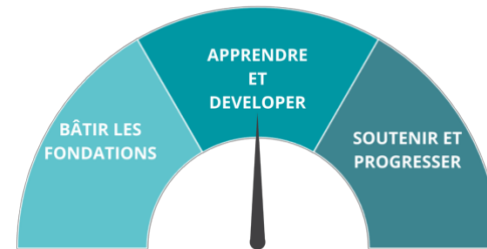
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Planifier la manière dont les PFPS partenaires seront inclus dans la structure de direction et de gouvernance de l'ÉSO | <ul style="list-style-type: none"> Les PFPS partenaires sont inclus dans la ou les structures décisionnelles collaboratives |
|--|--|

Structures d'engagement

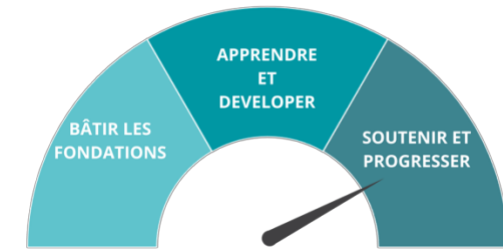
- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Déterminer les structures d'engagement (p. ex. conseil consultatif des patients et des familles [CCPF], comités, groupes de travail) et les moyens par lesquels les PFPS partenaires participeront aux activités de l'ÉSO Identifier les rôles et les responsabilités des membres de l'ÉSO, des membres du personnel et des PFPS partenaires en ce qui concerne l'engagement Déterminer comment l'information sera communiquée aux PFPS partenaires et aux structures de partenariat à la suite des activités d'engagement Élaborer des stratégies et des approches permettant de créer des espaces sûrs et tenant compte des traumatismes | <ul style="list-style-type: none"> Les structures d'engagement des PFPS sont en place et bien soutenues (par exemple, les CCPF, les PFPS partenaires dans les comités) Les PFPS partenaires sont représentés de manière adéquate dans les structures de l'ÉSO (au moins deux par comité/groupe) Les rôles et responsabilités des membres de l'ÉSO, des membres du personnel et des PFPS partenaires en matière d'engagement sont clairement définis et régulièrement revus Le personnel de l'ÉSO rend compte aux PFPS partenaires, aux CCPF et à d'autres sur la manière dont les contributions des activités d'engagement sont utilisées | <ul style="list-style-type: none"> Des pratiques d'engagement et de partenariat significatives et authentiques axées sur les besoins des PFPS et des communautés qu'ils servent |
|---|---|--|



Niveau 1 : Bâtir les fondations



Niveau 2 : Apprendre et développer



Niveau 3 : Soutenir et progresser

Politiques et stratégies pour soutenir les travaux

Stratégie d'engagement et de partenariat avec les patients, les familles et les personnes soignantes

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La stratégie de partenariat et d'engagement avec les PFPS est élaborée en collaboration et adoptée par l'ÉSO | <ul style="list-style-type: none"> • La stratégie de partenariat et d'engagement avec les PFPS est régulièrement examinée/révisée • Des plans de travail pour la mise en œuvre de la stratégie sont en place, y compris des mesures pour évaluer la mise en œuvre |
|--|---|

Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario

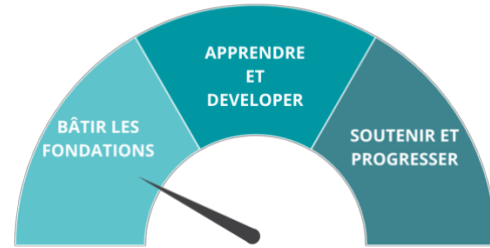
- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario est adoptée par l'ÉSO | <ul style="list-style-type: none"> • La déclaration des valeurs des PFPS pour l'Ontario est un élément clé du travail de l'ÉSO. Elle est diffusée publiquement et des passages de la déclaration sont intégrés dans les documents de l'ÉSO • Les organismes partenaires sont encouragés à adopter la Déclaration des valeurs des PFPS pour l'Ontario | <ul style="list-style-type: none"> • Les organismes partenaires de l'ÉSO ont adopté la Déclaration des valeurs des PFPS pour l'Ontario et celle-ci continue d'être mise en évidence et soutenue au sein de l'ÉSO |
|---|--|---|

Financement pour les activités d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes

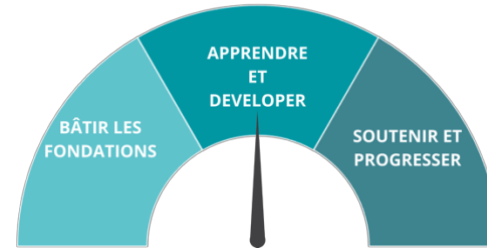
- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Le financement et le budget nécessaires à l'engagement des PFPS et à l'établissement de partenariats sont pris en compte • Les politiques de rémunération des PFPS partenaires sont élaborées et mises en œuvre en collaboration | <ul style="list-style-type: none"> • Des budgets clairs pour l'engagement des PFPS et le partenariat sont en place • Les politiques de rémunération sont révisées si nécessaire | <ul style="list-style-type: none"> • Les stratégies et les politiques relatives au financement de l'engagement des PFPS (par exemple, la dotation en personnel, la rémunération des PFPS partenaires, les allocations budgétaires) sont clairement décrites et mises en œuvre |
|---|---|--|

Stratégies de recrutement et de communication

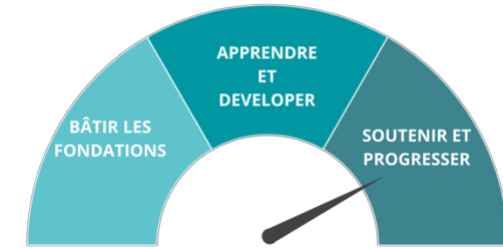
- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Des stratégies et des approches de recrutement sont identifiées • Des stratégies et approches de communication qui mettent l'accent sur une communication ouverte et transparente | <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des stratégies de recrutement adaptées aux différentes communautés et populations, y compris celles qui sont confrontées à d'importants obstacles à l'engagement |
|--|---|



Niveau 1 : Bâtir les fondations



Niveau 2 : Apprendre et développer



Niveau 3 : Soutenir et progresser

Bâtir et maintenir les capacités

Membres du personnel de l'ÉSO

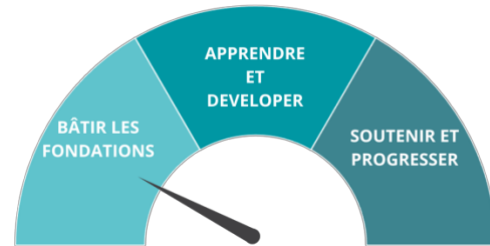
- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Un membre du personnel de l'ÉSO ayant une expertise en matière d'engagement des PFPS est embauché ou affecté à la direction du travail d'engagement et de partenariat des PFPS au sein de l'ÉSO | <ul style="list-style-type: none"> • Soutien continu à l'engagement des PFPS et à l'établissement de partenariats de la part d'un membre du personnel de l'ÉSO ayant une expertise en matière d'engagement et d'établissement de partenariats | <ul style="list-style-type: none"> • L'ÉSO a désigné un membre du personnel dont le rôle principal est de soutenir l'engagement des PFPS |
|---|--|---|

Patients, familles et personnes soignantes partenaires

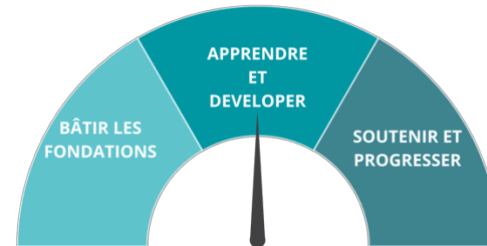
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tirer des enseignements de l'histoire et de l'expérience des organisations partenaires en matière d'engagement des PFPS partenaires, y compris la compréhension des communautés qu'elles desservent • Recruter des PFPS partenaires pour divers rôles au sein de l'ÉSO, en tenant compte de la manière d'atteindre des personnes issues de milieux variés et d'expériences diverses, et des obstacles à l'engagement qu'elles peuvent rencontrer • Embarquer et orienter les PFPS partenaires | <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite du recrutement de PFPS partenaires issus de différentes communautés et populations, y compris celles qui sont confrontées à d'importants obstacles à l'engagement • Développement d'une culture de l'engagement qui comprend des espaces sûrs pour les PFPS partenaires issus d'un large éventail de milieux, et qui reconnaît et prend en compte le risque d'épuisement | <ul style="list-style-type: none"> • Recrutement continu de nouveaux partenaires qui sont représentatifs des communautés qui constituent la population attribuée à l'ÉSO |
|---|---|---|

Formation et renforcement des capacités

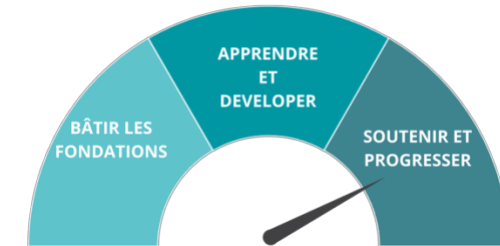
- Intégrer les principes d'équité, de diversité et d'inclusion dans toutes les activités de renforcement des capacités
- Déterminer et prioriser les possibilités de formation et de perfectionnement pour le personnel et les partenaires des ÉSO afin de renforcer la capacité d'engagement et une culture d'engagement (p. ex. compréhension des ÉSO, systèmes de santé et de services sociaux, principes de l'ÉDI, approches d'engagement, principes de réconciliation et sécurité culturelle des Autochtones)
- Le personnel des ÉSO et les PFPS partenaires examinent activement leurs préjugés personnels et y réfléchissent



Niveau 1 : Bâtir les fondations



Niveau 2 : Apprendre et développer



Niveau 3 : Soutenir et progresser

Évaluation pour l'apprentissage, l'amélioration et l'impact

- La personne responsable de l'évaluation de l'engagement est désignée au sein de l'ÉSO (par exemple, le responsable de l'engagement, l'équipe de mesure du rendement)
- Les principales parties prenantes qui dirigeront les travaux de suivi et d'évaluation de l'engagement des PFPS sont identifiées et la planification initiale est en cours

- Un plan d'évaluation est en place avec des objectifs à court, moyen et long terme pour le suivi et l'évaluation des structures, processus et activités clés de l'engagement
- L'évaluation du processus d'engagement des PFPS a commencé; les impacts à court terme à mesurer sont en cours d'identification

- Poursuite de l'évaluation et du suivi des objectifs de l'engagement à court, moyen et long terme
- Plus grande attention portée à la compréhension de l'impact de l'engagement et du partenariat
- Partage des meilleures pratiques en matière de partenariat et d'engagement des PFPS au sein des ÉSO

Ce cadre a été élaboré par un groupe de travail composé de patients, familles, personnes soignantes (PFPS) partenaires, de la direction et du personnel de l'ÉSO, ainsi que de représentants du ministère, sous la coprésidence de Julia Abelson ([Collectif sur l'engagement du public et des patients \(CEPP\)](#), université McMaster) et de Betty-Lou Kristy (présidente du Conseil consultatif ministériel des patients et des familles). Notre travail s'est appuyé sur l'outil [Environnements propices à l'engagement](#) d'Excellence Santé Canada et sur des consultations avec les PFPS partenaires, les dirigeants et les membres du personnel des ÉSO dans toute la province entre décembre 2022 et mars 2023

Membres du groupe de travail comprennent :

- Julia Abelson, professeure et responsable, Collectif sur l'engagement du public et des patients, université McMaster (co-présidente du groupe de travail)
- Betty-Lou Kristy, présidente, Conseil consultatif ministériel des patients et des familles, ministère de la Santé (co-présidente du groupe de travail)
- Reham Abdelhalim, responsable de la gestion et de l'évaluation de la santé de la population, Équipe Santé Ontario Burlington
- Lotje Hives, représentante du Conseil des patients, des familles et des aidants naturels et tri-présidente du Conseil de collaboration, ÉSO Nipissing Wellness
- Vyshnave Jeyabalan, chef de projet, engagement communautaire, Équipe Santé Ontario du nord de Toronto
- Michelle MacKinnon, conseillère principale en programmes, Secrétariat à l'engagement des patients, ministère de la Santé
- Aleksandra Milosevic, spécialiste de l'engagement, Ottawa Health Team-Équipe Santé Ottawa
- Jessica Riehm, responsable de l'unité de soutien intégré de l'ÉSO, ministère de la Santé
- Maureen Smith, patiente partenaire
- Laura Tenhagen, consultante en gestion de projet, Hôpital de la région de Sault
- Lindsay Wingham-Smith, directrice générale de l'Équipe Santé Ontario de Mississauga
- Laura Tripp, coordonnatrice de recherche, Collectif sur l'engagement du public et des patients, université McMaster
- Andrea Dafel, assistante de recherche, Collectif sur l'engagement du public et des patients, université McMaster
- Rana Saleh, assistante de recherche, Collectif sur l'engagement du public et des patients, université McMaster
- Moizza Ul Haq, assistante de recherche, Collectif sur l'engagement du public et des patients, université McMaster

Citation : Collectif sur l'engagement du public et des patients – Groupe de travail sur les capacités. Créer des environnements propices à l'engagement au sein des Équipes de Santé Ontario : un cadre d'action. Collectif sur l'engagement du public et des patients. Hamilton, Canada : Université McMaster, 2023.

Date de la version : 22 juin 2023

Ce travail est sous licence publique [Creative Commons Attribution — Pas d'utilisation commerciale — Pas de modification 4.0 International](#).