

HOME AND COMMUNITY CARE  
SUPPORT SERVICES

SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE  
ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE



SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE  
**CADRE DE PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE**

*Notre vision de collaboration pour définir la participation aux  
soins à domicile et en milieu communautaire*

## **CONTEXTE**

Collaborer avec les patients des soins à domicile et en milieu communautaire, leur famille et leurs soignants représente une composante essentielle de la prestation de soins de grande qualité. Cette collaboration apporte une perspective unique à notre organisme et permet d'offrir des services pertinents et utiles qui tiennent compte des besoins, des priorités et des valeurs des patients. Elle nous guide aussi dans l'élaboration de programmes, de services et de politiques axés sur le patient qui sont mieux adaptés aux besoins des communautés que nous servons.

Le Cadre de participation communautaire (le « Cadre ») définit, pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, une vision de la participation qui est globale, utile et réalisable. Alignée sur notre mission, notre vision et nos valeurs, cette vision de la participation s'appuie sur notre priorité stratégique, Favoriser l'excellence en matière de prestation de soins et de services, selon laquelle « nous créerons de nouvelles occasions pour les patients, les familles et les soignants de contribuer collectivement à la conception afin que la voix des patients soit intégrée à tout ce que nous faisons ».

## **PROCESSUS**

En avril 2022, un comité directeur a été créé pour guider l'élaboration de notre Cadre. Le comité, avec à sa tête le directeur, Participation communautaire, est formé de patients et d'employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ainsi que de familles et soignants de patients. Les commentaires reçus étaient essentiels à la création d'un cadre de collaboration qui définit les attentes et les priorités des patients, des familles, des soignants, du personnel, des dirigeants et des partenaires communautaires.

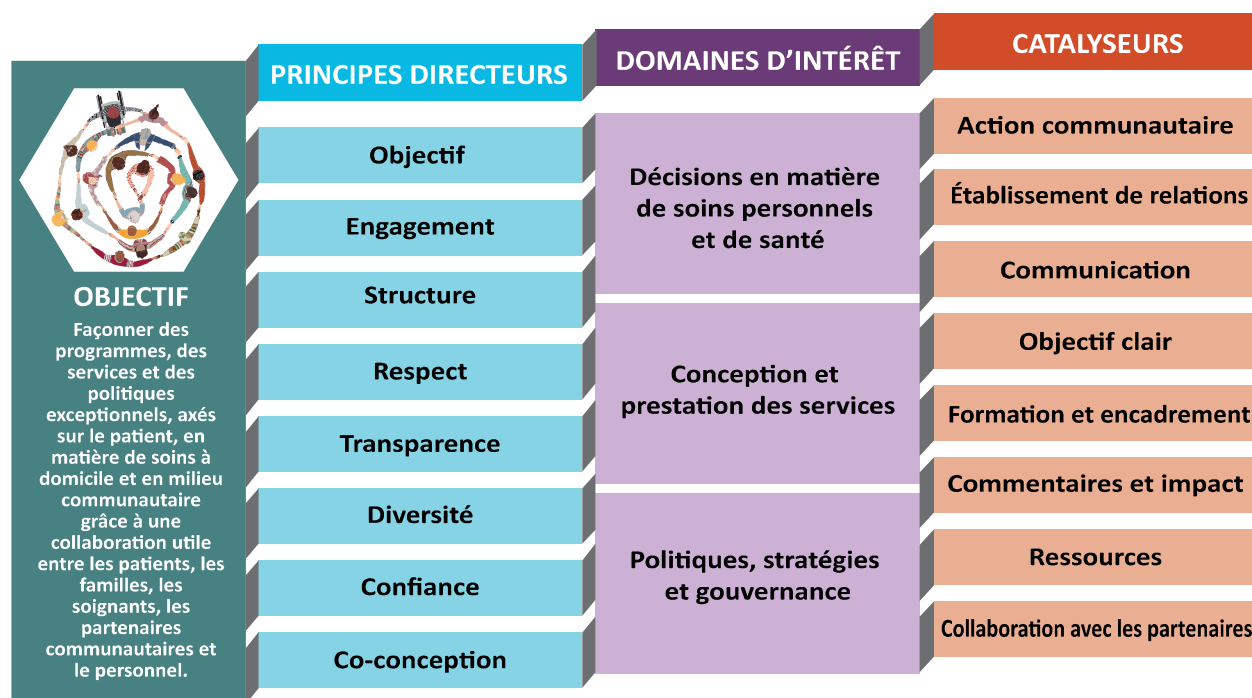
D'avril à mai 2022, le Comité directeur a reçu les commentaires de 67 conseillers des patients et des familles, 77 employés, 25 dirigeants et 10 partenaires communautaires – tous ayant apporté des perspectives de grande valeur afin d'aider à définir une vision pour la participation chez Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

Le Cadre s'aligne aussi sur des pratiques exemplaires et d'autres cadres de participation d'influence qui ont permis de mieux comprendre pourquoi et comment la participation ajoute de la valeur aux organismes de soins de santé. En particulier, le Cadre pour l'engagement des patients en Ontario et le Cadre Carman nous ont guidés dans notre travail.

## APERÇU

Le Cadre explique pourquoi, comment, quand et à quel sujet nous susciterons la participation de nos clients et de nos partenaires communautaires.

Le Cadre se divise en quatre domaines clés. On y trouve d'abord l'objectif – *Que cherchons-nous à accomplir?* Cet énoncé a été conçu conjointement par notre personnel, nos dirigeants, nos partenaires, nos patients, les familles et les soignants. Viennent ensuite huit principes directeurs – *Que nous faut-il avant tout pour y parvenir?* Ces principes sont suivis de trois domaines d'intérêt, qui guideront notre organisme. Enfin, on y trouve huit catalyseurs – *Comment favoriserons-nous la participation?* Ces catalyseurs décrivent les mesures nécessaires pour maintenir une participation authentique et assurer des expériences positives. Vous trouverez ci-dessous la vision que nous avons créée ensemble, avec fierté.



### OBJECTIF

Façonner des programmes, des services et des politiques exceptionnels, axés sur le patient, en matière de soins à domicile et en milieu communautaire grâce à une collaboration utile entre les patients, les familles, les soignants, les partenaires communautaires et le personnel.

## PRINCIPES DIRECTEURS

### **Objectif**

Expliquer clairement pourquoi nous voulons susciter la participation.

### **Engagement**

S'engager à l'échelle de l'organisme à reconnaître que la participation est valorisée.

### **Structure**

Créer une approche uniforme et normalisée de la participation à l'échelle de l'organisme, une approche qui donne des résultats et qui repose sur une variété de méthodes et d'outils adaptés à chaque projet et initiative.

### **Respect**

Valoriser les perspectives uniques offertes. Reconnaître les antécédents, la culture et les valeurs des gens, de même que leur cheminement personnel au sein du système de santé. Reconnaître le temps consacré par nos bénévoles et interagir avec gentillesse, empathie, gratitude et compassion.

### **Transparence**

Faire preuve de transparence pour ce qui est de notre rôle, notre champ d'intervention et les exigences législatives.

### **Diversité**

Être à l'écoute des diverses communautés que nous servons, notamment les populations autochtones et francophones. Adopter une approche adaptée et inclusive dans nos processus afin de favoriser une plus grande participation. Se renseigner sur les besoins uniques des différentes populations et s'y adapter afin d'assurer l'accès à des programmes et services équitables.

### **Confiance**

Se respecter mutuellement et se voir les uns les autres comme des participants essentiels dans la création de programmes et de services davantage axés sur le patient. Offrir un milieu sûr où les gens écoutent ce que chacun a à dire et assurent les suivis nécessaires.

### **Co-conception**

Travailler en partenariat en faisant valoir l'expertise unique de chacun. Travailler vers l'atteinte d'un but commun, soit d'élaborer et d'offrir des programmes, des services et des politiques de grande qualité, axés sur le patient. Susciter la participation des conseillers tôt dans le processus pour qu'ils aient une plus grande influence sur les résultats.

## DOMAINES D'INTÉRÊT

### **Décisions en matière de soins personnels et de santé**

Donner aux patients, aux familles et aux soignants les moyens de participer activement à la prestation des soins.

Échanger des renseignements sur nos programmes et services ainsi que sur d'autres ressources communautaires pertinentes.

Éduquer les partenaires du système de santé sur le rôle et les attentes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et sur le processus d'obtention de services, tout en leur permettant d'en apprendre davantage sur les autres secteurs de soins et de les appuyer.

Exemple :

- Promouvoir le rôle de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, la façon d'accéder aux services, etc.
- Faire participer les patients, les familles et les soignants à la planification des soins et des congés

### **Conception et prestation des services**

Faire participer les patients, les familles et les soignants aux programmes et projets locaux et provinciaux.

Utiliser une variété de méthodes pour incorporer les voix uniques des patients, des familles et des soignants au travail de notre organisme.

Élaborer une approche structurée et réfléchie pour capter un éventail d'expériences, une approche alignée sur notre engagement à travailler comme organisme chapeautant 14 territoires.

Exemple :

- Faire participer les patients, les familles et les soignants au travail à accomplir à l'échelle de l'organisme par divers moyens (sondages, groupes de discussion, séances virtuelles, rencontres de discussion ouverte, groupes de travail, comités, etc.)

### **Politiques, stratégies et gouvernance**

Faire participer les patients, les familles et les soignants aux initiatives de base, à l'établissement des priorités et à l'orientation générale.

S'assurer que la vision reste alignée sur les besoins, les attentes et les valeurs des personnes que nous servons.

Exemple :

- Faire participer les patients, les familles et les soignants à la prise de décisions stratégiques clés et à l'établissement des priorités, notamment à l'élaboration du plan d'activités annuel
- Faire participer les patients, les familles et les soignants à l'élaboration de cadres clés et à la réalisation d'activités liées à la production de rapports et à la responsabilisation, par des moyens formels, notamment un comité consultatif provincial, des comités du conseil d'administration, des comités d'embauche, etc.

## CATALYSEURS

### Action communautaire

- Renseigner les patients, les familles et les soignants sur nos programmes et services
- Prendre les devants pour recruter en faisant connaître les possibilités de participation de diverses façons
- Expliquer en quoi la participation diffère de notre processus de traitement des plaintes et de nos sondages sur l'expérience patient
- Rencontrer les patients, les familles, les soignants et les partenaires clés dans leurs propres communautés

### Établissement de relations

- Créer un climat de confiance avec les patients, les familles et les soignants ainsi qu'un environnement sûr afin qu'ils se sentent à l'aise de raconter leurs expériences et de donner leurs perspectives
- Adapter les possibilités de participation de manière à tenir compte des compétences et des expériences particulières de chaque conseiller
- Être à l'écoute des besoins des conseillers pour modifier les processus et la culture au besoin au fil du temps

### Communication

- S'assurer que le contexte, les renseignements nécessaires et les questions posées aux fins d'obtention de commentaires sont fournis à l'avance
- Mettre l'accent sur les qualités et compétences requises pour favoriser la communication réciproque, l'écoute active et l'empathie afin d'obtenir différentes perspectives et de traduire celles-ci en possibilités d'amélioration réalistes

## **Objectif clair**

- Gérer les attentes en expliquant clairement le but du programme, du service ou de la politique faisant l'objet d'une discussion, la raison pour laquelle la participation est suscitée et ce que nous espérons accomplir
- Définir les attentes à l'avance pour s'assurer que les patients, les familles et les soignants comprennent bien leurs rôles
- Fournir l'échéance établie pour l'initiative globale et expliquer où s'y inscrit la participation

## **Formation et encadrement**

- Fournir orientation, formation et ressources aux patients, aux familles et aux soignants sur l'historique de l'organisme, son rôle au sein du système de santé, son champ d'intervention et les exigences législatives pertinentes à chaque activité de participation
- Fournir formation, encadrement et ressources aux employés pour les rallier vers la participation et renforcer la capacité de mettre en oeuvre différentes méthodes à tous les niveaux de participation

## **Commentaires et impact**

- Aider les patients, les familles et les soignants à comprendre la valeur de leur contribution en soulignant l'impact positif de leur participation sur les programmes, les services, les politiques et les décisions

## **Ressources**

- Fournir le budget, les effectifs et les ressources nécessaires pour maintenir un programme qui favorise une participation utile à l'échelle de l'organisme

## **Collaboration avec les partenaires**

- Travailler avec les partenaires du système de santé pour élaborer des activités de formation commune, aborder les défis communs en matière de participation et échanger des pratiques exemplaires

## **PROCHAINES ÉTAPES**

La vision décrite dans le Cadre de participation communautaire offre une façon concrète de mettre en oeuvre nos pratiques en matière de participation à l'échelle de l'organisme. Afin d'atteindre ce but, nous avons, pour l'instant, relevé quatre domaines d'intérêt :

### **Création d'une structure**

Nous :

- Créons une équipe, un réseau et un programme provinciaux pour travailler en collaboration à l'échelle provinciale, notamment pour appuyer les 14 territoires de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire
- Établirons une communauté provinciale de patients, de familles et de soignants à partir de laquelle le personnel pourra recruter des conseillers pour éclairer le travail de l'organisme
- Établirons une plateforme en ligne à l'intention des patients, des familles et des soignants pour qu'ils puissent prendre connaissance des possibilités de participation et pour permettre au personnel de jumeler les conseillers aux activités de participation qui leur conviennent, de suivre la contribution des conseillers aux activités de participation et de produire des rapports sur cette participation
- Formerons un conseil provincial des patients, des familles et des soignants pour fournir des avis sur les questions stratégiques et les priorités

### **Sensibilisation de la population**

Nous :

- Échangerons des renseignements à grande échelle sur notre programme de participation provincial pour expliquer comment nous collaborons avec les gens ayant des expériences vécues et comment elles peuvent contribuer
- Ferons la promotion de notre programme de participation (à l'externe comme à l'interne) pour favoriser une meilleure compréhension de la participation et illustrer la valeur qu'elle ajoute à nos programmes et services



## **Établissement de relations**

Nous :

- Recommuniquons avec les conseillers actuels pour mieux comprendre leurs compétences, leurs expériences, leurs intérêts et leur participation future
- Recruterons des patients, des familles et des soignants partout en province, en s'employant tout particulièrement à consacrer temps et ressources pour créer des relations avec les communautés sous-représentées
- Nous assurerons que les membres de la communauté provinciale de patients, de familles et de soignants ont l'occasion de travailler en réseau les uns avec les autres et d'apprendre à connaître les gens qui travaillent au sein de notre organisme
- Établirons des relations avec les partenaires clés, travaillerons vers l'élaboration et l'échange de pratiques exemplaires et nous appuierons les uns les autres dans le recrutement de divers publics

## **Renforcement de la capacité**

Nous :

- Donnerons au personnel à la grandeur de l'organisme l'encadrement et le soutien nécessaires pour qu'il puisse participer par divers moyens. Un processus rationalisé sur Intranet sera mis en place pour recevoir les demandes de soutien.
- Offrons aux employés une formation sur les pratiques exemplaires en matière de participation et sur la façon de participer de manière utile. Nous renforcerons leur capacité d'écoute active et leur donnerons les moyens de susciter la participation des communautés sous-représentées.
- Élaborerons des ressources pour que tous les employés aient accès aux pratiques exemplaires en matière de participation.
- Renseignerons les patients, les familles et les soignants sur le travail effectué par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et sur notre rôle au sein du système de santé global, et nous renforcerons leurs compétences pour qu'ils puissent participer de façon efficace et authentique.

**HOME AND COMMUNITY CARE  
SUPPORT SERVICES**

**SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE  
ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE**