

**Faites passer votre partenariat  
avec les patients**

# **à un niveau supérieur**

Devenez une étoile du partenariat avec les patients dans le cadre de vos efforts d'amélioration de la qualité grâce à ce guide de référence rapide sur la façon de surmonter les embûches



**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*



**vous désirez tirer le maximum des contributions que vous recevez de vos patients partenaires...**

## *Essayez ceci!*



**Faites participer les patients partenaires dès le début.** Si les patients partenaires participent à l'établissement des objectifs d'un projet, ils comprendront le projet en profondeur. Ceci permettra à chacun d'entre vous de grandir en tant qu'équipe de collaboration et permettra d'axer les efforts sur ce que vous pouvez réaliser ensemble.



**Partagez le plus d'information possible sur le point de vue de votre organisme.** Indiquez clairement aux patients partenaires le point de vue de votre organisme sur le problème que le projet vise à résoudre, et vérifiez si votre point de vue complète le leur. Informez-les du travail accompli jusqu'à maintenant, ce que vous espérez changer et la manière dont vous souhaitez que le changement ait une influence sur l'expérience du patient et la qualité des soins. Il est également utile de partager toutes contraintes en vertu desquelles vous travaillez, y compris des échéanciers serrés ou des ressources limitées. Le fait de communiquer ces renseignements démontre aux patients qu'ils sont de véritables partenaires et peut les aider à adapter leurs contributions au projet en cours.



**Fournissez des ressources, des occasions d'apprentissage ou des communautés de pratique pour renforcer les compétences des patients et du personnel** pour mieux faire équipe. Les occasions d'apprentissage aideront vos patients partenaires à renforcer leurs compétences pour communiquer et participer aussi efficacement que possible à la table. Elles prouvent également que vous avez le souci d'investir en eux à titre de partenaires pour votre organisme.



**Songez à offrir de la formation sur l'aspect technique de l'amélioration de la qualité** aux patients partenaires avant le début du projet, sur des sujets comme les cycles du modèle Planifier-Exécuter-Étudier-Agir (PEÉA), les diagrammes en arêtes de poisson et les analyses des causes. Ce type de formation permettra à tout le monde d'être sur la même longueur d'onde.



## **Ressources**

**Partagez ce petit guide avec vos patients partenaires sur ce qu'ils doivent savoir avant de participer à un effort d'amélioration de la qualité :**

**LISEZ**

**Si un patient vous demandait d'expliquer l'amélioration de la qualité en langage clair, sauriez-vous comment? Voici une vidéo qui fait le travail pour vous.**

**VOYEZ**

*« La formation sur les aspects techniques de l'amélioration de la qualité fut d'une grande aide pour moi afin de participer pleinement à la discussion durant des projets d'amélioration de la qualité. » – partenaire patiente*



# vous désirez optimiser la diversité des points de vue et commentaires sur votre projet...

## Essayez ceci!



**Avant de commencer votre projet, prenez le temps de voir qui est absent de la discussion.** Il est utile de définir l'éventail d'expériences que vous voulez voir représentées, afin de pouvoir préparer un plan pour rejoindre directement les personnes possédant ces expériences.



**Communiquez en langage clair** et évitez les acronymes et le jargon. Si quelqu'un utilise un acronyme durant une réunion, demandez à cette personne de le définir. Une communication claire permet à tous de travailler avec le même niveau de compréhension et encourage la participation de ceux qui pourraient hésiter à faire entendre leur point de vue.



**Maintenez une ambiance amicale et ouverte durant les réunions** et soyez ouvert à entendre les histoires et expériences négatives. Si les patients partenaires ne se sentent pas à l'aise de parler ou de remettre une idée en question, vous n'entendrez pas différents points de vue. Perfectionnez vos compétences en écoute active pour entendre la présentation d'idées inhabituelles qui pourraient résoudre un problème. Remettez en question votre première réaction à une suggestion inhabituelle et réfléchissez à l'idée pendant un moment.



**Envisagez de vous rendre dans la collectivité pour discuter avec les gens dans les endroits où ils se sentent à l'aise.** Vos patients partenaires actuels constituent d'importants alliés pour rejoindre et recruter d'autres personnes afin qu'elles partagent leur point de vue ou qu'elles participent au projet.



**Associez-vous à d'autres lorsque vous voulez l'avis de personnes vulnérables ou qui sont confrontées à des obstacles dans le système de santé.** Il faut du temps pour établir la confiance permettant de partager des commentaires honnêtes – une collaboration avec les centres de santé communautaire et autres organismes communautaires entretenant déjà des liens étroits avec les utilisateurs de services peut vous aider à vous renseigner sur leurs besoins.



## Ressources

**Communiquer en langage clair peut être plus difficile que vous ne le croyez. Voici un petit guide pour vous aider :**

LISEZ

**Le système de soins de santé de l'Ontario comporte de nombreux termes difficiles à comprendre. Utilisez ce guide pour ne pas perdre le fil :**

LISEZ

**Ce guide résume certaines des techniques les plus efficaces que vous pouvez utiliser pour recruter un groupe diversifié de patients partenaires pour votre projet :**

LISEZ

*« Lorsqu'ils font participer les patients partenaires à des projets, les organismes doivent être en mesure de formuler le type d'impact que je peux avoir en tant que patiente partenaire qui serait utile à l'organisme. »* – partenaire patiente





# vous désirez que vos patients partenaires continuent de participer pleinement à vos projets...

## Essayez ceci!



**Discutez avec les patients partenaires à propos de leurs compétences, de leurs intérêts et de leur disponibilité pour un partenariat avant de leur offrir un choix de partenariats possibles.** Lorsque vous associez les compétences et les intérêts de votre patient partenaire au projet, tout le monde éprouve une plus grande satisfaction, et le travail avancera plus rapidement et plus facilement.



**Partagez la portée et les objectifs du travail dès le départ,** y compris le nombre d'heures prévues, l'échéancier du projet et le format du partenariat, par exemple des réunions en personne, des appels ou des courriels. Si un patient partenaire a une idée claire de ce à quoi il consent, il sera plus susceptible de rester et de terminer le projet.



**Soyez prêt à voir vos objectifs évoluer sur la base des contributions des patients partenaires.** S'il est impossible d'insuffler une nouvelle orientation à un projet, songez aux endroits où il est possible pour les patients partenaires de faire une différence significative, et concentrez vos efforts de partenariat à ce niveau. Si possible, dialoguez très tôt avec les patients partenaires pour discuter de la façon dont leurs objectifs s'harmonisent avec ceux du projet.



**Assurez-vous que vos séances à l'intention des patients partenaires sont accessibles.** Si des patients partenaires ne se présentent pas, il se peut que vous leur en demandiez trop dans un délai trop court, ou d'une façon qui rend leur participation difficile. Variez les façons dont vous communiquez et dont vous vous réunissez entre vous – le courriel, le téléphone, les téléconférences et les réunions en personne constituent tous des moyens utiles de participer, si tout est fait correctement.



**Offrez à vos patients partenaires les mesures de soutien dont ils ont besoin pour participer.** Ceci comprend de fournir à l'avance tous les renseignements sur les réunions, de partager les coordonnées de tous les membres du comité, de fournir un porte-nom pour les réunions en personne et de faire en sorte que chacun connaît le rôle et les responsabilités du personnel à la table, ainsi que de les inviter activement à faire part de leurs idées tout au long d'un projet. Si vous fournissez les mesures de soutien de base pour une participation active, les patients partenaires auront une bonne base sur laquelle contribuer.



**Faites régulièrement des vérifications auprès de vos patients partenaires,** tant de façon anonyme que directement, pour leur demander comment vous pouvez aider à améliorer leur expérience. Permettez aux patients partenaires de formuler des commentaires de façon simple et sécuritaire - cela vous permettra de vous ajuster ou d'améliorer votre façon de vous associer aux patients avant que des enjeux importants ne surviennent.

*« Lorsque les patients peuvent voir dans le document final les éléments ayant fait l'objet d'une discussion dans le cadre des réunions, il devient évident que l'on nous a écoutés et que l'on a tenu compte de nos idées. »*

– partenaire patiente



## Ressources

Il n'existe pas de façon universelle d'établir des partenariats avec des patients. Vous pouvez donc être créatif dans la façon dont vous aimeriez collaborer. Voici certaines options populaires :

LISEZ

Tous les projets ont la possibilité d'être améliorés grâce à la participation des patients, mais il existe des façons de prioriser les projets par lesquels commencer. Voici un guide sur Comment choisir des projets significatifs pour un partenariat avec les patients :

LISEZ



# vous désirez donner un élan à votre communication avec vos patients partenaires au cours d'un projet...

## Essayez ceci!



**Dites aux patients partenaires ce que vous avez fait ou ce que vous ferez avec les renseignements qu'ils vous ont partagés**, et parlez-leur de l'impact du projet auquel ils ont participé. En associant la contribution à l'action, les patients partenaires peuvent constater qu'ils ont fait une différence. De plus, informez les patients partenaires lorsque leurs idées et suggestions s'harmonisent avec ce que les autres disent sur le sujet.



**Soyez transparent si vous avez décidé de ne pas suivre une suggestion et expliquez vos raisons.** Placez le point de vue du patient partenaire dans le contexte du plan plus élargi, et déterminez la façon dont les renseignements pourraient orienter la prochaine étape du travail. Même si vous n'avez pas utilisé les contributions fournies, les patients partenaires doivent savoir que leur avis a été entendu.



**Si le projet a été mis en pause, continuez tout de même à donner des comptes rendus.** Même sans nouveaux renseignements, un compte rendu rassure les patients partenaires et leur montre que vous ne les avez pas oubliés, ce qui crée un lien de confiance grâce à la transparence.



**Dites merci!** Pas seulement à la fin, mais durant tout le parcours du partenariat. Un simple merci contribue largement à souligner les efforts que les patients partenaires ont apportés au projet, et les rend plus susceptibles de s'associer à votre organisme à l'avenir.



## Ressources

Si vous ne savez pas exactement comment boucler la boucle pour les projets tenant compte des commentaires de patients partenaires, ce modèle de courriel peut vous aider :

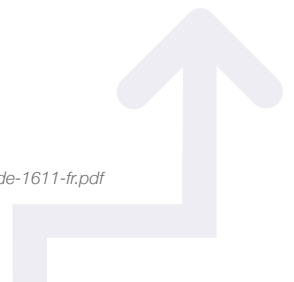
LISEZ

À la recherche de plus amples renseignements sur la façon d'établir des partenariats avec des patients dans le cadre d'efforts pour l'amélioration de la qualité? Cliquez ici pour voir un ensemble plus vaste et plus exhaustif de conseils à utiliser :

LISEZ

*« Un organisme doit être en mesure de réfléchir avec les patients partenaires à propos de solutions possibles aux problèmes – de laisser libre cours aux réflexions – et de créer un endroit sécuritaire pour les nouvelles idées. »*

– partenaire patient



# *Vous en voulez plus?*

**Nous avons un pôle complet de ressources consacrées à vous aider à établir des partenariats significatifs avec les patients :**

**LISEZ**



Ressources destinées aux fournisseurs de soins de santé  
[www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Ressources-et-outils-de-partenariat-avec-les-patients/Ressources-destinées-aux-fournisseurs-de-soins-de-santé](http://www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Ressources-et-outils-de-partenariat-avec-les-patients/Ressources-destinées-aux-fournisseurs-de-soins-de-santé)

## **À propos de cette ressource**

Ce guide a été créé par de Qualité des services de santé Ontario et est basé sur des avis et des pratiques exemplaires utilisées par les professionnels de la santé et les patients partenaires partout en Ontario, selon les directives du Conseil consultatif des patients, des familles et du public de Qualité des services de santé Ontario.

Qualité des services de santé Ontario est reconnaissant du temps et des contributions de nos partenaires et est heureux d'appuyer l'apprentissage entre pairs grâce à des ressources comme ce guide.

Qualité des services de santé Ontario  
130, rue Bloor Ouest, 10<sup>e</sup> étage  
Toronto, ON M5S 1N5  
Téléphone : 416-323-6868  
Sans frais : 1-866-623-6868  
Courriel : [info@hqontario.ca](mailto:info@hqontario.ca)  
Site web : [www.hqontario.ca](http://www.hqontario.ca)

ISBN 978-1-4868-3443-3 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2019