



# Faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients : un guide pour les hôpitaux





# Table des matières

Résumé.....	5	Façons de faire participer .....	21
Objectifs relatifs à l'engagement des patients et des fournisseurs de soins .....	6	Évaluez vos besoins.....	21
Comment ce guide peut vous aider .....	6	Incluez une gamme d'expériences et de perspectives .....	22
Introduction .....	8	Choisissez une façon de faire participer .....	23
Comment utiliser ce guide .....	8	Commentaires individuels .....	24
Terminologie .....	9	Envisagez la pratique avancée .....	29
Comprendre les raisons de l'engagement .....	10	N'oubliez pas... ..	30
Raisons de faire participer les patients et les fournisseurs de soins .....	10	Assurer la confidentialité.....	31
Nouveaux développements.....	11	Ce que vous devez savoir .....	31
Se préparer à l'engagement .....	13	Connaissez vos responsabilités .....	32
Quelques points à considérer .....	13	Intégrez la protection de la vie privée à votre planification.....	32
Façons de développer votre équipe d'engagement des patients .....	15	Autres conseils.....	33
Envisagez une direction mixte .....	15	Documentez et préparez des rapports .....	34
Faire participer les patients conseillers à la planification .....	16	Planifier à l'avance.....	34
Impliquez le personnel qui sera affecté .....	16	Sommaire provisoire .....	34
Questions à poser pendant l'engagement .....	17	Rapport final .....	35
Trouver un axe de discussion.....	17	Évolution de votre processus d'engagement des patients .....	36
Éviter les pièges potentiels .....	20	Évaluer votre travail et nous engageons à réengagement.....	36
		Partagez vos expériences avec nous .....	37



# Résumé

Qualité des services de santé Ontario a le plaisir de présenter *Faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients : un guide pour les hôpitaux*, dans le cadre des efforts que nous faisons pour soutenir l'amélioration de la qualité dans tout le système de santé de l'Ontario.

Dans la province, on reconnaît de plus en plus que les commentaires, les plaintes et les préoccupations des patients pouvaient constituer une source fantastique d'idées et un moteur pour le changement positif. Au fur et à mesure que les hôpitaux et les autres organisations de services de santé reçoivent les plaintes et y répondent, ils peuvent suivre et identifier les tendances clés et les occasions de s'améliorer. De nombreuses organisations tirent également parti de leurs données sur les plaintes pour guider les plans annuels d'amélioration de la qualité, satisfaire les exigences relatives à l'accréditation et entraîner d'autres initiatives de qualité.

Le règlement 188/15 afférent à la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, entré en vigueur le 1er septembre 2015, se fonde sur ces tendances pour établir des normes relatives aux relations avec les patients dans les hôpitaux. **Le présent guide, *Faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients*, souhaite procurer aux hôpitaux les outils dont ils ont besoin pour faire participer les patients et les fournisseurs de soins au développement, au maintien et à l'évaluation de leur processus de relations avec les patients, comme le stipule le règlement.**

Le document d'accompagnement de Qualité des services de santé. *Ontario Regulation 188/15: Best Practices for Improving Patient Relations Processes in Ontario's Hospitals (hyperlien à venir)*, fournit un coup d'œil sur les

meilleures pratiques relatives aux relations avec les patients et un guide de conformité avec les autres stipulations du règlement 188/15.

Les deux documents viennent compléter la trousse d'outils exhaustive sur les relations avec les patients publiée par l'Association des hôpitaux de l'Ontario. La trousse d'outils sur les relations avec les patients, qui peut être [téléchargée sur son site Web](#), constitue un guide complet de l'établissement d'un processus de relations avec les patients, de la communication à ce sujet et des rapports pertinents. La trousse d'outils contient des exemples spécifiques de processus de relations avec les patients qui sont déjà en place dans les hôpitaux de la province, ainsi que d'autres outils et ressources utiles.

En attendant, poursuivez votre lecture sur *Faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients*. Nous espérons que ce document vous sera utile.

“ L'élaboration et la mise en œuvre d'un processus de relations avec les patients clair, transparent et responsable sont importantes tant pour les patients que pour le personnel. S'il est simple, il sera facile pour les patients de communiquer leur problème et de continuer à améliorer les soins dans l'hôpital. Si les employés ne savent pas en quoi consiste le processus, qui appeler, où se situe la responsabilisation, cela augmente l'anxiété des patients et aggrave inutilement la situation. ”

– Un patient conseiller, sud de l'Ontario

## Objectifs relatifs à l'engagement des patients et des fournisseurs de soins

L'engagement des patients et des fournisseurs de soins joue un rôle important dans le développement, le maintien et l'amélioration des processus de relations avec les patients. Le fait d'entendre directement les patients et les fournisseurs de soins parler de la marche à suivre pour faire des commentaires peut :

- préciser la manière dont les patients et les fournisseurs de soins souhaitent être traités lorsqu'ils font des commentaires ou qu'ils présentent des préoccupations ou des plaintes
- augmente la capacité de l'hôpital à communiquer de façon efficace et à gérer les attentes relatives à leur processus de relations avec les patients
- identifier les améliorations au processus qui pourraient aider les hôpitaux à résoudre un plus grand nombre de plaintes à la source, ce qui réduit la nécessité de les renvoyer au niveau supérieur
- améliorer la satisfaction des patients et du personnel avec le processus global de relations avec les patients
- améliorer la communication et les relations entre les patients, leurs fournisseurs de soins et le personnel de l'hôpital

## Comment ce guide peut vous aider

Ce guide se veut un guide pratique à l'intention du personnel des hôpitaux qui sont chargés de faire participer les patients et les fournisseurs de soins pour déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré dans leur processus de relations avec les patients. Souvent, il s'agira d'employés qui travaillent sur des initiatives d'amélioration de la qualité ou d'expérience des patients, mais les directeurs des relations avec les patients, les responsables d'unités ou les responsables cliniques peuvent également être inclus.

Ce guide parcourt les étapes nécessaires à la direction d'un processus efficace d'engagement, y compris le fait d'aborder les préoccupations de votre organisation concernant l'engagement, l'identification de buts et d'objectifs spécifiques relatifs à l'engagement avec les patients, la création d'une équipe chargée de diriger les travaux, la sélection méthodes d'engagement et de sujets appropriés, les rapports et la mise en œuvre de changements fondés sur ce qui a été entendu.

Chaque étape est clairement identifiée afin que les organisations qui ont davantage d'expérience à faire participer les patients et les familles conseillers puissent passer aux sections les plus pertinentes pour elles. Par exemple, le guide passe en revue des exemples de questions pour discussion et différentes méthodes d'engagement qui peuvent être une source d'inspiration ou qui peuvent s'ajouter aux travaux d'engagement déjà en cours. Pour les organisations qui en sont au début de leur parcours vers l'engagement des patients, il pourrait valoir la peine de consulter les sections préliminaires sur la préparation de leur organisation à l'engagement et la création d'une équipe qui dirigera le travail.

Le tableau 2, à la page 20, énumère différentes méthodes d'engagement. Au minimum, Qualité des services de santé Ontario recommande d'utiliser une des trois premières méthodes figurant dans le tableau pour faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients :

1. Séances de compte rendu personnalisées avec un échantillon de personnes qui ont vécu votre processus de relations avec les patients
2. Sondage d'évaluation pour un échantillon plus important de personnes qui ont vécu votre processus de relations avec les patients
3. Discussions concernant votre processus de relations avec les patients avec votre conseil consultatif de patients et de familles, si vous en avez un

Ces méthodes constituent un bon point de départ et peuvent aider à identifier des domaines d'amélioration clés. Toutefois, il est important de noter qu'aucune méthode d'engagement n'est parfaite : différentes méthodes vous permettront de poser différents types de questions et d'engager différentes populations. C'est une bonne pratique de laisser vos objectifs d'amélioration guider le choix de la méthode d'engagement.

Du point de vue de l'engagement, il est tout aussi important de mettre en place un plan définissant les mesures que prendra votre hôpital selon les commentaires reçus dans le cadre de l'engagement des patients et des fournisseurs de soins. Un engagement efficace nécessite une planification attentive pour déterminer où seront envoyés les commentaires recueillis auprès des patients et des fournisseurs de soins et qui sera chargé de mettre en œuvre toute recommandation en découlant. Le présent guide fournit

des suggestions pour assurer que les commentaires faits par les patients et les familles concernant votre processus de relations avec les patients se rendront jusqu'à l'étape de mise en œuvre.

En tant que conseiller provincial en soins de santé, Qualité des services de santé Ontario a pour but de soutenir les organisations le long de leur parcours vers l'amélioration de la qualité. Nous sommes convaincus que l'engagement des patients et des fournisseurs de soins joue un rôle important dans tous les volets de l'amélioration de la qualité, y compris les relations avec les patients. Nous nous réjouissons à l'idée d'avoir de vos nouvelles concernant les répercussions de l'engagement des patients et des fournisseurs de soins sur votre processus de relations avec les patients et ce qu'il a fait pour améliorer la qualité des soins dans votre organisation.

# Introduction

Les organisations de soins de santé de l'Ontario et d'ailleurs cherchent à améliorer leur approche des relations avec les patients, c'est-à-dire la manière dont ils reçoivent les commentaires, les préoccupations et les plaintes des patients et des aidants familiaux concernant les soins et la manière dont ils y répondent.

Bien que les organisations fonctionnent dans différentes situations et sont assujetties à différentes exigences juridiques, bon nombre d'entre elles sont confrontées à des problèmes semblables lorsqu'elles cherchent à améliorer les relations avec les patients. Parmi les défis courants, on peut citer surmonter l'hésitation des patients à formuler leurs préoccupations; aider les travailleurs de première ligne à répondre avec compassion et à participer à la recherche de solutions; assurer une communication efficace; impliquer les cadres supérieurs et la direction de l'organisation; faire face aux situations difficiles; analyser les commentaires; et effectuer le suivi de la mise en œuvre des améliorations recommandées.

Le présent guide est conçu pour aider les hôpitaux à améliorer leurs efforts de relations avec les patients en faisant participer les patients et les aidants naturels. En écoutant les patients, les hôpitaux peuvent acquérir des perspectives utiles auxquelles ils n'auraient pas pensé autrement.

En 2015, un nouveau règlement d'application de la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* a été adopté, qui exige que les hôpitaux fassent « participer les patients et leurs fournisseurs de soins à la conception, à l'examen et au maintien... des processus pour recevoir, examiner et tenter de régler rapidement les plaintes émanant de patients et de leurs fournisseurs de soins ».

Le présent guide vise à fournir aux hôpitaux des stratégies pour faire participer les patients et les fournisseurs de soins dans leurs efforts d'amélioration de leur processus global de relations avec les patients.

## Comment utiliser ce guide

Le présent guide est rédigé pour le personnel hospitalier qui sera chargé de l'engagement avec les patients et familles conseillers concernant le processus de plaintes présentées par les patients. Le plus souvent, il s'agira d'employés qui travaillent à des projets d'amélioration de la qualité et d'expérience des patients, mais cela peut également inclure ceux qui sont directement chargés de recevoir les plaintes des patients et d'y répondre, par exemple le personnel de relations avec les patients ou les responsables d'unités.

Si l'engagement des patients et des familles conseillers concernant un projet d'amélioration de la qualité ou d'un procédé est nouveau pour vous, nous vous recommandons de commencer par ces sections :

- Pourquoi faire participer les patients et les familles
- Se préparer à l'engagement
- Façons de développer votre équipe d'engagement des patients

Ces sections fournissent des renseignements contextuels qui vous aideront à clarifier les buts et les objectifs de l'engagement, à identifier et résoudre toute barrière ou préoccupation interne relative à l'engagement, et à rassembler une équipe pour vous aider à commencer. Elles soulignent également l'importance de veiller à obtenir de puissants champions au

niveau supérieur pour votre projet, ce qui sera essentiel pour la mise en œuvre de tout changement recommandé à votre processus de plainte découlant de votre engagement avec les patients et les familles.

Si votre organisation a déjà travaillé avec des patients et des familles conseillers sur un projet d'amélioration de la qualité ou d'expérience des patients, vous pouvez parcourir rapidement ces premières sections ou passer directement à :

- Trouver un axe de discussion
- Façons de faire participer

Ces sections contiennent de nombreuses questions potentielles dont vous pourriez discuter avec les patients et leurs familles, et couvrent différentes options relatives à l'engagement avec les patients et les familles, en fonction de vos objectifs et du temps et des ressources dont vous disposez pour ce projet.

De plus, la revue des sections suivantes pourrait être utile pour tous les lecteurs :

- Comment intégrer les mesures de protection de la vie privée des patients à votre plan d'engagement.
- Comment résumer et partager vos constatations afin que des améliorations puissent être apportées.
- Comment faire évoluer votre programme d'engagement des patients.

Ces sections mettent l'accent sur des facteurs importants permettant de protéger la vie privée des personnes que vous consultez, et fournissent quelques conseils permettant de passer d'un processus initial de consultation à un cycle de consultation, de mise en œuvre des changements, et d'engagement supplémentaire.

## Terminologie

Dans le présent guide, nous mettons l'accent sur les relations entre l'hôpital et les patients, c'est-à-dire sur faire participer les patients et les fournisseurs de soins à améliorer la manière dont les hôpitaux recueillent les commentaires, les préoccupations et les plaintes et y répondent.

Pour assurer la cohérence avec les documents connexes publiés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, le terme *relations avec les patients* est utilisé pour décrire le processus de préoccupations et de plaintes dans différents établissements (hôpitaux, maisons de soins de longue durée, soins communautaires et soins primaires) et pour différentes populations (patients, résidents, clients et leurs familles et amis).

Lorsque nous faisons référence aux *patients*, nous faisons référence à tous les types de patients d'un hôpital (patients hospitalisés, patients externes, patients du service d'urgence, patients en réadaptation et autres). Nous utilisons le terme *fournisseurs de soins* pour décrire les familles et les amis qui participent activement aux soins prodigués au patient.

# Comprendre les raisons de l'engagement

## Points clés

- Les patients et les fournisseurs de soins constituent une source importante de points de vue et d'idées applicables aux efforts d'amélioration de la qualité.
- Le fait de travailler avec les patients et les fournisseurs de soins pour améliorer le processus de relations avec les patients de votre hôpital apporte de nombreux avantages à votre organisation et représente une façon de s'assurer que les patients sont des participants à part entière dans les décisions qui les affectent.
- La *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* exige que tous les hôpitaux de l'Ontario mettent en place un processus de relations avec les patients et qu'ils rendent publics des renseignements concernant ce processus.
- L'engagement des patients dans la conception, l'examen et le maintien du processus de relations avec les patients fait partie d'un nouvel ensemble de [règlements](#) en Ontario.

## Raisons de faire participer les patients et les fournisseurs de soins

Partout en Ontario, les hôpitaux font de plus en plus participer les patients et les fournisseurs de soins, ce qui représente un moteur important de la qualité. L'engagement avec les patients et les fournisseurs de soins peut contribuer à révéler de nouvelles tendances et occasions en matière d'amélioration de la qualité, à améliorer l'expérience et les résultats pour les patients, et à concevoir des services qui mettent réellement les patients au centre des soins. De nombreuses organisations tirent parti des commentaires faits par les patients et les fournisseurs de soins pour guider les plans annuels d'amélioration de la qualité, satisfaire les exigences relatives à l'accréditation et entraîner d'autres initiatives de qualité.

L'engagement avec les patients et les fournisseurs de soins concernant quelque chose d'aussi sensible que le processus de réponse aux préoccupations et aux plaintes des patients peut sembler difficile. Toutefois, l'engagement des patients et des fournisseurs de soins joue un rôle important dans le développement, le maintien et l'amélioration des processus de relations avec les patients. Le fait d'entendre directement les patients et les fournisseurs de soins parler de votre processus de relations avec les patients peut :

- préciser la manière dont les patients et les fournisseurs de soins souhaitent être traités lorsqu'ils font des commentaires ou qu'ils présentent des préoccupations ou des plaintes
- augmenter la capacité de l'hôpital à communiquer de façon efficace et à gérer les attentes relatives à leur processus de relations avec les patients

- identifier les améliorations au processus qui pourraient aider les hôpitaux à résoudre un plus grand nombre de plaintes à la source, ce qui réduit la nécessité de les renvoyer au niveau supérieur
- améliorer la satisfaction des patients et du personnel avec le processus global de relations avec les patients
- améliorer la communication et les relations entre les patients, leurs fournisseurs de soins et le personnel de l'hôpital

Comme pour tout autre thème relatif à l'engagement, le fait de parler aux patients et aux fournisseurs de soins au sujet de votre processus de relations avec les patients concerne en fait le développement et le maintien de bonnes relations, en travaillant ensemble pour améliorer la manière dont les organisations de santé fournissent les services et les soins. La réception et la résolution de préoccupations et de plaintes de la part d'individus constituent un élément important de l'engagement, mais l'implication des patients et des fournisseurs de soins dans la conception, l'examen et le maintien du processus de relations avec les patients peut contribuer à assurer qu'ils sont des participants à part entière dans les décisions qui les affectent.

## Nouveaux développements

La *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* exige que tous les hôpitaux de l'Ontario mettent en place un processus de relations avec les patients et qu'ils rendent publics des renseignements concernant ce processus. Les hôpitaux doivent également veiller à ce que leur processus reflète le contenu de leur déclaration des valeurs relatives aux patients et qu'ils tiennent compte des relations avec les patients lors de l'élaboration de leurs plans d'amélioration de la qualité.

## Nouveaux règlements pour les hôpitaux

En 2015, le gouvernement de l'Ontario a adopté de nouveaux [règlements](#) qui affecteront le traitement des relations avec les patients dans les hôpitaux de la province. Selon les nouveaux règlements, chaque hôpital devra :

- mettre en place des processus d'examen et de résolution des plaintes présentées par les patients et les fournisseurs de soins.
- consigner, surveiller et analyser des renseignements clés concernant chaque plainte, y compris le nom du plaignant, la date et l'objet de la plainte, si la plainte a été résolue et, le cas échéant, quand et comment.
- informer le plaignant de l'état de sa plainte dans les 5 jours qui en suivent la réception et chaque fois qu'il demande des renseignements supplémentaires.
- désigner un délégué aux relations avec les patients et rendre publiques les coordonnées de cette personne. (Le délégué aux relations avec les patients sera chargé de la surveillance du processus de relations avec les patients et de la présentation de données agrégées sur les relations avec les patients au comité de qualité de l'hôpital au moins deux fois par an.)
- faire participer les patients à la conception, l'examen et le maintien du processus de relations avec les patients.

## Autres changements relatifs aux relations avec les patients

Le gouvernement de l'Ontario a également adopté le projet de loi 8, aussi appelé *Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, qui inclut plusieurs modifications à la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* qui affectent les relations avec les patients.

Un **ombudsman des patients** a été nommé, dont le rôle consiste à recevoir, examiner et résoudre les plaintes, ainsi qu'à y répondre, provenant de patients actuels et anciens et de leurs fournisseurs de soins.

**De nouvelles responsabilités ont été attribuées, à Qualité des services de santé Ontario, notamment :**

- la surveillance du rendement des relations avec les patients dans les hôpitaux, les centres d'accès aux soins communautaires et les maisons de soins de longue durée, et les rapports à faire à la population de l'Ontario à cet égard.
- le soutien d'une amélioration continue de la qualité en favorisant des relations améliorées avec les patients dans les organisations du secteur des soins de santé, l'élaboration d'indicateurs et de données repères du rendement des relations avec les patients pour les organisations du secteur des soins de santé, et la création de soutiens et de ressources pour les hôpitaux, les centres d'accès aux soins communautaires et les maisons de soins de longue durée.
- le soutien de l'ombudsman des patients dans l'exercice de ses fonctions.

Ces changements et les nouveaux règlements ont mis particulièrement l'accent sur la manière dont le processus de relations avec les patients est géré dans les organisations de soins de santé de l'Ontario. Ils ont permis aux hôpitaux de faire participer les patients et les fournisseurs de soins à des conversations sur les manières d'améliorer les relations avec les patients dans la province. Ce faisant, ils soulignent le rôle que peuvent jouer les relations avec les patients dans l'amélioration de la qualité des soins dans le système de santé.

# Se préparer à l'engagement

## Points clés

- Préparer votre organisation à faire participer les patients et les fournisseurs de soins en tant que *conseillers* est une étape importante dans un processus d'engagement efficace
- Tenez des conversations avec les hauts dirigeants, votre équipe de planification de l'engagement et le personnel de l'hôpital afin d'élaborer des stratégies et de développer du soutien à l'engagement des patients et des fournisseurs de soins

## Quelques points à considérer

Lorsque vous examinez la possibilité de faire participer les patients et les fournisseurs de soins à votre processus de relations avec les patients, il est important de ne pas oublier que les personnes au sein de votre organisation ont probablement différents niveaux d'expérience personnelle et professionnelle et différents niveaux de confort lorsqu'ils travaillent avec les patients et les aidants membres de la famille.

Au sein des organisations pour lesquelles l'engagement des patients et des fournisseurs de soins en tant que *conseillers* est chose nouvelle, il peut y avoir plusieurs questions et inquiétudes associées à l'engagement des patients et des membres de la famille (particulièrement sur un sujet tel que les relations avec les patients). C'est acceptable et prévisible.

Voici quelques questions et préoccupations courantes relatives à l'engagement des patients qui pourraient être pertinentes pour votre organisation :

- Les membres de votre organisation qui participent à ce processus d'engagement n'ont pas tous de l'expérience à travailler en partenariat avec les patients ou les fournisseurs de soins (particulièrement ceux qui n'ont pas de titres cliniques ou qui ne participent pas à la prestation directe de soins).
- Les personnes chargées de documenter les compliments des patients ou d'y répondre, ou de répondre aux compliments ou aux plaintes, peuvent faire preuve de prudence ou d'appréhension s'ils doivent prendre part à une discussion concernant les relations avec les patients avec un patient ou un fournisseur de soins.

- Les personnes qui ont prodigué directement des soins peuvent se sentir inquiètes à l'idée d'être remises en question ou d'entendre des critiques directes de leur travail ou de celui de leurs collègues ou de leur unité.
- Certains peuvent ressentir un certain scepticisme à l'idée que l'engagement avec les patients et les aidants membres de la famille produira des renseignements ou des idées qui entraîneront des mesures à prendre.

En vous préparant pour l'engagement, il est utile de tenir des conversations avec le personnel de tous les niveaux afin de mettre à jour leurs préoccupations et de commencer à identifier ce qui peut être réalisé dans le contexte du processus existant de relations avec les patients de votre organisation, de ses pratiques d'amélioration de la qualité et des ressources disponibles pour cette initiative.

Voici quelques façons de répondre aux préoccupations courantes :

- Identifier un objectif spécifique d'amélioration de l'engagement des patients et des familles qui a un sens pour votre organisation, ainsi que pour les patients et les familles conseillers. L'engagement peut être utile en lui-même, mais plus de personnes seront motivées et énergisées par un objectif qui produira des améliorations identifiables.
- Clarifier les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe de planification, ainsi que la portée des changements que l'organisation accepte d'effectuer. Songez à demander à quelqu'un qui a déjà dirigé des initiatives d'amélioration de la qualité de faciliter (seul ou conjointement) des activités d'engagement. Il pourrait être utile que cette personne agisse en tant que tiers neutre.
- Identifier les scénarios qui pourraient donner lieu à des conflits (p. ex., « et si un patient ou un fournisseur de soins est toujours contrarié d'une expérience de déclaration d'une plainte », « et si nous recevons des commentaires de la part d'un patient ou d'un fournisseur de soins et nous ne pouvons rien faire »), et élaborer des stratégies visant à les résoudre.

- Planifier des discuter de ce qui fonctionne bien au sujet du processus existant de relations avec les patients ou de discuter du processus de compliments de la part du patient ou de la famille, afin d'obtenir des commentaires de la part des patients et des familles qui identifient des points forts d'où peut partir votre organisation.

S'assurer de discuter des préoccupations ou des problèmes avec la haute direction de votre organisation, l'équipe de planification de l'engagement et tout groupe d'employés qui pourrait être touché par les changements apportés au processus de relations avec les patients. La tenue de telles discussions avant l'engagement permettra de préciser les paramètres de votre processus d'engagement et de développer le soutien de votre organisation pour faire participer les patients, les familles et le public à votre processus de relations avec les patients.

Avant l'engagement, il est important de discuter de ce qui se passera une fois votre processus d'engagement lancé, y compris les ressources disponibles pour mettre en œuvre les recommandations possibles, afin que tout le monde comprenne les paramètres de ses efforts. En obtenant le soutien de la direction de votre organisation et en identifiant les personnes responsables d'agir, vous pouvez utiliser à bon escient le temps et la bonne volonté des patients/fournisseurs de soins et du personnel de l'organisation.

# Façons de développer votre équipe d'engagement des patients

## Points clés

- Envisagez de bâtir une équipe qui contient un membre du personnel qui travaille à l'expérience des patients et à l'amélioration de la qualité, ainsi que des employés chargés des relations avec les patients
- Si possible, incluez un patient ou une famille conseiller chevronné dans le cadre de votre équipe de planification, ou consultez le conseil consultatif des patients et des familles de votre hôpital.
- Faites participer les membres du personnel qui sont les plus susceptibles d'être affectés par les constatations et les recommandations de l'initiative d'engagement.

## Envisagez une direction mixte

Il est utile d'avoir différents points de vue lorsque vous réfléchissez à la conception et à l'exécution de l'initiative d'engagement de votre hôpital.

Envisagez de bâtir une équipe codirigée par :

- un membre du personnel qui ne participe pas directement aux relations avec les patients, à savoir une personne qui prend part à l'amélioration de la qualité ou à l'expérience des patients, qui n'a pas un investissement aussi important dans les approches actuelles et qui peut fournir un point de vue extérieur.
- un membre du personnel de votre bureau ou programme de relations avec les patients, qui peut parler de manière compétente des pratiques de l'hôpital.
- S'ils sont disponibles, au moins un patient ou famille conseiller qui a déjà travaillé au sein de comités de qualité et d'initiatives de qualité, et qui comprend l'amélioration des processus. Ces conseillers comprendront le but de votre processus d'engagement et peuvent aider à la conception d'un processus qui répond aux besoins des autres patients et de leurs familles.

Songez à impliquer également le personnel du point des soins dans votre équipe d'engagement. Ces membres de l'équipe ajouteront beaucoup de valeur à ce travail, car ils peuvent ajouter du contexte concernant l'environnement ou les priorités contradictoires, afin que chacun comprenne bien les différents facteurs qui peuvent mener au processus de relations avec les patients. Ces personnes seront également importantes lors de la mise en œuvre des changements. Leur expérience à faire participer les patients au point des soins pourrait également être utile aux autres membres de l'équipe qui sont moins familiers avec l'engagement des patients et des fournisseurs de soins

## Faire participer les patients conseillers à la planification

En plus d'inviter un patient conseiller à codiriger l'équipe, vous pourriez également inclure des patients ou fournisseurs de soins conseillers supplémentaires au sein de votre équipe de planification, ou consulter activement le conseil consultatif des patients et des familles de votre hôpital, s'il en a un. Les patients et fournisseurs de soins conseillers pourront offrir des commentaires et des propositions importants concernant la manière dont les autres patients et familles réagiront à vos efforts d'engagement.

## Impliquez le personnel qui sera affecté

Certains membres du personnel seront plus susceptibles que d'autres d'être affectés par vos constatations et vos recommandations : les spécialistes des relations avec les patients, le chef du service médical, le chef des services infirmiers et les chefs des programmes non cliniques tels que la sécurité, la tenue des locaux et les services alimentaires peuvent tous s'intéresser aux changements proposés au processus de relations avec les patients. Vous aurez besoin de leur engagement envers l'initiative pour vous assurer que les recommandations sont mises en œuvre. Ils n'ont probablement pas tous besoin d'être impliqués dans la planification et l'exécution de votre initiative d'engagement des patients, mais ils devraient être consultés au début du processus et tenus au courant le long du parcours.

## TRAVAIL EN PARTENARIAT AVEC LES PATIENTS

Le travail en partenariat avec les patients ou familles conseillers permettra à votre organisation de planifier un processus d'engagement plus significatif et plus efficace. Toutefois, si vous n'avez jamais travaillé avec des patients ou des familles conseillers dans un tel rôle de partenariat, cette perspective peut sembler intimidante.

En pratique, voici quelques choses simples qui aideront une équipe de patients, de fournisseurs de soins et de personnel hospitalier à travailler ensemble de façon efficace :

- Assurez-vous que l'atmosphère reste détendue et amicale. Accueillez les membres de l'équipe un à un afin d'établir un lien personnel.
- Présentez clairement les rôles, les responsabilités et l'engagement en matière de temps pour chaque membre de l'équipe, ainsi que la valeur qu'ils ajouteront.
- Prenez le temps d'apprendre à vous connaître, de raconter des histoires et d'échanger de l'information concernant vos antécédents, afin de créer de bonnes relations personnelles au sein de l'équipe.
- Apprenez ensemble, en tant qu'équipe, le fonctionnement du processus de relations avec les patients de votre organisation, les meilleures pratiques en matière de relations avec les patients, et les espoirs et les préoccupations de l'équipe concernant le travail à venir.
- Évitez le plus possible d'utiliser des titres, des sigles et des termes médicaux ou administratifs.
- Prenez le temps d'inviter les patients et les fournisseurs de soins à poser des questions et à faire des commentaires de temps à autre, lors de chaque réunion.
- Tenez des séances de compte rendu avec les patients et les familles conseillers à la fin des réunions pour voir s'ils ont besoin d'un soutien ou de renseignements supplémentaires pour offrir leur pleine participation.

# Questions à poser pendant l'engagement

## Points clés

- Si votre hôpital est déjà au courant d'un problème particulier, songez à cibler votre initiative d'engagement sur ce sujet et sur les changements associés potentiels. Vous pourriez également choisir de mettre l'accent sur un domaine de soins particulier (par exemple, le service d'urgence ou les soins intensifs).
- Évitez de choisir un problème relatif à votre processus de relations avec les patients que vous savez déjà comment résoudre.

## Trouver un axe de discussion

Vous n'avez pas nécessairement besoin de faire participer les patients et les fournisseurs de soins à tous les volets des relations avec les patients dans votre hôpital. En fait, une discussion claire et ciblée sur un sujet important suffira peut-être à satisfaire les participants et à générer des commentaires utiles concernant votre processus de relations avec les patients. Posez-vous les questions suivantes :

- Quels aspects de l'approche des relations avec les patients de cet hôpital sommes-nous les plus ouverts à changer?
- Quels aspects de l'approche des relations avec les patients de cet hôpital les patients sont-ils les plus susceptibles de vouloir changer?

Comme point de départ, vous pourriez concentrer votre processus de consultation des patients et des fournisseurs de soins sur les mesures ou les changements que vous avez en tête et qui vous permettront de satisfaire le nouveau [règlement](#) de l'Ontario relatif aux processus de relations avec les patients dans les hôpitaux.

Si votre hôpital est déjà au courant d'un problème particulier, songez à cibler votre initiative d'engagement sur ce sujet et sur les changements associés potentiels. Si vous avez un conseil consultatif des patients et des familles, demandez-leur où il pense que vous devriez concentrer vos efforts.

Vous pourriez également décider de cibler un domaine de soins spécifique – par exemple le service d’urgence, l’unité de soins intensifs ou les cliniques pour patients externes, et examiner la manière d’améliorer les relations avec les patients à cet endroit.

Ou vous pourriez décider de demander aux patients et aux fournisseurs de soins de regarder la situation dans son ensemble et d’examiner tous les aspects des relations avec les patients dans votre hôpital. Si vous n’avez pas encore identifié un problème particulier à examiner, une consultation plus large pourrait vous aider à déterminer les priorités pour l’amélioration.

Le tableau 1 suggère quelques questions à utiliser pour orienter votre initiative d'engagement.

### Tableau 1. QUESTIONS SUGGÉRÉES

- Quels sont les obstacles vécus par les patients et leurs familles qui les empêchent de présenter leurs préoccupations ou leurs plaintes?
- Que pouvons-nous faire pour aider les patients et leurs familles à mieux comprendre ce qu'ils peuvent attendre de leurs soins et ce qu'ils peuvent faire lorsque leurs soins ne satisfont pas à ces attentes?
- Que pouvons-nous faire pour encourager les patients et leurs familles à transmettre les commentaires, positifs et négatifs? Quels outils les patients et les familles seraient-ils les plus susceptibles d'utiliser pour faire des commentaires? Comment pouvons-nous mettre les patients et les familles plus à l'aise de fournir des commentaires négatifs?
- Comment les fournisseurs de soins de santé encouragent-ils les patients et les familles à transmettre leurs commentaires? Comment les patients et les familles veulent-ils que leurs fournisseurs de soins de santé répondent lorsqu'ils transmettent des commentaires négatifs?
- Comment devrions-nous traiter différents types de commentaires négatifs? Qu'est-ce qui devrait être différent concernant la manière dont l'hôpital répond aux commentaires concernant ce qui suit :
  - l'attente pour recevoir des soins
  - la sécurité des soins
  - la qualité des traitements
  - les interactions avec l'équipe de soins
  - la propreté, le confort et l'intimité de l'environnement hospitalier
  - le traitement des congés ou des transferts
- Quand une équipe de soins devrait-elle appeler un gestionnaire ou un spécialiste des relations avec les patients pour aider à résoudre une préoccupation ou une plainte? Quand un gestionnaire ou spécialiste des relations avec les patients devrait-il faire appel à un cadre supérieur de l'hôpital?
- Quel soutien devrions-nous offrir aux patients qui font une plainte officielle?
- Lorsque l'on nous fait des commentaires négatifs, quels renseignements devrions-nous recueillir? Est-ce que nous recueillons et analysons actuellement les bons renseignements?
- Quelles sortes de communications les patients et les familles devraient-ils recevoir pendant que nous étudions une plainte?
- Quelles sortes de communications les patients et les familles devraient-ils recevoir une fois que nous avons terminé notre enquête? Les moyens actuels de communication correspondent-ils à vos attentes?
- Qu'est-ce qui devrait être fait lorsqu'un patient ou un membre de la famille n'est pas satisfait avec la réponse de l'hôpital à sa préoccupation?
- À quoi ressemble la réussite du point de vue d'un patient ou d'un aidant membre de la famille? Comment les patients et les familles mesureraient-ils la réussite du processus de relations avec les patients?

## Éviter les pièges potentiels

Il est important d'être ciblé, mais ne réduisez pas votre champ de vision au point où les patients et les fournisseurs de soins ne peuvent pas vous dire ce qu'ils jugent être le plus important. Si vous êtes conscient d'un problème majeur que les patients et les fournisseurs de soins soulèveront probablement, ciblez votre initiative d'engagement d'une manière qui leur permet d'en discuter et de vous faire en même temps leurs commentaires concernant le processus global de relations avec les patients de l'hôpital. Si vous avez de bonnes raisons de mettre de côté une priorité particulière des patients ou des fournisseurs de soins, expliquez pourquoi vous avez pris cette décision.

Essayez de ne pas axer votre initiative d'engagement sur un problème que vous savez déjà comment résoudre. Les participants deviendront probablement frustrés si vous avez déjà un plan d'action que vous leur présentez simplement pour recevoir leur approbation.

# Façons de faire participer

## Points clés

- Évaluez vos besoins à l'avance et choisissez une méthode qui correspond à votre cible et à vos ressources.
- Incluez une gamme d'expériences et de perspectives, trouvez des façons de faire participer des personnes qui seraient autrement confrontées à des obstacles à la participation.
- Envisagez de recourir à une ou plusieurs méthodes pour faire participer les patients et les fournisseurs de soins. Chaque méthode a ses propres avantages et ses propres inconvénients; si vous en utilisez plusieurs, vous découvrirez des choses que vous n'auriez pas vues autrement.

## Évaluez vos besoins

Il existe différentes méthodes pour faire participer les patients et leurs fournisseurs de soins, et chacune d'entre elles a ses points forts et ses limites. Avant de choisir une méthode, il pourrait s'avérer utile de poser quelques questions clés pour préciser les méthodes qui seraient les plus appropriées pour votre organisation et les questions auxquelles vous souhaitez vous attaquer. Voici quelques-unes de ces questions :

- **Qui sont les patients et les fournisseurs de soins dont vous avez le plus besoin d'entendre parler?** Par exemple, si vous vous concentrez sur la réduction des obstacles à la présentation des plaintes, vous voudrez choisir une méthode qui vous permet de faire participer les personnes qui ont perçu ou vécu ces obstacles, y compris certaines personnes qui n'ont jamais fait de plainte.
- **Sur quoi avez-vous choisi de vous concentrer?** Par exemple, si vous vous concentrez sur l'amélioration de la communication avec les plaignants, quelles méthodes vous permettront d'étudier les expériences des patients et d'examiner d'autres formes de communication avec les patients et les fournisseurs de soins?
- **Quelle devrait être l'étendue de la discussion?** Les patients et les fournisseurs de soins peuvent avoir vécu des difficultés réelles en raison d'un problème qu'ils ont eu, qu'ils aient soulevé une préoccupation ou non. Vos méthodes devraient leur fournir une occasion raisonnable de partager leurs expériences, leurs attentes et leurs perspectives, en plus de commenter les questions pour lesquelles vous recherchez des suggestions.

- **Qu'est-ce qui peut être réalisé avec le temps, l'argent, les ressources en nature et l'engagement de l'organisation dont vous disposez?** Évitez les méthodes qui vous surchargeront, vous et votre équipe, et qui sont si étendues qu'il est difficile de gérer les attentes.

## Incluez une gamme d'expériences et de perspectives

Paradoxalement, plusieurs des méthodes les plus « ouvertes » pour rejoindre et recruter les participants (affiches et documents à distribuer, par exemple), ne font participer qu'une faible proportion de la population de patients et de fournisseurs de soins, à savoir ceux qui ont le temps et la capacité de se porter volontaires. Bien qu'il soit une bonne idée d'inclure une façon pour les personnes intéressées de se renseigner sur votre initiative d'engagement, assurez-vous également de trouver des façons de faire participer ceux qui pourraient autrement être confrontés à des obstacles à la participation. Ce sont souvent ces personnes et ces communautés qui sont confrontées à des défis non reconnus lorsqu'elles tentent de soulever une préoccupation, de présenter une plainte ou de faire des commentaires essentiels. Des méthodes de recrutement actives et ciblées peuvent contribuer à créer un groupe diversifié de participants.

Si votre organisation ne sait pas trop comment recruter des patients et des fournisseurs de soins faisant partie de populations spécifiques que vous souhaitez faire participer, songez à travailler avec des organismes communautaires locaux ou des agences de services sociaux pour recruter des personnes qui pourraient être confrontées à des obstacles à la participation, par exemple celles qui appartiennent à des groupes culturels ou linguistiques minoritaires, des personnes à faible revenu, des parents de jeunes enfants, des personnes handicapées ou les personnes âgées fragiles. Les organisations communautaires et de services sociaux qui travaillent régulièrement avec ces populations peuvent fournir des points de vue utiles sur les manières de prendre contact avec elles de façon efficace et de réduire les obstacles à la participation.

Si vous n'avez pas de contacts réguliers avec des organisations de votre communauté locale, 211 Ontario (<http://www.211ontario.ca/>) peut vous mettre en relation avec les services communautaires et sociaux partout dans la province. Il suffit de vous rendre sur le site Web, de saisir le code postal de votre organisation et le type de service ou de ressource communautaire que vous recherchez, et vous obtiendrez une liste de contacts communautaires dans votre région.

## Choisissez une façon de faire participer

Le tableau 2 résume quelques méthodes que vous pouvez utiliser pour faire participer les patients et les fournisseurs de soins, et les sections qui suivent fournissent des renseignements supplémentaires sur chaque méthode.

Vous pouvez utiliser une ou plusieurs des idées ci-dessous dans le cadre de votre initiative. Chaque méthode a ses propres avantages et ses propres inconvénients; si vous en utilisez plusieurs, vous découvrirez des choses que vous n'auriez pas vues autrement.

**TABLEAU 2. MÉTHODES SUGGÉRÉES METHODS**

Mthode	Quand l'utiliser	Ressources requises
<b>Commentaires</b>		
<b>individuels</b>		
Séances de compte rendu personnalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour explorer une vaste gamme de questions avec un seul patient ou fournisseur de soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervieweur membre du personnel (quelqu'un qui ne fait pas partie du processus de plainte)</li> <li>Lieu privé pour une réunion</li> <li>Fiches de point de contact émotionnel (facultatives; voir une description dans le texte principal)</li> <li>Journal du patient (facultatif; voir une description dans le texte principal)</li> </ul>
Sondages d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour recevoir systématiquement des commentaires d'un plus grand nombre de personnes concernant votre processus de plainte ou d'autres activités relatives aux relations avec les patients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage auquel il est possible de répondre sur papier, par téléphone ou en ligne</li> <li>Administré par des bénévoles ou des membres du personnel</li> <li>Un membre du personnel doit l'examiner et présenter un rapport sur les conclusions</li> </ul>
<b>Discussions en groupe</b>		
Discussions avec les conseils consultatifs des patients et des familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtenir des propositions et suggestions préliminaires</li> <li>Lancer une enquête poussée sur le processus de relations avec les patients de l'hôpital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil consultatif des patients et des familles</li> <li>Lieu de rencontre</li> <li>Facilitateur neutre</li> </ul>
Visites avec des groupes de patients et de fournisseurs de soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire participer des communautés particulières de patients/fournisseurs de soins</li> <li>Explorer des enjeux ou des aspects particuliers de votre processus de relations avec les patients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnées et renseignements sur le lieu de rencontre pour les groupes d'entraide des patients, les centres communautaires, les agences sociales et d'autres groupes</li> <li>Visites effectuées par des membres du personnel</li> </ul>
Réunions supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire participer les patients qui s'intéressent déjà au domaine que vous ciblez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieu de rencontre</li> <li>Facilitateur de la rencontre</li> </ul>

## Commentaires individuels

### Séances de compte rendu personnalisées

Si vous avez l'intention de revoir votre processus officiel de présentation de plaintes, vous pourriez offrir aux plaignants récents l'occasion de participer à une séance de compte rendu pour identifier ce qui aurait pu être amélioré. Il existe de nombreuses façons d'effectuer une séance de compte rendu (voir ci-dessus), lesquelles se prêtent toutes à une initiative d'engagement qui explore une vaste gamme d'enjeux.

### Séances de compte rendu ouvertes

Les séances de compte rendu ouvertes permettent aux patients et aux fournisseurs de soins de raconter leurs histoires, avec de l'encouragement et un minimum d'interruptions. L'intervieweur (nous suggérons que cette personne soit un membre de votre organisation qui n'a pas pris part au processus de plainte, afin qu'elle ait une certaine distance du problème et puisse être considérée comme étant objective, et qui a de l'expérience avec de telles séances) encourage les patients et les fournisseurs de soins à raconter leurs histoires. Cela est suivi par une période de conversation, pendant laquelle l'intervieweur cherche à clarifier les détails de l'histoire (sans pour autant interroger la personne qui la raconte), à clarifier pourquoi la personne a agi ainsi, à explorer pourquoi elle aurait aimé que les choses soient différentes, puis demande à la personne qui raconte d'histoire de recommander des changements spécifiques.

L'organisation de séances de compte rendu ouvertes avec les patients et les fournisseurs de soins peut constituer un moyen simple d'obtenir un vaste éventail de points de vue sur l'approche des relations avec les patients de votre hôpital. Même quelques séances peuvent fournir beaucoup de points de vue, parce qu'elles ne se limitent pas à écouter des histoires : elles visent à permettre aux patients et aux fournisseurs de soins de recommander des façons de résoudre les problèmes qu'ils décrivent.

### Séances de compte rendu utilisant les points de contact émotionnels

La méthodologie des « points de contact émotionnels » a émergé comme moyen particulièrement efficace de tenir des séances de compte rendu structurées et ouvertes sur des sujets ayant trait aux soins de santé. Dans cette situation, un membre du personnel prépare un jeu général de fiches plastifiées, dont chacune représente un « point de contact » possible différent concernant le problème faisant l'objet de la discussion; autrement dit, des moments qui peuvent avoir eu une importance émotionnelle ou descriptive importante lors de l'expérience du patient. Le membre du personnel prépare également un jeu de fiches sur les émotions, en utilisant des mots ou des images.

Le participant reçoit alors les deux jeux de fiches (ainsi que quelques fiches vierges afin de pouvoir faire des ajouts) et on lui demande d'identifier quelques points de contact dont il aimerait parler. Le participant peut également sélectionner des fiches d'émotion pour l'aider à décrire ses expériences à chaque point de contact, ce qui permet à l'intervieweur de poser des questions de suivi pour déterminer pourquoi les participants se sentaient ainsi et ce qui aurait pu être fait différemment.

Cette méthode est efficace parce que la discussion systématique d'une gamme d'émotions permet aux fournisseurs de soins de santé d'obtenir une image équilibrée des hauts et des bas associés à cette expérience. Les points de contact émotionnels permettent aux utilisateurs et aux fournisseurs des services d'identifier ensemble les domaines d'une expérience qui pourraient être améliorés, ainsi que les domaines qui ont déjà des répercussions positives sur le patient ou le fournisseur de soins.

Des renseignements supplémentaires sur les points de contact émotionnels sont disponibles à cette adresse : [http://www.scottishhealthcouncil.org/patient\\_public\\_participation/participation\\_toolkit/emotional\\_touchpoints.aspx](http://www.scottishhealthcouncil.org/patient_public_participation/participation_toolkit/emotional_touchpoints.aspx)

## Journal du patient

Une autre technique pouvant être utilisée lors d'une séance de compte rendu est le journal du patient. Cette méthode est utile pour apprendre comment les patients et les fournisseurs de soins soulèvent les questions, les préoccupations et les plaintes, et comment ils pourraient être encouragés à s'exprimer. Essayez de donner un petit journal aux patients réadmis et aux patients qui seront hospitalisés pendant une certaine période, et demandez à ces personnes, ou aux membres de leur famille, de décrire leurs expériences en cas de problèmes. Demandez-leur d'écrire les réponses à cinq questions simples qui sont déjà inscrites dans le journal :

- Quel était le problème concernant les soins que vous receviez?
- Qu'avez-vous décidé de faire concernant ce problème?
- Pourquoi avez-vous décidé de faire cela?
- Que s'est-il passé ensuite?
- Étiez-vous satisfait de ce qui s'est passé?

Plus tard, pendant une séance de compte rendu, vous pouvez demander à ces patients ou fournisseurs de soins de discuter de leur journal, en les encourageant à se concentrer particulièrement sur les moments où ils étaient le plus ou le moins satisfaits de la réponse au problème qu'ils vivaient. Vous pouvez alors utiliser ces exemples pour demander aux participants ce que votre hôpital devrait faire différemment.

## Sondages d'évaluation

Certaines organisations de soins de santé ont commencé à demander à tous les plaignants de répondre à un bref sondage sur leurs expériences et de fournir des suggestions d'amélioration. Bien que cette méthode ne fournisse que des renseignements provenant de personnes qui ont présenté une plainte officielle, elle peut aider à identifier des façons d'améliorer cet aspect très important des relations avec les patients.

Le sondage devrait être assez général pour couvrir les aspects les plus importants de l'expérience d'un plaignant. Il peut également inclure des questions qui ciblent des problèmes spécifiques que vous avez identifiés. Assurez-vous d'inclure aux moins deux questions ouvertes : une qui demande des recommandations sur la manière d'améliorer le processus, et une autre qui permet aux répondants de faire des commentaires plus détaillés, s'ils le souhaitent. Les questions ouvertes permettent aux répondants d'ajouter tout renseignement qu'ils estiment pertinent et qui n'a pas été couvert dans le sondage.

La *Western Australian Health Complaints Management Toolkit* (trousse d'outils de gestion des plaintes en matière de santé d'Australie-Occidentale) constitue un point de départ utile pour toute personne qui souhaite élaborer un sondage d'évaluation des relations avec les patients. Elle contient un exemple de formulaire d'évaluation des plaintes et inclut quelques bonnes questions de base qui s'appliquent aux processus de relations avec les patients de la plupart des hôpitaux. Elle est disponible en format Microsoft Word à l'adresse suivante : <http://www.health.wa.gov.au/circularsnew/attachments/1015.docx>

Vous souhaiterez peut-être poser des questions concernant les plaintes et les préoccupations des patients dans le cadre de sondages de suivi plus larges concernant l'expérience des patients ou la satisfaction avec les soins

prodigés par votre hôpital. L'ajout à un sondage plus étendu de questions au sujet des préoccupations et des plaintes vous permettra d'obtenir les commentaires de ceux qui ont des commentaires ou des préoccupations, mais qui ont décidé de ne pas les transmettre par l'entremise du processus de relations avec les patients.

Selon les ressources dont vous disposez, vous pourriez demander que le sondage soit rempli sur papier, en ligne, par téléphone ou en personne. L'administration de sondages sur papier ou en ligne est plus confidentielle et économique, mais vous recevrez peut-être moins de réponses, selon la manière dont vous pourrez distribuer le sondage. Il faut plus de temps de la part du personnel ou des bénévoles pour administrer les sondages par téléphone ou en personne, mais ils peuvent être appréciés par les patients et les fournisseurs de soins comme moyen par lequel votre organisation sollicite activement leurs commentaires. Songez à former des bénévoles ou des employés qui ne font pas partie de votre équipe de relations avec les patients afin qu'ils apprennent à tenir de telles conversations tout en maintenant la confidentialité et la neutralité.

Toutes les méthodes de sondage risquent toutefois de sembler n'avoir aucun lien avec les changements ultérieurs au processus de relations avec les patients; vous pourriez ainsi permettre aux répondants de demander un suivi individuel de la part d'un membre du personnel ou de recevoir un rapport sommaire des conclusions du sondage. Ces actions permettent de distinguer l'engagement véritable de la simple recherche, et elles favorisent les relations positives continues entre votre hôpital et les patients et communautés qu'il sert.

### Discussions en groupe

L'engagement avec des groupes de patients et de fournisseurs de soins peut en valoir la peine, parce qu'il permet aux participants individuels de voir en quoi leur point de vue et leurs histoires sont semblables ou différents de ceux des autres, et d'élaborer des recommandations communes qui reflètent une gamme d'expériences et d'attentes. Les discussions en groupe vous permettent également de rejoindre les personnes qui ont seulement songé à présenter une plainte et celles qui n'ont pas encore eu de raison d'en présenter.

### Discussions avec les conseils consultatifs des patients et des familles

Si vous avez un ou plusieurs conseils consultatifs des patients et des familles dans votre hôpital, assurez-vous de parler à cette force importante de votre processus de relations avec les patients.

Si vous avez l'intention de faire participer les patients et les fournisseurs de soins à l'extérieur du conseil consultatif des patients et des familles, nous vous recommandons de tenir quand même une courte discussion en deux parties avec le conseil afin d'obtenir leurs commentaires préliminaires sur l'approche de votre hôpital des relations avec les patients et de les consulter concernant votre approche de l'engagement des patients. Une réunion avec votre conseil consultatif des patients et des familles constitue un bon moyen de mettre à l'essai les questions qui seront utilisées avec d'autres groupes de discussion et pour obtenir des idées quant aux personnes à inclure dans d'autres consultations.

Vous pourriez également rencontrer votre conseil consultatif des patients et des familles pour une longue discussion concernant les relations avec les patients :

1. Commencez par une brève présentation simple sur les responsabilités de l'hôpital en matière de relations avec les patients et fournissez quelques statistiques de base (par exemple, le nombre de plaintes au cours des 3 dernières années, les types de plaintes les plus courants, le délai le plus long de résolution d'une plainte). Une telle introduction aidera les membres du groupe à comparer leurs propres expériences avec la situation plus large, à comprendre le volume de plaintes que vous recevez et à mieux appréhender certaines des contraintes auxquelles votre hôpital est confronté.
2. Demandez aux participants de travailler ensemble pour mapper le processus consistant à soulever et à résoudre les préoccupations et les plaintes. Parcourez le processus à trois reprises : pour commencer, demandez à un membre du personnel qui s'y connaît de décrire en termes généraux ce qui devrait se passer; ensuite, les participants qui sont à l'aise de le faire peuvent décrire ce qui leur est arrivé; et pour terminer, les participants peuvent collaborer pour décrire ce qu'ils auraient aimé qui se passe. Vous aurez peut-être besoin de quelques heures pour tout faire.
3. Discutez d'une ou deux histoires personnelles. Avant le début de la réunion, vous pourriez identifier quelques volontaires qui accepteront de partager leur expérience et leur demander d'écrire leur histoire d'avance. Vous pourriez également présenter un ou deux cas anonymes qui présentent le problème qui vous intéresse. Ensuite,

laissez quelques minutes à chaque participant qui le souhaite pour partager ses réflexions, un à la fois, sans interruption. Après, le facilitateur guide le groupe pendant quatre brèves rondes de discussion sur les sujets suivants :

- **Quoi?** Précisez les détails de l'histoire (sans toutefois faire subir un interrogatoire au raconteur).
- **Pourquoi?** Demandez-vous pourquoi l'histoire s'est déroulée ainsi, et pourquoi certaines choses ont fonctionné et d'autres pas.
- **De quelle autre manière?** Songez aux autres possibilités : comment cette histoire aurait-elle pu être différente? Quelles mesures réalistes votre hôpital aurait-il pu prendre pour obtenir un résultat différent?
- **Et maintenant?** Demandez aux participants d'identifier les suggestions les plus importantes. Sur quoi votre hôpital devrait-il mettre l'accent?

Une fois encore, une telle discussion pourrait prendre quelques heures; planifiez donc en conséquence et consignez les résultats au fur et à mesure.

*Remarque : si vous décidez de concentrer votre initiative d'engagement sur une conversation avec votre conseil consultatif des patients et des familles, choisissez au moins une autre méthode afin d'obtenir des commentaires complémentaires. Les membres du conseil consultatif seront probablement des porte-parole plus assurés que le patient moyen, et leurs besoins et leurs attentes concernant la manière dont les préoccupations, les plaintes et les commentaires essentiels sont traités peuvent être différents de ceux des autres patients.*

### Visites avec des groupes de patients et de fournisseurs de soins

L'avantage de cette méthode est le fait que vous pouvez faire participer des membres de groupes préorganisés pendant leurs heures de réunion définies, et ainsi trouver les patients et les fournisseurs de soins là où ils sont.

Si ces groupes ne se réunissent pas à votre hôpital (par exemple, un groupe de soutien à la chimiothérapie ou un groupe d'éducation sur le diabète), vous devrez peut-être les rechercher dans la communauté. Les groupes d'entraide de patients et de familles qui s'organisent eux-mêmes, tels que ceux de la Société Alzheimer du Canada, valent la peine d'être pris en considération; les organisations qui servent des communautés ou des sous-sections particulières de votre population de patients (par exemple, des centres de soins communautaires ou des agences de services sociaux sans but lucratif) peuvent également s'avérer des moyens utiles pour entrer en contact avec les patients dont vous souhaitez obtenir les commentaires. En sélectionnant une gamme de groupes à visiter, vous pouvez inviter de nombreux participants différents à faire des commentaires. Le contact avec des groupes à l'extérieur de l'hôpital vous permet également d'établir ou de renforcer des liens avec ces organisations et la communauté plus large.

Vous ne passerez probablement que peu de temps avec les participants : la durée la plus courte pour une conversation réussie est probablement de 45 minutes, et entre 60 et 75 minutes seraient préférables. Commencez par une brève présentation (5 à 8 minutes) qui décrit le processus de relations avec les patients de votre hôpital. Fournissez les renseignements essentiels, mais n'accablez pas les participants avec des détails et ne prônez pas le processus existant. Évitez d'utiliser des acronymes, remplacez le jargon des soins de santé par des descriptions en langage clair, et reconnaissez une gamme de perspectives et d'expériences potentielles.

Après votre présentation, tenez une discussion ouverte avec les membres du groupe concernant leurs expériences et les améliorations suggérées, en laissant le groupe se concentrer sur les domaines qui les intéressent le plus.

### Réunions supplémentaires

Vous pourriez organiser une ou plusieurs réunions pour les patients ou les fournisseurs de soins qui souhaitent discuter des sujets sur lesquels vous avez décidé de vous concentrer. L'avantage de cette méthode est qu'elle fait participer ceux qui s'intéressent déjà au sujet choisi. Une table ronde est le format de réunion le plus approprié pour cette méthode ouverte. Commencez par une brève présentation de l'approche des relations avec les patients de votre hôpital, puis formez des groupes de quatre à sept personnes, à des tables séparées. Chaque groupe étant dirigé par un facilitateur membre du personnel, discutez des réactions, des expériences, des perspectives et des recommandations des patients.

Si vous vous concentrez sur le processus officiel de plaintes, songez à organiser un petit groupe ciblé de personnes qui ont récemment vécu le processus. Vous pourriez essayer de recruter des représentants de communautés qui sont moins susceptibles de participer, mais assurez-vous que les groupes restent petits, avec un maximum de six patients ou fournisseurs de soins. Commencez en présentant rapidement les exigences juridiques et toute statistique pertinente concernant le processus de relations avec les patients de votre hôpital; ensuite, demandez aux participants de partager des aspects de leur expérience qui auraient pu être améliorés. Une facilitation attentive peut guider la discussion à partir du partage des expériences vers l'examen de ce qu'auraient fait les participants pour changer les choses, puis vers des recommandations spécifiques que votre hôpital pourrait mettre en œuvre.

Si vous choisissez d'encourager les patients et les fournisseurs de soins à faire des commentaires, vous pourriez recruter des participants dans le cadre d'une campagne de sensibilisation personne à personne. Recrutez des employés et des bénévoles pour amorcer des conversations dans les salles d'attente et pendant les rondes, ou installez un comptoir à l'entrée ou dans la cafétéria pour fournir des renseignements sur la manière de soulever les préoccupations, de faire des plaintes ou de fournir des commentaires. Ensuite, demandez à ces employés ou bénévoles de transmettre des renseignements concernant une réunion de discussion des relations avec les patients. Vous pourriez également demander aux coordonnateurs de groupes d'entraide de patients et aux membres du personnel qui ont des contacts réguliers avec les patients d'encourager un ou deux de leurs patients à assister à la réunion (quoique les personnes qu'ils choisiront seront plus susceptibles d'être des porte-parole assurés). Si vous planifiez longtemps d'avance, vous pourriez afficher une offre permanente de faire participer les personnes intéressées au prochain examen du processus de relations avec les patients. Incluez les renseignements relatifs à l'inscription, puis organisez une réunion une fois qu'un nombre suffisant de personnes ont exprimé leur intérêt.

## Envisagez la pratique avancée

Si vous accordez une grande importance à l'examen de changements importants à l'approche des relations avec les patients de votre hôpital, et si vous disposez de ressources considérables pour votre projet, songez à utiliser un processus appelé *conception conjointe de l'expérience des patients*. Cette méthode prend pour base la méthode de points de contact émotionnels décrite ci-dessus et consiste en la création d'un court film qui se penche sur votre processus de relations avec les patients, en utilisant des entrevues avec les patients. Ce film est montré au personnel et aux patients, transmettant ainsi d'une façon puissante la manière dont les patients vivent le processus. Le personnel et les patients sont alors rassemblés pour explorer les résultats des entrevues et travailler en petits groupes mixtes pour identifier les améliorations et les mettre en œuvre. Un guide complet de la conception conjointe de l'expérience des patients est disponible à cette adresse : <http://www.kingsfund.org.uk/projects/ebcd>

## N'oubliez pas...

Quelle que soit l'option que vous choisissez, n'oubliez pas les éléments suivants :

- Affirmez que les différences entre les points de vue et les opinions sont les bienvenues.
  - Convincez les participants que le partage de leurs points de vue et de leurs opinions n'affectera pas les traitements actuels ou futurs prodigués à eux-mêmes ou aux membres de leur famille.
  - Demandez le consentement à recueillir et à utiliser les renseignements que partagent les patients et les fournisseurs de soins; pour de plus amples renseignements, voir **Assurer la confidentialité**.
  - Confirmez que les renseignements personnels ne seront pas partagés; pendant une réunion, demandez à tous les participants de confirmer qu'ils maintiendront la confidentialité de tous les renseignements personnels partagés lors de la réunion.
  - Ne vous mettez pas sur la défensive. Le personnel devrait aider à clarifier les malentendus et à fournir des explications lorsqu'on leur en demande, mais de telles explications doivent être fournies avec soin, pour créer un environnement qui fait bon accueil aux commentaires. Faites-vous accompagner d'un membre du personnel qui n'a rien à voir avec les relations avec les patients, afin d'éviter que l'on se mette sur la défensive.
- Faites des efforts pour surmonter les obstacles potentiels et faites savoir aux participants que des accommodements sont disponibles.
    - o Finances : couvrez les dépenses de déplacement et le coût du soin des enfants ou des personnes âgées.
    - o Dates et heures : planifiez les réunions à des moments commodes. Les soirs et les fins de semaine sont souvent plus faciles que les heures normales de travail.
    - o Accessibilité : assurez-vous que les lieux des réunions sont physiquement accessibles; offrez des soutiens aux personnes malvoyantes ou malentendantes; utilisez des services d'interprétation s'ils sont disponibles dans votre établissement; simplifiez les documents écrits pour les personnes dont le niveau de littératie est peu élevé. Voir la liste de vérification du gouvernement de l'Ontario pour la planification d'une réunion accessible : [http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/understanding\\_accessibility/planning\\_meeting.aspx](http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/understanding_accessibility/planning_meeting.aspx)

# Assurer la confidentialité

## Points clés

- Les renseignements médicaux personnels regroupent tous les renseignements qui concernent la santé mentale ou physique d'une personne, par exemple les antécédents médicaux de la famille ou des renseignements qui concernent la prestation des soins de santé.
- Les hôpitaux ont des responsabilités en vertu de la [Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#) et de la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#).
- Chaque hôpital devrait consulter son ou ses conseillers juridiques et le responsable de la protection de la vie privée afin de déterminer les exigences juridiques relatives à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels sur la santé dans le contexte de la participation des patients.
- Lorsque vous planifiez votre approche de l'engagement des patients, réfléchissez à la manière dont vous présenterez vos conclusions et le format qu'elles prendront, afin de déterminer les formes de consentement dont vous aurez besoin.

## Ce que vous devez savoir

Une fois que vous avez choisi une cible et une ou plusieurs méthodes d'engagement, il est très important de planifier la manière dont vous protégerez la confidentialité des renseignements que les patients et les fournisseurs de soins partageront avec vous. Lorsque vous faites participer

les patients à des améliorations aux relations avec les patients, vous entendez leurs histoires et leurs expériences personnelles. Ces histoires peuvent être considérées comme des renseignements médicaux personnels, et vous devrez en protéger la confidentialité.

Cette section décrit des pratiques exemplaires associées à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels sur la santé qui peuvent être divulgués dans le contexte de la participation des patients. Ces pratiques exemplaires ne doivent pas remplacer les conseils juridiques sur les obligations de votre organisme. Nous encourageons tous les hôpitaux à contacter leur équipe juridique et le responsable de la protection de la vie privée pour clarifier leurs obligations relatives à la protection de la vie privée et associées à la participation des patients.

### EN QUOI CONSISTENT LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS?

*Les renseignements médicaux personnels regroupent tous les renseignements qui concernent la santé mentale ou physique d'une personne, y compris les antécédents médicaux de la famille ou des renseignements qui concernent la prestation des soins de santé. Par exemple, lorsqu'un patient parle d'une expérience avec un fournisseur de soins de santé en particulier, un diagnostic ou l'administration d'un test de laboratoire, il divulgue des renseignements médicaux personnels. Si vous pouvez identifier la personne concernée par les renseignements médicaux ou si vous pourriez raisonnablement associer la personne aux renseignements en utilisant les détails fournis, il s'agit probablement de renseignements médicaux personnels qui doivent être protégés en vertu des lois sur la protection de la vie privée.*

## Connaissez vos responsabilités

Un *dépositaire de renseignements sur la santé* est une personne ou une organisation qui a la garde ou le contrôle de renseignements médicaux personnels dans le cadre de ses pouvoirs ou de ses responsabilités (avec certaines exclusions).<sup>1</sup> Les hôpitaux sont considérés comme des dépositaires de renseignements sur la santé et ont des responsabilités en vertu de la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#), lorsqu'ils recueillent, utilisent ou divulguent des renseignements médicaux personnels.

Les hôpitaux sont également assujettis à la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#), et tout renseignement qu'ils recueillent peut faire l'objet d'une demande d'accès à l'information. L'agent de protection de la vie privée de votre hôpital peut vous faire connaître les politiques qui s'appliquent à votre organisation.

La chose la plus importante à ne pas oublier est le fait que c'est le patient qui doit décider les renseignements médicaux personnels que vous recueillez, comment vous les utilisez et avec qui vous les partagez. Vous devez obtenir le consentement des patients avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer leurs renseignements médicaux personnels, et ils ont le droit de révoquer ce consentement à n'importe quel moment.

<sup>1</sup>Voir l'article 3, *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

## Intégrez la protection de la vie privée à votre planification

Lorsque vous planifiez votre initiative d'engagement des patients, pensez à la manière dont vous présenterez vos constatations et la forme qu'elles prendront. Posez quelques questions clés :

- **Quels sont les renseignements médicaux personnels que vous aurez besoin de recueillir pour assurer la réussite de votre initiative d'engagement?** Pour minimiser les risques, il est toujours préférable de recueillir le moins possible de renseignements médicaux personnels identifiables.
- **Pouvez-vous dépersonnaliser les renseignements ou les grouper avant de les publier dans votre rapport?** Par exemple, lors d'une séance de compte rendu personnalisée avec les patients et les fournisseurs de soins, ou lors de discussions en groupe, vous pouvez noter des thèmes et des suggestions plutôt que d'attribuer les commentaires à un patient spécifique. Les sondages d'évaluation des plaintes peuvent être anonymes.
- **Comment utiliserez-vous les renseignements sur les patients, et avec qui les partagerez-vous?** Par exemple, si vous allez créer des rapports pour votre équipe de haute direction, réfléchissez d'avance aux renseignements que vous souhaitez inclure. Vous pouvez également utiliser les commentaires des patients dans des documents publics de marketing, dans des documents de formation pour les employés, ou pour répondre à quelqu'un concernant une plainte spécifique.

- **Comment protégez-vous l'identité des patients?** Si vous avez l'intention d'utiliser des renseignements identifiables, assurez-vous d'avoir obtenu le consentement du patient pour chaque façon dont vous avez l'intention d'utiliser l'information. Par exemple, si vous voulez partager l'histoire d'un patient lors d'une réunion du conseil d'administration et dans des documents de formation pour le personnel, décrivez ces plans sur le formulaire de consentement afin que les patients soient conscients des différentes façons dont leur histoire sera partagée.

Quelle que soit la manière dont vous présentez vos constatations, n'oubliez pas de prendre les mesures nécessaires pour obtenir la permission écrite des patients s'ils vont être identifiés.

## Autres conseils

- Le fait de demander la permission de contacter un patient ou un aidant avant de l'inviter à participer est considéré comme une pratique exemplaire.
- Lorsque des aidants veulent communiquer des renseignements sur un patient, le fait d'obtenir son consentement ou de vérifier si l'aidant a la capacité de donner son consentement en son nom est une pratique exemplaire.
- Si vous avez l'intention de faire des enregistrements (audio ou vidéo), assurez-vous que les patients et les fournisseurs de soins en soient conscients et obtenez leur consentement signé à l'enregistrement. Le formulaire de consentement devrait décrire la manière dont l'enregistrement sera utilisé.
- Assurez-vous d'avoir un emplacement sécurisé pour le stockage des dossiers. Si les renseignements sont stockés électroniquement, l'accès au répertoire devrait être limité à ceux qui en ont besoin. Si les renseignements sont stockés sur papier, assurez-vous que le classeur est verrouillé.
- Assurez le suivi des formulaires de consentement et assurez-vous d'avoir obtenu le consentement des patients avant d'utiliser les renseignements que vous avez déjà recueillis.
- Une fois que vous avez un plan d'engagement des patients, consultez votre agent de protection de la vie privée afin de vous assurer que votre organisation satisfait à ses obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* ou de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

# Documentez et préparez des rapports

## Points clés

- Préparez un sommaire provisoire qui sera remis aux destinataires internes que vous avez identifiés à l'étape de la planification. Les destinataires devraient alors discuter de vos constatations et déterminer les mesures à prendre.
- Lorsque les mesures ont été approuvées par les hauts dirigeants, publiez un bref rapport final destiné aux personnes qui ont participé à votre processus d'engagement, qui décrit le processus d'engagement, les leçons retenues et les mesures que votre hôpital a l'intention de prendre.

## Planifier à l'avance

Vous devrez déterminer d'avance la manière dont les résultats de votre initiative d'engagement seront documentés et transmis à l'intérieur de l'hôpital, aux patients et fournisseurs de soins qui ont participé à votre initiative, et potentiellement à la communauté plus large servie par votre hôpital. Les initiatives d'engagement sont différentes des autres formes de recherche qualitative, partiellement parce qu'elles comprennent un engagement immédiat à partager des renseignements concernant le processus et les résultats avec les participants et potentiellement avec le public.

## Sommaire provisoire

Une fois vos activités d'engagement terminées, préparez un sommaire provisoire qui sera remis aux destinataires internes que vous avez identifiés à l'étape de planification. Ce sommaire devrait décrire le processus et les résultats de votre initiative d'engagement. Les destinataires devraient alors discuter de vos constatations et déterminer les mesures à prendre. Souvent, la meilleure façon de commencer est que les hôpitaux conviennent de « premières étapes » réalisables, avec un engagement général à réviser les recommandations (et peut-être à faire participer de nouveau les patients et les fournisseurs de soins), une fois ces premières étapes réalisées.

## Rapport final

Une fois les mesures approuvées par les hauts dirigeants, publiez un bref rapport sommaire qui décrit le processus d'engagement, les leçons retenues et les mesures que votre hôpital a l'intention de prendre. Il peut s'agir d'un rapport autonome ou d'un article dans le bulletin d'information ou sur le site Web de votre hôpital. Vous pourriez utiliser une structure simple à quatre parties pour le rapport :

- Fournissez un bref préambule où vous remerciez les participants, décrivez la valeur accordée par votre hôpital aux commentaires des patients et des fournisseurs de soins, et soulignez ce qui a été appris pendant le processus.
- Décrivez la manière dont vous avez fait participer les patients et les fournisseurs de soins, les méthodes que vous avez choisies et les mesures que vous avez prises.
- Résumez les problèmes soulevés, les leçons retenues et les recommandations présentées. Vous pouvez décrire des conflits qui n'ont pas été résolus pendant l'engagement.
- Expliquez les mesures que prendra votre hôpital dans un avenir proche et fournissez des échéanciers, si possible. Faites observer que les recommandations ne peuvent pas nécessairement être toutes mises en œuvre immédiatement et que vous réexaminerez les recommandations restantes à l'avenir (l'engagement envers des consultations futures est une excellente façon de maintenir la confiance).

# Évolution de votre processus d'engagement des patients

## Points clés

- Rassemblez votre équipe pour un examen 6 mois après l'initiative d'engagement.
- Envoyez des mises à jour régulières à vos participants afin de souligner le fait que l'hôpital prend leurs commentaires au sérieux.
- Promettez un nouvel engagement futur et d'ajouter de nouvelles méthodes d'engagement.

## Évaluer votre travail et nous engageons à réengagement

Assurez-vous de prendre le temps, pendant les 6 mois qui suivent l'initiative d'engagement, de rassembler votre équipe, de passer les activités en revue, de discuter des lacunes et de lancer des idées pour trouver des améliorations potentielles. Assurez-vous de documenter vos suggestions, afin que les personnes qui seront responsables la prochaine fois puissent en profiter.

Souvent, les participants apprécient beaucoup les mises à jour tous les 4 à 6 mois, et l'envoi de mises à jour peut souligner que l'hôpital prend leurs commentaires au sérieux.

Promettez un nouvel engagement futur. Cela ne doit pas être pénible : selon la taille de votre initiative, il pourrait être raisonnable d'attendre quelques années avant de faire un autre effort important d'approche des patients et des fournisseurs de soins. Toutefois, si vous avez l'intention d'attendre un certain temps, envisagez un suivi intermédiaire quelconque avec le conseil consultatif des patients et des familles de votre hôpital pour déterminer si les changements que vous avez mis en œuvre fonctionnent bien.

Lors de votre nouvel engagement avec les patients et les fournisseurs de soins concernant l'approche des relations avec les patients de votre hôpital, vous pourriez être tenté de simplement répéter les méthodes élaborées la première fois : essayez d'éviter cette situation et ajoutez au moins une nouvelle méthode d'engagement. Les chances que vous entendiez quelque chose de nouveau augmentent considérablement lorsque vous faites participer les patients et les fournisseurs de soins de nouvelles façons.

## Partagez vos expériences avec nous

Nous aimerions beaucoup entendre comment vous avez décidé de faire participer les patients et leurs fournisseurs de soins à vos efforts d'amélioration des relations avec les patients dans votre hôpital, ainsi que les ajouts ou les modifications que vous apporteriez à ce guide en fonction de votre expérience. Communiquez avec nous – nous promettons de vous répondre!

### **Nous joindre :**

Service de l'engagement avec les patients,  
les fournisseurs de soins et le public  
Qualité des services de santé Ontario  
[engagement@hqontario.ca](mailto:engagement@hqontario.ca)  
416 323-6868





ISBN 978-1-4606-6756-9 (Imprimé)  
ISBN 978-1-4606-6757-6 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

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

[www.hqontario.ca](http://www.hqontario.ca)