

**Équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing**

Conseil des patients, des familles et des fournisseurs  
de soins  
Stratégie de partenariat et d'engagement

Juin 2021

## **Table des matières**

<b>1) Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2) Stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes</b>	<b>4</b>
<b>3) Création, validation et confirmation de la stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes</b>	<b>13</b>
<b>4) Questions de réflexion et planification conjointe pour l'avenir</b>	<b>14</b>
<b>5) Sommaire</b>	<b>15</b>
<b>6) Références</b>	<b>15</b>

## 1) Introduction

Le guide *Équipes Santé Ontario : document d'orientation sur les équipes Santé Ontario à l'intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé* stipule que les équipes Santé Ontario doivent respecter les principes de partenariat avec les patients, d'engagement communautaire et de conception conjointe du système. L'équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing (ESOBEN) s'orientera selon les besoins des patients et des communautés dans les limites définies de son territoire. L'ESOBEN s'engagera véritablement auprès des patients, des familles, des personnes soignantes et des communautés pour offrir des soins de santé et des services sociaux unifiés, attentifs et centrés sur les familles et les personnes soignantes, par l'entremise du Conseil des patients, des familles et des fournisseurs de soins (CPFF) et conformément à un modèle éprouvé de partenariat avec les patients et à une stratégie d'engagement communautaire.

Pour faire progresser cette composante de base, l'ESOBEN a élaboré, en priorité dès sa formation, une stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes.

La stratégie de partenariat et d'engagement a pour but de veiller à ce que la collaboration, la conception conjointe du système et l'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes soient la priorité de l'ESOBEN; il ne s'agit pas de simples activités dans le cadre d'un mandat plus large, mais bien de la raison d'être de l'ESOBEN. La stratégie de partenariat et d'engagement instituera des principes fondamentaux visant à guider l'inclusion adéquate des patients, des familles et des personnes soignantes, qui sont des partenaires essentiels dans tout ce qu'accomplit l'ESOBEN. Il est attendu que cette stratégie ne sera pas un exercice ponctuel, mais bien une démonstration continue de l'engagement de l'ESOBEN en ce qui a trait aux partenariats avec les patients, les familles et les personnes soignantes.

L'objectif du présent document est de fournir un cadre d'orientation pour aider le CPFF de l'ESOBEN à établir une stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes. En réponse aux besoins mis en évidence par les ESO, ce document présentera les pratiques exemplaires, fournira des liens vers des ressources de confiance et définira un processus simplifié en matière de validation et de confirmation.

### En quoi consiste le rôle du CPFF de l'ESOBEN?

Le Conseil des patients, des familles et des fournisseurs de soins (CPFF) agira à titre de cadre de dialogue entre les membres de la communauté et les partenaires en soins de santé, et fournira des conseils, des avis et des commentaires à l'équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing (ESOBEN) sur les enjeux suivants :

- Intégration du système de santé

- Accès aux soins de santé et améliorations de la prestation de services
- Coordination des soins et navigation des transitions dans le système
- Partage d'information entre les fournisseurs, secteurs et emplacements
- Mobilisation de la technologie et de l'innovation

Les membres du CPFF de l'ESOBEN travailleront en équipe pour résoudre des enjeux critiques dans le but d'améliorer les résultats pour les patients et pour le système de santé. Être un membre actif du CPFF permet de contribuer à améliorer la coordination et la prestation des soins de santé.

## **2) Stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes**

La stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes comporte quatre éléments fondamentaux. L'intégration de ces éléments permettra d'appliquer une orientation et une approche constantes.

### **Élément 1 : Objectif stratégique**

L'équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing (ESOBEN) mobilisera les patients, les familles et les personnes soignantes dans tous les aspects de la conception conjointe du système de santé ESO à l'intention de nos communautés. En plaçant des représentants des patients, des familles et des personnes soignantes au sein des conseils de l'ESO, des groupes de travail et des structures de direction, nous reconnaitrons efficacement les expériences vécues par les membres du CPFF et de la communauté des patients, des familles et des personnes soignantes, en tirerons des leçons et pourrons créer un système de santé plus économique et plus efficace dans notre communauté.

Nos décisions seront guidées par les expériences personnelles des utilisateurs du système de santé et basées sur le cadre fondateur du « quadruple objectif », qui vise à améliorer l'expérience des patients et l'expérience clinique, à réduire les coûts et à engendrer de meilleurs résultats sur le plan de la santé.

Les nombreux commentaires essentiels fournis par nos patients, familles et personnes soignantes seront utilisés pour orienter nos décisions, favoriser une meilleure mobilisation auprès des fournisseurs et des organismes de soins, et simplifier les processus pour permettre aux patients d'éviter les obstacles inutiles, la confusion ou le dédoublement des services tout au long de leur parcours de santé.

Les principes directeurs de l'engagement, qui sont le partenariat, l'apprentissage, la responsabilisation, la transparence, la réactivité et le respect, seront intégrés à la structure et au fonctionnement de notre CPFF. Grâce à ces principes, nous bâtirons un système de soins et de services de plus grande qualité accessible à ceux qui en

ont le plus besoin, ce qui contribuera à préserver la santé et le mieux-être dans notre communauté et à éviter les délais et les interruptions lorsque des soins sont nécessaires.

En prenant un engagement intentionnel et en établissant une structure pour mobiliser non seulement les membres du CPFF de l'ESOBEN, mais aussi d'autres patients, familles et personnes soignantes dans notre communauté, notre ESO sera bien positionnée pour mettre en place de manière efficace des stratégies et des améliorations touchant le système de santé local qui seront guidées par les besoins des patients, des familles et des personnes soignantes, et adaptés à ceux-ci.

- 1) Des représentants du CPFF devront être présents et actifs dans tous les conseils et groupes de travail.**
- 2) L'engagement auprès de la communauté des patients, des familles et des personnes soignantes dans son ensemble devra être constant par l'entremise d'assemblées locales et d'autres événements communautaires. Les patients, les familles et les personnes soignantes pourront interagir via un sondage sur le site Web de l'ESOBEN.**

#### **Élément 2 : Principes directeurs**

##### **BUT :**

Travailler en collaboration avec l'ESOBEN par l'intermédiaire d'une vision commune : donner au partenariat avec le patient, la famille et les personnes soignantes une voix importante dans les résultats pour créer un modèle fluide de prestation de services.

##### **Partenariat et conception**

- Accroître la mobilisation des patients, des familles et des personnes soignantes grâce à une collaboration inclusive en vue de concevoir un nouveau système fluide de prestation des soins.
- Aligner les plans de travail en cours avec le mandat établi par l'ESO, en partenariat avec les patients, les familles et les personnes soignantes.
- Répertoire les modèles de soins existants dans le but de modéliser un nouveau système de prestation qui est inclusif et avantageux pour tous, sans égard aux frontières, à la culture, etc.
- Permettre l'identification précoce des besoins des patients et un accès facile à la prestation de soins.

##### **Tirer parti des réseaux, partenariats, ressources et services existants**

- Identifier ce qui existe déjà pour créer et intégrer un modèle de soins en travaillant en réseau avec les ressources communautaires existantes et en bâtissant un cadre où les patients, les familles et les personnes soignantes

peuvent contribuer de manière constante à la mise en forme d'un modèle de soins durable.

### **Transparence**

- Communiquer des mises à jour et des messages cohérents au public.
- Veiller à ce que les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé soient honnêtes à propos de leurs craintes, des limites relatives aux ressources et des lacunes sur le plan des connaissances lorsqu'il s'agit de faire participer les patients et les personnes soignantes.

### **Motivation et persévérance en vue d'un but commun qui donnera des résultats collectifs**

- Cibler et définir les lacunes existantes dans la prestation de services aux patients, familles et personnes soignantes, et formuler des recommandations pour favoriser la distribution équitable des services et l'allocation des ressources.
- Éliminer les cloisons et respecter ce que nous tentons d'accomplir collectivement. Promouvoir la participation systématique des membres au fil du temps. Mesurer notre progression par rapport au rendement et aux résultats communs.

### **Engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion**

- Reconnaître et promouvoir le caractère unique de la géographie de la région, ainsi que la diversité culturelle et les soins requis au sein de la communauté.

### **Accès aux soins connectés**

- Éliminer les barrières qui nuisent à l'accès aux soins de santé et aux services sociaux dans les communautés que nous desservons, et répondre aux besoins de tous les résidents du Nord de l'Ontario. S'assurer que personne n'est laissé pour compte; travailler ensemble pour permettre aux gens de s'orienter dans les services et d'obtenir l'aide dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

### Élément 3 : Domaines et méthodes d'engagement

#### **Conception de programmes et de services**

L'engagement des patients dans le domaine de la conception de programmes et de services organisationnels signifie que les organisations de soins de santé proposent des activités lors desquels les patients et les personnes soignantes ont l'occasion de donner leur opinion afin d'améliorer des programmes de santé ou des services donnés, ou encore d'autres initiatives organisationnelles, par exemple des initiatives visant à améliorer la qualité et la sécurité.

Dans ce domaine, il arrive souvent que ce soit une unité de soins de santé, un programme, une équipe de projet ou un groupe de travail en particulier au sein de l'organisme qui mène l'activité d'engagement des patients.

**Exemple :** Tandis que nous concevons conjointement un modèle futur idéal de soins pour le public visé dans la première année de notre ESO, nos aînés vulnérables, nous tirerons parti des expériences des membres du CPFF et de la communauté des patients, des familles et des personnes soignantes dans son ensemble afin de cerner les problèmes critiques et les lacunes majeures dans le système. Ces expériences vécues nous aideront à orienter la conception du système futur et à nous assurer d'élaborer une solution régionale qui répond aux besoins des gens que nous desservons. Le nouveau modèle de soins proposé à nos aînés dans le cadre de l'ESOBEN sera conçu par notre population, pour notre population.

L'engagement des patients est une façon importante de créer de nouveaux programmes et services et de déterminer si les programmes ou services actuels d'un organisme répondent aux besoins des populations de patients et de personnes soignantes qu'ils desservent. Il s'agit d'un processus itératif qui permet de générer des idées qui tirent parti des expériences, des préoccupations et de l'insatisfaction des patients et qui cernent les améliorations possibles.

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

L'engagement dans le domaine des soins personnels et des décisions relatives à la santé signifie que les professionnels de la santé établissent un partenariat avec les patients et les personnes soignantes dans le cadre du processus de prise de décisions partagées et de soins.

**Exemple :** Il n'existe pas de méthode universelle permettant d'assurer la participation des patients. La même méthode peut sembler différente selon le secteur de soins de santé, le milieu et la région et peut produire des résultats variables. La clé du succès pour l'engagement intégré des patients consiste à appliquer au bon moment la bonne méthode à la bonne situation, et souvent à utiliser plus d'une méthode pour atteindre l'objectif. Les méthodes suivantes seront partagées avec les organisations membres dans le but de développer une culture organisationnelle globale dans laquelle les décisions de santé et les choix en matière de soins personnels sont le résultat d'une discussion collaborative entre les différentes parties prenantes.

**Partager** – Cette méthode comprend les façons dont les organismes de soins de santé s’y prennent pour fournir aux patients et aux personnes soignantes des renseignements aisément accessibles, faciles à comprendre et en fonction desquels ils peuvent agir, afin de soutenir la prise de décisions en matière de soins personnels et l’engagement à propos d’un programme, un service, une politique ou une décision.

**Consulter** – Cette méthode comprend les façons dont les professionnels de la santé, les organismes de soins de santé et les planificateurs du système s’y prennent pour obtenir, auprès des patients et des personnes soignantes, des commentaires sur un problème de santé, sur une politique ou sur une décision qui doit être prise.

**Délibérer** – Cette méthode comprend les manières dont les patients et les personnes soignantes participent aux discussions sur un problème de santé, sur une politique ou sur une décision, et commencent à examiner les solutions possibles.

**Collaborer** – Cette méthode comprend la découverte et la mise en œuvre par les patients, les personnes soignantes, les professionnels de la santé, les organismes de soins de santé et les planificateurs de solutions relativement à un problème de santé, une politique ou une décision.

#### **Discussions sur les politiques et les stratégies au niveau du système**

L’ESOBEN et ses membres travaillent avec les patients, les familles et les personnes soignantes pour opérer des changements au niveau du système en s’impliquant dans les vastes domaines des politiques et des stratégies. Ceci inclut notamment l’établissement de priorités, de plans et de politiques plus responsables dans le domaine de la santé en intégrant les patients, les familles et les personnes soignantes dans des structures collaboratives de prise de décisions. L’ESOBEN sera ainsi en mesure de promouvoir une culture de conception conjointe du système qui est plus susceptible de perdurer et de démontrer son efficacité.

**Exemple** : Parmi les méthodes que l’ESOBEN utilisera pour arriver à ses fins, notons la nomination de 2 ou 3 représentants du CPFF dans chacun des groupes de travail et au niveau du Conseil de collaboration, ce qui leur donnera un droit de vote à la table des décisions. En outre, les membres du CPFF et la communauté des patients, des familles et des personnes soignantes dans son ensemble seront consultés lors de notre séance de planification stratégique, donnant ainsi à nos patients une voix dans la conception et l’orientation de l’ESO au cours des prochaines années.



#### Élément 4 : Catalyseurs

Voici les principaux catalyseurs qui favoriseront une collaboration profitable avec les patients, les familles et les personnes soignantes, ainsi qu'une conception conjointe du système au sein de l'ESOBEN :

**Une culture d'amélioration continue de la qualité** – Mettre en place conjointement une culture de relations de confiance à l'image d'un système unifié et attentif de soins de santé et de services sociaux qui est centré sur les patients, les familles et les personnes soignantes et qui met l'accent sur le mieux-être. En s'engageant activement, le CPFF représentera de manière collaborative les expériences vécues par les patients, familles et personnes soignantes et sera leur voix dans la création, la conception et la mise en œuvre conjointes du mandat de l'équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing : offrir des soins de santé de qualité supérieure qui sont sécuritaires, efficaces, économiques, centrés sur les patients, rapides et équitables. Les partenaires et membres de l'ESOBEN s'engagent à s'épauler dans l'atteinte d'un but commun, en s'appuyant sur les expériences, les points de vue et les besoins des patients, des familles et des personnes soignantes et en collaborant avec le CPFF de l'ESOBEN, afin de cerner les problèmes et d'apporter des améliorations continues qui cadrent avec les priorités des communautés dans les limites définies de son territoire. Notre ESO prend l'engagement immédiat et intentionnel d'adopter des pratiques exemplaires en s'inscrivant à la deuxième cohorte du programme Organisation vedette des pratiques exemplaires (OVPE) de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO).

#### Le pouvoir de la collaboration

La collaboration est la méthode que l'ESOBEN et les membres du CPFF utiliseront pour s'assurer que les points de vue sont l'élément qui guide le processus décisionnel. Les membres sélectionnés pour représenter la population au sein du CPFF de l'ESOBEN proviennent de milieux diversifiés et l'accent est mis sur leurs expériences vécues dans le système de santé de Nipissing. Le travail crucial du CPFF en matière de représentation fait l'objet de promotion et le recrutement continu est activement encouragé. Le rôle des membres du CPFF et la responsabilité en matière d'engagement dans ces fonctions sont décrits comme suit :

- Processus décisionnel collaboratif et droit de vote
- Dignité et respect/Engagement
- Partage d'information/Patients et familles au cœur du processus
- Participation au Conseil de collaboration et aux groupes de travail

#### Réorientation vers les considérations environnementales

Tandis que les programmes, méthodes, structures et stratégies sont soumis à un examen conjoint, une révision méticuleuse des conditions environnementales ci-après servira de cadre pour les pratiques à répéter, repenser ou retirer afin de s'ajuster aux valeurs et attentes du CPFF. Ces considérations décrivent les attentes des patients, des familles et des personnes soignantes de toute la région du nord à

**Commented [SB1]:** Please note that this section of the table was an image in the source document you submitted. I replaced it with editable text and adjusted the wordcount accordingly (+3 😊)

l'égard d'un système de soins coordonnés. Elles seront intégrées au fonctionnement même de l'ESOBEN :

- Dans l'optique des soins centrés sur la personne, nous commençons en posant la question suivante aux patients, familles et personnes soignantes : « Que pouvons-nous faire pour vous aider? »
- Les soins sont flexibles et réactifs – pourquoi cela pour cette personne, à ce moment et de cette manière?
- L'établissement de relations de confiance est fondamental dans toutes les interactions et rencontres.
- La transparence et la communication sont les conditions qui permettent de bâtir un lien de confiance.
- De nouvelles façons de faire sont explorées pour favoriser une progression collective.
- Les partenariats intergénérationnels sont valorisés, encouragés et développés conjointement.
- **La Déclaration des valeurs des patients pour l'Ontario** est le cadre de référence en ce qui a trait à la qualité des services (énoncés adaptés à partir de la DVP pour l'Ontario) :
  - Nous nous attendons à ce que chaque personne soit traitée avec respect et dignité.
  - L'empathie et la compassion sont au cœur des soins de santé.
  - La responsabilité est la clé.
  - La transparence est synonyme de rétroaction et permet d'assurer la qualité des soins.
  - Nous nous attendons à ce que chaque personne bénéficie d'équité et à pouvoir participer à tous les niveaux de soins à l'échelle de la province.

#### **Orientation, éducation et communications en cours**

Offrir aux patients, aux familles et aux personnes soignantes de la formation, du soutien, des ressources et des outils professionnels pour leur permettre de contribuer de manière significative dans leur rôle de partenaire, de co-concepteur ou de conseiller. Créer et maintenir un environnement prospère pour les membres du CPFF et pour tous les membres de la communauté des patients, des familles et des personnes soignantes qui s'impliquent. Ces conditions incluent le fait d'envisager d'intégrer les nouveaux membres aux structures existantes, d'utiliser un langage inclusif/non discriminatoire, de créer des environnements respectueux où les patients, familles et personnes soignantes peuvent partager leurs expériences vécues ou de vie, et de s'assurer qu'ils sentent que leur rôle au sein du CPFF est valorisé et que leurs contributions et idées sont toujours entendues et prises en compte.

#### **Engagement envers la diversité, l'inclusion, l'équité en santé et la compétence culturelle**

– L'engagement des patients et des personnes soignantes envers l'équité en santé dans les communautés de Nipissing signifie qu'il incombe aux professionnels de la santé, aux organismes de soins de santé et aux planificateurs de s'informer des besoins particuliers de tous les patients et de s'adapter à ces besoins, que ce soit pour la population autochtone, la population francophone, les patients

atteints de démence, la communauté des soins de longue durée, la communauté de santé mentale et de dépendance, les survivants de violences basées sur le genre, la communauté LGBTQ2 et les autres patients, familles et personnes soignantes racialisés ou vulnérables ayant longtemps été désavantagés par le système de santé. Il incombe à l'ESOBEN et au CPFF d'inclure et de mettre de l'avant les voix d'un éventail diversifié de populations afin d'orienter les prochaines étapes collectives. Les stratégies d'engagement peuvent inclure : demander une rétroaction dans le cadre des assemblées locales, former des groupes de discussion, recueillir des données à partir de sondages, etc. afin de déterminer comment répondre efficacement aux besoins des gens de Nipissing. En réponse aux besoins identifiés, un répertoire d'occasions d'apprentissage sera offert (p. ex. la formation en ligne *Indigenous Cultural Safety Training*, offerte en anglais seulement) et mis à jour régulièrement.

### **Élimination des barrières**

*Que pouvons-nous faire pour vous aider? Nous apprécions votre point de vue et en avons besoin!* La participation du CPFF permettra d'offrir un cadre de dialogue entre les membres de la communauté et les partenaires en soins de santé; des conseils pertinents à propos de l'ESOBEN y seront partagés pour ce qui est des enjeux et des perspectives touchant l'intégration du système de santé, l'accès au système et les améliorations à la prestation de services, la coordination des soins et la navigation des transitions dans le système, le partage d'information entre les fournisseurs, secteurs et emplacements, ainsi que la mobilisation de la technologie et de l'innovation. S'attaquer à ces questions critiques donnera lieu à une amélioration des résultats à la fois pour les patients et pour le système de santé. C'est en offrant à l'ensemble de la communauté la possibilité de s'engager que nous permettrons aux résidents, aux familles et aux personnes soignantes de constater qu'ils peuvent contribuer à améliorer la coordination et la prestation des soins dans tout le district de Nipissing. Le CPFF de l'ESOBEN reconnaîtra les barrières qui nuisent à la participation, notamment les barrières financières et logistiques (comme la date/l'heure et la durée des réunions) et s'emploiera à les faire tomber en demandant régulièrement une rétroaction et des commentaires au moment de planifier les réunions, ou en offrant des plateformes de communication variées. En collaboration avec chaque membre, des stratégies inclusives et des méthodes technologiques seront étudiées afin de contourner les barrières chroniques ou systémiques (incluant, mais sans s'y limiter, la race et les handicaps). Le CPFF s'attaquera à toutes les barrières nuisant à la participation par l'entremise d'autres catalyseurs, comme l'éducation, les ressources, la formation, le soutien technologique, etc.

### **Jumelage des compétences**

Veiller à faire appel au bon membre (patient, famille et personne soignante) pour les tâches variées (p. ex. offrir un menu d'options pour les niveaux d'engagement) qui doivent être accomplies au sein de l'ESOBEN. Les membres du conseil pourront contribuer plus efficacement si le rôle qui leur est attribué correspond à leurs expériences, leurs connaissances et leurs compétences spécifiques.

### **Recherche et évaluation rigoureuses**

Dans une optique de responsabilisation, de contrôle des coûts et de durabilité financière, le CPFF de l'ESOBEN s'est donné comme objectif d'évaluer les processus, les résultats et les répercussions des activités d'engagement afin d'en démontrer la valeur et d'établir le bien-fondé de nouvelles méthodes améliorées et durables pour collaborer avec les patients, les familles et les personnes soignantes. Le but collaboratif commun de l'ESOBEN et du CPFF est le suivant :

Atteindre le « quadruple objectif » ;

- Améliorer l'expérience du patient
- Améliorer la santé des populations
- Réduire le coût des soins de santé
- Améliorer le bien-être des fournisseurs de soins

### **3) Création, validation et confirmation de la stratégie sur les partenariats et l'engagement (SPE) auprès des patients, des familles et des personnes soignantes**

Le Conseil des patients, des familles et des fournisseurs de soins de l'équipe Santé Ontario de bien-être du Nipissing a mobilisé 4 membres du CPFF ainsi que 3 membres du Conseil de collaboration, ce qui inclut un clinicien et le responsable en chef de l'ESOBEN, dans la conception conjointe d'une stratégie de partenariat et d'engagement élaborée localement. Cette initiative est dirigée par des personnes qui ont vécu des expériences personnelles dans le système de santé de notre district, ainsi que par d'autres personnes qui y ont travaillé. Leurs perspectives englobent celles des patients, des familles, des personnes soignantes et des partenaires communautaires que nous desservons et représentons. Par l'entremise de ce processus transparent et collaboratif, toutes les voix ont été prises en compte et chaque point de vue pouvait être remis en question de manière respectueuse afin de s'assurer qu'il était représentatif des résidents de notre district, tout au long de leur vie. La planification et le travail de l'ESOBEN ont été orientés par les membres du CPFF, un conseil qui est intégré au Conseil de collaboration (l'organe de décision), ainsi que par la présence d'au moins 2 membres du CPFF dans chaque groupe de travail. La SPE a été approuvée par le Conseil de collaboration en tant que document d'orientation.

La SPE sera publiée sur le site Web public de l'ESOBEN afin de communiquer notre raison d'être, d'encourager d'autres personnes à nous faire part de leurs expériences et de donner à d'autres qui se reconnaissent dans un système conçu conjointement l'occasion d'assumer des responsabilités et de contribuer au CPFF et l'ESOBEN.

#### 4) Questions de réflexion et planification conjointe pour l'avenir

Nous aurons recours à des questions de réflexion pour guider le processus en cours. Vous en trouverez quelques exemples ci-dessous. Ce processus itératif permettra à l'ESOBEN de reconnaître les principales conditions et les pratiques émergentes qui contribuent à la transition vers un système conçu conjointement dans le domaine des soins de la santé.

- a) L'ESO compte-t-elle une ressource ou un employé dédié pour diriger les activités des patients, des familles et des personnes soignantes (y compris les efforts d'engagement)?
- b) Les membres de la communauté des patients, familles et personnes soignantes sont-ils constamment intégrés dans les structures de travail et de décision, y compris en tant que coprésidents/coprésidentes?
- c) Les structures de travail comprennent-elles plus d'un membre de la communauté des patients, familles ou personnes soignantes qui agit à titre de partenaire (le nombre privilégié est de trois et il en faut un minimum de deux)?
- d) La formation et l'orientation sont-elles mesurées et évaluées pour s'assurer que les membres de la communauté des patients, familles et personnes soignantes se sentent à l'aise, soutenus et bien préparés à offrir des conseils?
- e) La collaboration à long terme avec les patients, les familles et les personnes soignantes est-elle favorisée par des programmes de mentorat, qui contribuent à leur tour à une intégration efficace et harmonieuse?
- f) Arrive-t-on à maintenir la collaboration et la conception conjointe avec les patients, les familles et les personnes soignantes même lors des périodes plus difficiles et malgré les imprévus?
- g) Y a-t-il un effort concerté et soutenu pour favoriser la diversité parmi les membres de la communauté des patients, familles et personnes soignantes qui se joignent aux discussions, y compris les populations autochtones, noires ou les autres minorités racialisées, les communautés francophones et les autres groupes vulnérables?

## 5) Sommaire

Les ESO de l'Ontario et l'équipe Santé Ontario du bien-être de Nipissing transformeront le domaine des soins de la santé dans la province en s'appuyant sur les besoins des patients, des familles et des personnes soignantes. L'élaboration de la stratégie de partenariat et d'engagement des patients, des familles et des personnes soignantes par l'ESOBEN représentera une étape intégrale de notre progression vers un système de santé centré sur le patient. L'équipe de l'ESOBEN veillera à incorporer des occasions d'engagement à toutes les étapes du développement de ses stratégies, à reconnaître les barrières qui nuisent à une participation équitable et à les éliminer, et à utiliser une méthodologie de conception conjointe pour guider sa planification.

À mesure que l'ESOBEN et le CPFF gagneront en expérience, ces stratégies formeront la pierre d'assise à partir de laquelle les patients pourront contribuer à la conception, à la mise en place et à l'évaluation des stratégies, des politiques, des programmes et des services dans l'ESOBEN en vue de répondre aux besoins uniques des populations comprises dans ses frontières, conformément au cadre du « quadruple objectif ». L'ESOBEN doit comprendre que cet exercice constitue le point de départ d'un processus qui évoluera au fil du temps, et doit s'engager à revoir sa stratégie de façon régulière.

## 6) Références

1. Gouvernement de l'Ontario. (s.d.) Équipes Santé Ontario : document d'orientation à l'intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé. Consulté le 12 mars 2021 au : [https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/ohr/docs/guidance\\_doc\\_fr.pdf](https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/ohr/docs/guidance_doc_fr.pdf)
2. Qualité des services de santé Ontario. (s.d.) Cadre pour l'engagement des patients : Créer une solide culture de participation des patients pour soutenir des soins de santé de qualité supérieure. Consulté le 12 mars 2021 au : <https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/ontario-patient-engagement-framework-fr.pdf>