



**Lauren Walters**  
agente de programme  
de la FCASS

**Anya Humphrey**  
Conseillère auprès  
des patients

**Comment réussir à engager des patients et des familles dans le renforcement d'initiatives axées sur l'amélioration de la qualité**

## **10 LEÇONS APPRISES DE LA PART DES CONSEILLERS DES PATIENTS ET DES FAMILLES**

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) travaille main dans la main avec des organismes afin de renforcer leur capacité à établir des partenariats avec des patients et des familles, et ce, en vue d'améliorer la qualité tout au long du continuum de soins. Nous soutenons les améliorations apportées aux soins de santé axés sur les patients qui s'engagent ainsi que les familles dans leur méthodologie, leurs services rendus et leur évaluation. La conception conjointe de ces solutions avec les patients et les familles peut offrir aux équipes de projets des points de vue plus variés, de meilleurs aperçus, et de meilleurs résultats que ceux constatés s'ils travaillaient par eux-mêmes.

Grâce au travail effectué dans le cadre des projets de la FCASS en matière d'amélioration de la qualité, les conseillers des patients et des familles ont offert des aperçus sur ce qui, pour eux, fonctionne le mieux et de façon significative sur le plan des partenariats.

# COMMENT RÉUSSIR À ENGAGER DES PATIENTS ET DES FAMILLES DANS LE RENFORCEMENT D'INITIATIVES AXÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

## LEÇONS APPRISSES DE LA PART DES CONSEILLERS DES PATIENTS ET DES FAMILLES

### 1. Mieux décrire mon rôle

Communiquer avec clarté pourquoi les conseillers des patients et des familles ont été invités, quel est le but de leur engagement, à quoi devrait-on s'attendre de leur part. Les conseillers des patients et des familles sont plus enclins à contribuer de façon active et significative à la conversation en matière d'amélioration lorsqu'ils se sentent prêts et qu'ils affichent une confiance dans leur rôle.

### 2. Instruire les autres sur mon rôle et sur la valeur que j'apporte

Les membres de l'équipe devraient comprendre le rôle unique que les conseillers des patients et des familles ont sur l'équipe responsable de l'amélioration. Assurez-vous que tous les membres de l'équipe comprennent pourquoi les conseillers des patients et des familles se sont engagés, comment respecter leur expertise et leur expérience, comment solliciter et apprécier leur contribution, et comment intégrer leur point de vue.

### 3. Fournissez-moi les renseignements dont j'ai besoin pour réussir

Lorsqu'on invite des conseillers à s'engager, partagez les renseignements qui sont accessibles, pertinents, et faciles à suivre, comme une documentation de référence offrant du contexte à la question. Les conseillers ont besoin d'avoir une bonne compréhension du projet et de son but avant d'accepter de participer.

### 4. Faites en sorte de m'engager dès le début

Les conseillers des patients et des familles veulent s'engager dès le début d'une initiative afin d'offrir des aperçus et une contribution dans le cadre de ce que sont les priorités et de la façon dont l'initiative évolue. Un engagement dès le début permet une approche de conception conjointe plutôt qu'une approche descendante.

### 5. Inclure un conseiller des patients est bien; en inclure plus est mieux

Dans la mesure du possible, inclure plus d'un conseiller auprès des patients et des familles, quelle que soit l'initiative afin d'acquérir une plus grande variété de points de vue et afin de diminuer toute pression qu'une personne pourrait avoir pour fournir la « voix du patient ». De nombreux conseillers des patients et des familles peuvent aussi se soutenir et se guider.

### 6. Soutenir mon engagement tout au long du processus

Des réunions régulières des équipes favorisent l'engagement continu des conseillers auprès des patients et des familles et permettent l'établissement de relations et l'engagement de tous les membres des équipes tout au long du processus.

### 7. Rendre les activités d'engagement accessibles et fournir des options sur la façon dont je peux m'engager

Couvrir les dépenses, comme les dépenses de stationnement et de soins aux enfants, créer un milieu accessible et éliminer les obstacles à un engagement. Inclure des conseillers au fur et à mesure que les réunions sont planifiées afin de s'assurer que le temps des réunions ainsi que les autres options auxquelles on peut s'engager (p. ex., par l'entremise de Skype ou par téléphone) fonctionnent le mieux pour tous.

### 8. Promouvoir des occasions de réseautage

Pour les conseillers, des occasions de réseautage et de conversation avec les membres des équipes, y compris avec des chefs de file, peuvent promouvoir davantage l'adhésion et la compréhension de l'importance de l'expérience du patient et de la façon dont les conseillers peuvent être affairés par d'autres aspects du travail organisationnel et des priorités stratégiques. Le réseautage parmi les conseillers des patients offre davantage d'occasions de partager les ressources et l'apprentissage.

### 9. Continuer de travailler avec nous après la fin du projet

L'engagement n'est pas un événement unique. Vous pouvez continuer à soutenir l'engagement avec les conseillers des patients et des familles après la fin du projet. Procéder à un examen et à une évaluation du projet, et prendre en considération d'autres comités responsables de l'amélioration de la qualité pour lesquels les conseillers aimeraient prendre part. Toujours clore la boucle et faire savoir aux conseillers des patients et des familles les résultats de leur engagement sur l'initiative.

### 10. Nous pouvons faire beaucoup plus que juste raconter des histoires

Le pouvoir des expériences des patients, des témoignages et de la rétroaction a une valeur significative; cependant, l'engagement et le partenariat dépassent le cadre de simples témoignages. Les conseillers des patients et des familles peuvent faire part de leurs points de vue et de leurs aperçus tout au long de l'ensemble des étapes de l'initiative.