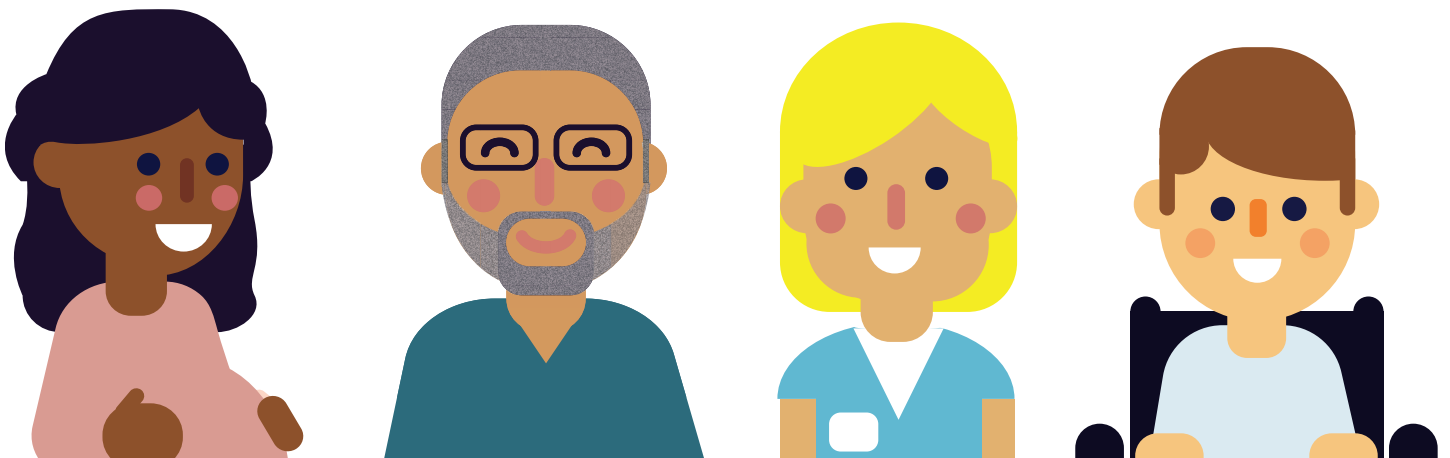


# QU'EST-CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS?

Guide pour les conseillers en soins de santé



# BIENVENUE

Merci de travailler en partenariat avec Southern Health-Santé Sud (SH-SS). Nous reconnaissons l'expertise et les perspectives uniques que les conseillers apportent à notre organisme, et nous espérons vivement que vous saurez nous aider à ouvrir la voie vers un avenir plus sain pour tous.

## QUI SONT LES CONSEILLERS EN SOINS DE SANTÉ?

Les conseillers en soins de santé sont des patients et des membres de leur famille ou du public qui font du bénévolat à titre de partenaires actifs du système de santé. Ce sont des gens qui cherchent à améliorer les choses, qu'ils aient eu une expérience récente en tant que patients ou qu'ils se soucient de la « vue d'ensemble » des services de santé. Ils peuvent offrir de nombreux points de vue et enrichir les dialogues en temps réel lors de réunions avec le personnel du système de santé.

### Qui sont les « patients »?

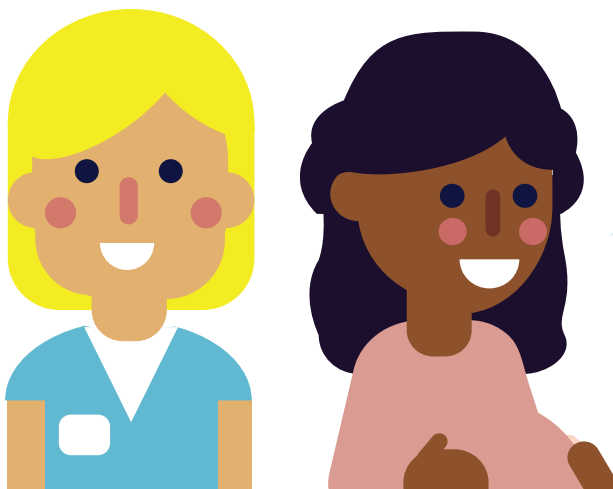
On entend par « patient » toute personne qui reçoit des soins d'un professionnel de la santé ou d'un organisme de santé. Il peut s'agir aussi de personnes ayant vécu une expérience en tant que patient, de consommateurs de soins ou de clients d'organismes de santé. Dans le présent document, le terme « patient » inclut toutes ces préférences.

Nous vous félicitons de vous joindre à notre équipe en tant que conseiller en soins de santé bénévole. Vous constituez un groupe de patients et de membres de leur famille ou du public engagés, qui ont été choisis pour partager une expérience personnelle précieuse afin d'améliorer les services, programmes et politiques de santé.

Nous apprécions votre opinion. Nous espérons que vous participerez librement et respectueusement aux discussions. Votre rôle consiste à apporter votre propre point de vue; vous n'avez pas à parler au nom de personne d'autre que vous-même. Vos commentaires nous aideront à faire passer les patients\* et les familles en premier et au centre de tout ce que nous faisons.

### Les conseillers en soins de santé...

- Aident à créer un système axé sur les patients et les familles
- Sont traités avec respect et sont fortement encouragés à exprimer leur opinion
- Font des contributions qui influenceront les décisions visant à améliorer le système de santé
- Parlent à partir de leurs expériences personnelles et apportent de nombreux points de vue



## POURQUOI L'ENGAGEMENT EST-IL IMPORTANT?

Nous croyons qu'être à l'écoute des patients, des familles et du public constitue un moyen significatif d'améliorer le système de santé.

Un tel engagement mène à :

- Une amélioration de la qualité et de la sécurité des soins aux patients et de la prestation des services
- Une confiance accrue entre les patients, les conseillers en soins de santé et le personnel, grâce à une meilleure communication
- Une meilleure compréhension du système de santé
- Des programmes adaptés avec l'apport des utilisateurs, ce qui pourrait éviter des erreurs coûteuses
- Une amélioration de la culture axée sur le patient et la famille dans le cadre du système de santé

Travailler ensemble contribue à garantir que nos services demeurent axés sur les patients et les familles.

## COMMENT POUVEZ-VOUS FAIRE UNE DIFFÉRENCE?

Vous pouvez collaborer de nombreuses façons pour améliorer le système de santé. Voici quelques suggestions :

- Travaillez au sein d'un comité aux côtés du personnel du système de santé et d'autres intervenants
- Siégez à un conseil ou comité avec d'autres bénévoles
- Offrez vos services pour examiner le matériel de chez vous
- Participez à des sondages ou groupes de discussion
- Partagez votre propre expérience en soins de santé afin que le personnel puisse en tirer des leçons (renseignez-vous sur la façon de procéder)
- Faites part de vos commentaires en examinant des politiques, processus ou documents d'information destinés aux patients
- Participez à des projets d'amélioration de la qualité (p. ex. Lean) pour parfaire différents aspects du système de santé

### Qu'est-ce qui est important pour vous?

Nous encourageons les prestataires à lancer des discussions quotidiennes sur le thème « Qu'est-ce qui est important pour vous? » avec les personnes auxquelles ils apportent soin et soutien. Partant du principe que les patients sont les vrais experts de leurs propres besoins et expériences, leur demander ce qui compte pour eux, les écouter et leur répondre constitue un élément clé des soins axés sur la personne, et peut contribuer à l'engagement du patient, tant à l'hôpital qu'au point de service.

*Adaptation : A Guide to Patient Engagement - Patient Voices Network*

### Conseillers en soins de santé en action

Les conseillers en soins de santé ont parcouru les processus existants concernant la réception, la gestion et la déclaration de plaintes liées aux soins de santé. Nous avons obtenu des renseignements précieux qui ont amélioré aussi bien la politique que la pratique. Nous sommes tout à fait convaincus que la gestion des plaintes est effectuée d'une manière qui garantit une bonne communication, tout en étant ponctuelle et juste.



## QUE POUVEZ-VOUS ESPÉRER DE SH-SS?

Southern Health-Santé Sud (SH-SS) :

- Visera à faire correspondre la possibilité d'engagement à vos intérêts et compétences
- Fournira l'orientation dont vous avez besoin pour que vous puissiez participer pleinement
- Désignera un membre du personnel pouvant répondre à vos questions ou préoccupations
- Respectera votre vie privée et vous invitera à partager selon votre niveau de confort
- Essayera de vous aider à surmonter tout obstacle à la participation
- Compensera les frais que vous engagez pour établir un partenariat avec nous (renseignez-vous auprès de votre personne-ressource)

## À QUOI SH-SS S'ATTENDRA DE VOUS?

Vous devrez :

- Appeler à l'avance si vous ne pouvez pas assister à une réunion (les coordonnées de la personne-ressource vous seront fournies)
- Prendre connaissance des documents qui vous seront acheminés afin que vous soyez prêt à prendre part à la discussion
- Respecter le processus de collaboration et comprendre que les décisions finales concernant la prestation des soins et l'amélioration des processus relèvent des administrateurs des soins de santé
- Garder confidentiels les renseignements personnels qui vous sont communiqués par d'autres, ainsi que les sujets traités lors des réunions de comité ou les documents partagés

### Conseillers en soins de santé en action

- Les personnes ayant vécu une expérience dans nos communautés locales des aînés ont été invitées à siéger au comité d'évaluation des subventions pour services aux aînés. Ces conseillers faisaient partie de l'équipe responsable d'examiner les demandes, d'étudier les profils communautaires et les besoins en matière de santé, et de formuler des recommandations pour la distribution de subventions. Les conseillers ont fourni un point de vue précieux qui allait bien au-delà des fonctions opérationnelles.



## CONSEILS POUR DES PARTENARIATS RÉUSSIS

- Faites preuve d'ouverture d'esprit. Toutes les parties œuvrent en faveur d'un système qui doit être le meilleur possible.
- Écoutez dans le but d'apprendre et de comprendre. Une seule personne parle à la fois, sans interruption.
- En tant que conseiller, évitez de vouloir régler les plaintes ou les préoccupations issues de votre propre expérience ou de celle de votre être cher. Tout organisme de santé est doté d'un processus d'examen des plaintes au cours duquel le personnel est prêt à vous aider.
- Posez des questions! Cela aidera le personnel à réfléchir à la situation sous un angle différent.
- Respectez les heures de début et de fin des réunions.
- Demandez des précisions au personnel s'il utilise des expressions, des acronymes ou des mots que vous ne connaissez pas.
- Prenez soin de vous. Faites ce qu'il faut pour rester concentré et engagé. Levez-vous et étirez-vous, ou prenez des pauses lorsque vous en avez besoin.
- L'humour est toujours bienvenu. N'oubliez pas de vous amuser!

### Les conseillers en soins de santé...

- Font entendre la voix des patients, des familles et du public comme manière importante d'améliorer le système de santé
- Reçoivent du soutien afin d'encourager la participation, et ce, par l'entremise d'un membre du personnel
- Peuvent être remboursés pour les frais engagés (garde d'enfants, stationnement, déplacement) en raison de leur participation
- Sont des participants actifs à tous les niveaux du système de santé, travaillant de concert avec les praticiens, les dirigeants, les chercheurs et les décideurs dans le but d'y apporter des changements positifs

