

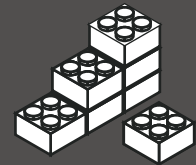
PRINCIPES DE MOBILISATION

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) encourage la mobilisation active, notamment la création de partenariats avec des personnes ayant fait l'expérience du système de santé (par elles-mêmes ou par l'intermédiaire d'un proche), pour renforcer sa capacité à co-concevoir des améliorations des services de santé et pour stimuler l'innovation dans le domaine au Canada. À la FCASS, nous reconnaissons qu'il existe mille et une méthodes de mobilisation à tous les échelons du système, et qu'elles s'inscrivent dans un continuum.

Nous savons que le travail avec des personnes ayant vécu une expérience pertinente offre un nouveau point de vue et de meilleurs résultats que le travail indépendant des fournisseurs et des dirigeants, et que la collaboration active et fructueuse est satisfaisante et gratifiante.

La FCASS travaille de concert avec de nombreux partenaires, dont les patients et les familles, afin d'instaurer une culture de collaboration fructueuse dans toute l'organisation. Pour y arriver, nous avons établi les principes de mobilisation suivants, en partenariat avec des personnes ayant une expérience pertinente. Ces principes orienteront notre travail et nous aideront à atteindre nos objectifs par l'évaluation, la discussion et la réflexion continues.

EN COLLABORATION AVEC NOS PARTENAIRES, LEADERS ET CONSEILLERS AYANT VÉCU UNE EXPÉRIENCE PERTINENTE, NOUS AVONS CONVENU DE SUIVRE LES PRINCIPES SUIVANTS :



BÂTIR ET NOURRIR DES RELATIONS

- Prendre le temps de bâtir des relations authentiques;
- Respecter les délais;
- Communiquer et échanger l'information de façon proactive et transparente;
- Valoriser la contribution et les points de vue variés;
- Comprendre et respecter les limites et les ramifications possibles de la mobilisation.



FAVORISER DES PARTENARIATS FRUCTUEUX

- Mobiliser des patients partenaires dès le départ;
- Communiquer de manière délibérée et transparente pour favoriser une participation adéquate, ouverte et fructueuse;
- Éliminer de façon proactive les obstacles à la participation;
- Encourager la remise en question du statu quo;
- Faire preuve de souplesse, d'adaptabilité et d'ouverture au changement; éviter les solutions préétablies.



DÉFINIR DES OBJECTIFS CLAIRS ET FAIRE PREUVE DE COHÉRENCE

- Décrire avec transparence et clarté les raisons de la mobilisation, les objectifs, les processus et l'utilisation des commentaires dans la prise de décision;
- Comprendre et accepter les mille et une façons de faire participer les partenaires à l'atteinte des objectifs;
- Utiliser des outils et des ressources pour assurer l'uniformité des processus;
- S'efforcer de créer une expérience productive et agréable pour tous.



APPRENDRE ET RÉFLÉCHIR

- Écouter activement;
- Apprendre par la pratique;
- Rechercher des points de vue et commentaires variés et les intégrant à notre travail;
- Faire preuve d'ouverture et ne pas fuir les conversations délicates;
- Réfléchir aux succès et aux échecs pour en tirer des enseignements;
- Favoriser l'amélioration, l'évaluation et l'apprentissage continu pour approfondir nos connaissances;
- Intégrer des indicateurs de réussite qui sont pertinents pour les partenaires et qui visent le processus et les résultats;
- Avoir une bonne conscience de soi et faire preuve d'ouverture aux autres points de vue.



SOULIGNER ET DIFFUSER

- Diffuser nos apprentissages auprès de nos collègues et dans le système;
- Informer les partenaires ayant fait l'expérience du système des retombées de leur contribution;
- Reconnaître et souligner la contribution des partenaires à notre travail ainsi qu'aux innovations et améliorations de la qualité dans le système de santé;
- Souligner la valeur du processus aussi bien que des résultats.