

CONSEILS TIRÉS DE L'ÉCHANGE DE CONNAISSANCES SUR LA DIVERSIFICATION DE LA PARTICIPATION DU PATIENT, PAR PILIERS DU CADRE



ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS

- Expliciter l'objectif de renforcer les liens
- Définir des principes directeurs
- Adapter les méthodes aux groupes ciblés
- Éliminer les obstacles
- Prévoir une mise au point chaque jour
- Faire participer de multiples parties prenantes
- Reconnaître l'apport et les efforts du partenaire
- Rassembler les gens pour souligner leurs réalisations, grandes comme petites
- Boucler la boucle

CONFIANCE

- Faire en sorte que tous se sentent en sécurité (p. ex., se réunir dans un lieu de confiance)
- Aller chercher des partenaires en qui la communauté a confiance
- Parler avec honnêteté et transparence des objectifs, des interventions et des résultats
- Inspirer confiance en adaptant les processus
- Aller aussi loin que la confiance le permet
- Garder en tête les effets de l'expérience vécue (projets pilotes antérieurs, traumatismes, etc.)

CONSCIENCE DE SOI

- Reconnaître les points forts et les points à améliorer du système dans son état actuel
- Reconnaître l'impact des déterminants sociaux de la santé, de l'intersectionnalité, du racisme et de la discrimination sur les résultats pour les patients
- Réfléchir à ses valeurs, idées préconçues et préjugés, et faire preuve d'humilité dans ses apprentissages
- Chercher à comprendre ses propres besoins et ceux des autres en période de changement

ACCEPTATION

- Voir les choses comme elles sont plutôt que comme nous ou les autres aimeraient qu'elles soient
- Accueillir la résistance avec ouverture et curiosité
- Ne pas exercer de jugement et écouter attentivement
- Accepter que le changement n'a pas de fin, et demeurer ouvert et prêt à s'y adapter

COMMUNICATION ET ÉDUCATION

- Écouter régulièrement et dès le début des démarches toute personne qui s'y intéresse ou qui sera à un moment ou l'autre concernée
- Échanger mutuellement de l'information et les apprentissages tirés
- Utiliser différentes méthodes et offrir différentes options de participation
- Améliorer la compréhension du concept de participation de qualité et la capacité en ce sens
- Évaluer et admettre les limites de l'information recueillie (comme les sources des données)
- Encourager les gens à exprimer leurs préoccupations sans gêne
- Laisser tomber le jargon et faire appel à des interprètes
- Distribuer les documents à l'avance
- Recenser les connaissances et compétences manquantes et remédier à la situation
- Créer des outils et des ressources sur les bonnes pratiques de participation
- Clarifier les attentes de toutes les parties

FICHE DE TRAVAIL ISSUE DE L'ÉCHANGE DE CONNAISSANCES SUR LA DIVERSIFICATION DE LA PARTICIPATION DU PATIENT, PAR PILIERS DU CADRE

DIRECTIVES : Trouvez, pour chaque pilier du cadre, des actions qui favorisent l'intégration d'une grande diversité d'expériences et de connaissances dans l'amélioration des services de santé. Remplissez la fiche **EN ÉQUIPE**, en faisant participer les membres du personnel ainsi que les patients ou clients et les proches.

ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS *Se caractérise par la diversité et l'inclusion, renforce les liens et améliore les résultats*

CONFIANCE *Naît chez le patient quand il se sent en sécurité, apprécié, respecté et soutenu*

CONSCIENCE DE SOI *Se manifeste par la compréhension de points de vue divers, la réflexion sur soi-même et l'admission de ses préjugés*

ACCEPTATION *Vient avec l'écoute attentive et la faculté de comprendre sans juger*

COMMUNICATION ET ÉDUCATION *Font comprendre les besoins, les attentes et les résultats à obtenir pour faciliter et poursuivre le travail*
