

Environnements propices à la participation

Outil d'autoévaluation pour organisme

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) est un organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les soins et services de santé avec – et pour – toutes et tous au Canada. Né en mars 2021 de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, Excellence en santé Canada dispose d'une plus grande capacité à soutenir ses partenaires pour transformer des innovations éprouvées en améliorations généralisées et durables de la sécurité des patients et de tous les aspects de l'excellence des services de santé. Nous sommes convaincus du pouvoir des personnes et des données probantes; en les unissant, nous pouvons développer les meilleurs soins et services de santé au monde. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada.

Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200

Ottawa (Ontario) K1P 0E4 (Canada)

613-728-2238 | communications@hec-esc.ca

Réseaux sociaux

[Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

Excellence en santé Canada honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons que le niveau de vie dont nous bénéficions aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. [En savoir plus](#)

Les environnements propices à la participation reconnaissent et valorisent la sagesse et le vécu des patients et des partenaires de soins essentiels.

Ce faisant, ils créent et favorisent une culture de soins centrés sur le patient et la famille¹ et encouragent les partenariats patients² qui visent à améliorer la qualité, la sécurité et l'expérience de soins, en plus d'optimiser les résultats pour le patient. À l'échelle organisationnelle, ce type d'environnement est basé sur trois grands piliers interdépendants et essentiels à la création de la culture de participation voulue. Ces trois piliers sont présentés ci-dessous.



Les dirigeants

fournissent du soutien et adoptent une philosophie de soins et une orientation stratégique axées sur les besoins et les priorités des patients et des partenaires de soins essentiels.



Le personnel et les équipes de soins

sont formés pour travailler en collaboration avec les patients et les partenaires de soins essentiels et ont le soutien pour le faire.



Les patients partenaires

sont encouragés à contribuer aux activités de participation; des activités de renforcement des capacités sont offertes aux divers groupes de patients partenaires.

¹Les soins centrés sur le patient et sa famille, ou soins en partenariat entre le patient et sa famille, sont une démarche de planification, de prestation et d'évaluation des services de santé qui repose sur des partenariats mutuellement avantageux entre les prestataires, les patients et leur famille. Institute for Patient- and Family-Centered Care (2010). Foire aux questions. Consulté le 22 février 2021. <https://www.ipfcc.org/about/pfcc.html>.

²Baker GR et coll. (2016). Creating "Engagement-Capable Environments" in healthcare. Dans Patient Engagement: Catalyzing Improvement and Innovation in Healthcare. Longwoods Publishing.

Création d'environnements propices à la participation

Renseignements généraux

L'élaboration de cet **outil fondé sur la pratique** a été rendue possible grâce aux apprentissages des dirigeants des services de santé, des équipes et des patients partenaires ayant pris part à des initiatives de participation du patient. Nous avons relevé les caractéristiques qui permettent aux organismes de santé de favoriser une **participation concrète et constructive à l'échelle organisationnelle**. La création d'environnements propices à la participation qui amélioreront les services de santé passe par le rapprochement des personnes ayant une expérience vécue, y compris les patients³ et les partenaires de soins essentiels⁴, avec les équipes de soins et les dirigeants.

Qu'avons-nous appris sur les environnements propices à la participation?

- Nous nous concentrons sur les environnements propices à la participation à l'échelle organisationnelle, ce qui signifie que nous nous intéressons à la façon dont les patients et les partenaires de soins essentiels participent à l'amélioration des processus et des systèmes de soins, amélioration qui influencera et fera évoluer la prestation des soins. Toutefois, nous savons que les patients sont appelés à intervenir à divers paliers du système de santé (point d'intervention, organisme, élaboration de politiques, recherche, etc.).
- La création d'environnements propices à la participation est un travail de longue haleine, dans lequel il faut s'investir à long terme et accepter d'intégrer les principes de participation aux pratiques efficaces et durables. Cela requiert la création d'une culture reposant sur les actions conjointes des dirigeants, du personnel et des patients.

³Utilisé tout au long du document, le terme « patients » englobe les personnes ayant une expérience vécue des soins et des milieux de soins, ce qui comprend les clients et les résidents des établissements de soins de longue durée ou d'autres milieux de soins collectifs.

⁴Le terme « partenaires de soins essentiels » englobe les membres de la famille, amis et autres proches désignés par le patient.

Pourquoi ces environnements sont-ils importants?

- Les environnements propices à la participation soutiennent les trois piliers des dirigeants, du personnel et des patients et créent l'infrastructure et les conditions nécessaires à l'efficacité et à la pérennité de la participation du patient. Ces expériences de participation reposent sur les relations et l'authenticité et évitent les gestes symboliques.
- Cocréés par les patients partenaires, le personnel, les équipes de soins et les dirigeants en santé, les environnements propices à la participation encouragent le soutien mutuel.
- Les environnements propices à la participation tiennent compte de la sagesse et de l'expérience des patients et des partenaires de soins essentiels; ils stimulent la collaboration concrète, active et continue pour améliorer la culture, la qualité, la sûreté et l'expérience des soins de même que les résultats pour les patients.

Figure 1. Schémas des environnements propices à la participation



Objectif de l'outil

L'*Outil d'autoévaluation pour organisme concernant les environnements propices à la participation* aide les dirigeants d'organismes, le personnel, les équipes de soins et les patients partenaires à faire un exercice d'autoévaluation. **Fondé sur la pratique**, il nourrit les échanges entre les personnes qui prennent part aux activités de participation au moment d'évaluer la progression de la création d'environnements propices, et il amène ces personnes à réfléchir aux principaux éléments favorisant une participation concrète et constructive.

Cet outil peut vous aider, et aider votre équipe ou votre organisme, à :

- acquérir une vaste compréhension collective des capacités de participation actuelles et souhaitées;
- cibler les points forts et les points à améliorer;
- déterminer les prochaines étapes et les échéanciers.

Utilisation de l'outil

L'outil peut être avantageux dans de nombreux milieux de soins où les dirigeants, les équipes et les patients partenaires veulent travailler en collaboration. Ces milieux comprennent notamment :

- les organismes offrant des services de santé;
- les programmes et unités des organismes de santé;
- les organismes et les équipes influençant les politiques, les pratiques et la recherche en santé.

À qui s'adresse cet outil?

L'outil a pour but d'aider les organismes (ou leurs programmes ou unités) à examiner leurs efforts en matière de participation sous divers angles. Nous le recommandons aux dirigeants, au personnel, aux équipes de soins et aux patients partenaires qui contribuent à des initiatives de participation. Ces groupes comprennent entre autres les personnes suivantes :

- **Patients partenaires** : personnes qui ont une expérience vécue des systèmes de santé et de soins (patients, clients, personnes vivant en établissement de soins de longue durée et partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour améliorer la qualité et la sûreté des initiatives, de la recherche, des politiques et des pratiques de soins. Les partenaires de soins essentiels fournissent du soutien au patient en fonction de ce que ce dernier juge important. Ces partenaires sont désignés par le patient (ou par son mandataire spécial), et peuvent être des membres de la famille, des amis proches ou d'autres proches aidants.
- **Personnel et équipes de soins** : personnes qui travaillent au sein du système de santé, où elles fournissent des soins ou en facilitent la prestation, ou qui travaillent dans des domaines qui favorisent l'évolution du système de santé, comme l'élaboration de politiques, la recherche et la pratique.
- **Dirigeants** : personnes qui occupent un poste de direction dans un organisme de santé ou de soins, membres d'un conseil d'administration et gestionnaires responsables des activités axées sur la participation et l'expérience du patient.

N'oubliez pas que la création d'environnements propices à la participation prend du temps. Les organismes et les équipes aménagent à leur rythme des environnements accueillants et réactifs tenant compte de l'expérience vécue des personnes qui reçoivent des soins et de leurs partenaires de soins essentiels.

Comment utiliser cet outil?

Dans un système de santé ou un organisme : les personnes contribuant aux activités de participation peuvent se réunir afin de cibler les points forts et les points à améliorer pour créer ou pérenniser un environnement organisationnel propice à la participation.

Dans le cadre d'une initiative de participation : les personnes contribuant aux activités de participation peuvent se servir de cet outil pour relever les facteurs facilitants et contraignants d'une initiative ou d'une intervention. Elles peuvent s'aider de cette autoévaluation pour déterminer si un environnement propice à la participation a vu le jour dans leur équipe.

Directives

ÉTAPE 1

- Jetez un coup d'œil à l'outil ci-dessous pour avoir une idée des principaux aspects à évaluer.
- Inscrivez vos réponses directement dans le document PDF ou imprimez-le pour le remplir à la main.

ÉTAPE 2

- Les dirigeants, le personnel, les équipes de soins et les patients partenaires doivent remplir, de façon indépendante, les TROIS sections de l'outil, dans lesquelles ils indiqueront ce qui constitue selon eux une force, un point à améliorer ou une étape à franchir.
- Si un élément ne peut être évalué ou n'a pas été observé, ou en cas d'incertitude ou de doute, cocher la case « Je ne sais pas ».

ÉTAPE 3

- Bien que cette évaluation puisse être utilisée de différentes manières, elle a principalement été conçue pour favoriser la discussion. Elle permet aux répondants de se réunir après l'avoir complétée et de relever les sources d'accord et de désaccord dans chacune des sections. L'intérêt de cette discussion réside dans sa capacité à faire ressortir les divers points de vue des personnes impliquées dans les activités de participation.
- Reconnaissez les écarts de pouvoir et créez un espace sécuritaire où toutes les perspectives peuvent être entendues. Un membre du personnel ou un animateur dédié peut souhaiter rencontrer le ou les patients partenaires à l'avance afin de recevoir leurs commentaires dans un cadre sûr et accueillant.
- Les groupes peuvent envisager de soumettre leurs réponses individuelles à l'avance à un membre de l'équipe désigné qui jouera le rôle d'animateur; il prendra connaissance des réponses et pourra ensuite mener la discussion.
- Ensuite, ils doivent parvenir à un consensus sur une version maîtresse de l'outil reflétant une compréhension collective et approfondie des secteurs où les pratiques de participation sont solides et de ceux où elles doivent être améliorées.
- Un tableau pouvant être utilisé par l'animateur pour résumer les réflexions collectives ainsi que des ressources sélectionnées en soutien aux pratiques de participation sont présentés à la fin de l'outil.
- Nous conseillons de refaire régulièrement cet exercice dans l'organisme afin de relever et de suivre les changements dans les capacités (p. ex., au moins une fois par année).

PATIENTS PARTENAIRES⁵

Ce pilier porte sur les éléments qui créent les conditions permettant aux patients partenaires de contribuer de manière significative et d'avoir la possibilité d'améliorer leurs compétences et capacités existantes.

<p>Pour les dirigeants de l'organisme, les responsables de la participation, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences liées à la participation. Pour chaque énoncé, cochez la colonne qui correspond le mieux à votre perception par rapport aux éléments clés ci-dessous favorisant les pratiques de participation.</p>	Oui	Non	Plutôt	Je ne sais pas
Les patients partenaires ont une compréhension claire de leur rôle et du but de l'initiative de participation, et ils savent ce qui est attendu d'eux.				
Les patients partenaires, le personnel et les équipes de soins ont un objectif et un but communs en ce qui a trait à la participation.				
Les patients partenaires sont préparés aux activités de participation; ils sont orientés, reçoivent les documents appropriés et ont l'occasion de poser des questions ou de demander des éclaircissements à l'avance, ce qui leur permet de participer pleinement.				
Les patients partenaires sont jumelés à un membre du personnel ou à un mentor qui les soutient et qui peut répondre à leurs questions avant, pendant et après les activités de participation.				
Les patients partenaires se voient proposer diverses options répondant à leurs besoins et leur permettant de prendre pleinement part aux activités de participation. Ces options peuvent notamment concerner l'horaire, le format, la participation en ligne ou en personne, ou encore l'accessibilité.				
Les patients partenaires se voient offrir diverses occasions de participation en fonction de leurs compétences, de leurs champs d'intérêt et de leur expérience.				
Les patients partenaires peuvent développer et renforcer leurs compétences, connaissances et capacités dans le cadre d'activités d'apprentissage accessibles parrainées par l'organisme.				
Les patients partenaires sont invités à fournir de la rétroaction sur leur expérience de participation pour améliorer celle-ci.				
Les patients partenaires sont au courant des résultats obtenus et des décisions prises à la suite de leur contribution et de leur participation.				
Les patients partenaires sont reconnus et valorisés pour leur contribution à l'initiative de participation; la reconnaissance peut notamment prendre la forme d'une rémunération.				

⁵Patients partenaires : Personnes qui ont une expérience vécue des systèmes de santé et de soins (patients, clients, personnes vivant en établissement de soins de longue durée et partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour améliorer la qualité et la sûreté des initiatives, de la recherche, des politiques et des pratiques de soins.

PATIENTS PARTENAIRES⁶

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

⁶Patients partenaires : Personnes qui ont une expérience vécue des systèmes de santé et de soins (patients, clients, personnes vivant en établissement de soins de longue durée et partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour améliorer la qualité et la sûreté des initiatives, de la recherche, des politiques et des pratiques de soins.

Pilier des environnements propices à la participation :

PERSONNEL ET ÉQUIPES DE SOINS

Ce pilier porte sur la manière dont le personnel et les équipes de soins sont préparés et soutenus dans leur collaboration avec les patients et sur leur compréhension des processus et principes organisationnels de participation et de partenariat fondés sur des relations de confiance.

<p>Pour les dirigeants de l'organisme, les responsables de la participation, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences liées à la participation. Pour chaque énoncé, cochez la colonne qui correspond le mieux à votre perception par rapport aux éléments clés ci-dessous favorisant les pratiques de participation.</p>	Oui	Non	Plutôt	Je ne sais pas
Le personnel et les équipes de soins connaissent les fondements des soins axés sur les patients et les familles et des partenariats dans les soins, fondements qui sont à la base de leurs activités de participation.				
Le personnel et les équipes de soins ont les ressources nécessaires pour soutenir les activités de participation.				
Le personnel et les équipes de soins se servent d'approches compatibles avec les objectifs de participation établis.				
Le personnel et les équipes de soins sont capables d'expliquer les raisons qui sous-tendent la participation des patients partenaires aux initiatives.				
Le personnel et les équipes de soins connaissent les cadres et les processus organisationnels relatifs à la participation, y compris la manière dont les patients partenaires sont reconnus pour leur temps et leur contribution, notamment par le remboursement des dépenses.				
Le personnel et les équipes de soins cherchent à réduire les obstacles à la participation des patients en adoptant des approches équitables et inclusives qui permettent de recueillir un vaste éventail de points de vue.				
Le personnel et les équipes de soins sont conscients des écarts de pouvoir inhérents aux équipes où les personnes jouent différents rôles. Le personnel cherche à créer un environnement ouvert, sûr et accueillant pour minimiser ces écarts.				
Le personnel et les équipes de soins sont formés pour faire preuve d'empathie, de compassion et d'ouverture à l'apprentissage. Leur formation peut entre autres porter sur l'écoute active, la compréhension des traumatismes, la sécurité culturelle et la diversité.				
Le personnel et les équipes de soins prennent le temps de nouer des liens avec les patients partenaires qui participent aux activités et de créer un climat de confiance et d'ouverture à la collaboration et à l'apprentissage mutuel, ainsi que de préciser les attentes pour chaque activité de participation.				

Pour les dirigeants de l'organisme, les responsables de la participation, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences liées à la participation. Pour chaque énoncé, cochez la colonne qui correspond le mieux à votre perception par rapport aux éléments clés ci-dessous favorisant les pratiques de participation.	Oui	Non	Plutôt	Je ne sais pas
Le personnel et les équipes de soins ainsi que les patients partenaires cherchent des façons d'améliorer les processus de participation et la collaboration.				
Le personnel et les équipes de soins tiennent les patients partenaires au courant des résultats de l'initiative de participation.				

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

Pilier des environnements propices à la participation :

LEADERSHIP

Ce pilier porte sur la façon dont les gestionnaires de l'organisme/de la participation fournissent une orientation claire en matière de participation du patient, dont leurs efforts sont alignés sur la stratégie et dont ils arrivent à donner l'exemple à tout l'organisme à ce chapitre.

<p>Pour les dirigeants de l'organisme, les responsables de la participation, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences liées à la participation. Pour chaque énoncé, cochez la colonne qui correspond le mieux à votre perception par rapport aux éléments clés ci-dessous favorisant les pratiques de participation.</p>	Oui	Non	Plutôt	Je ne sais pas
Les dirigeants ont clairement défini une philosophie de partenariats et de soins centrés sur le patient et la famille, philosophie fondamentale à l'organisme.				
Les dirigeants reconnaissent l'expérience vécue du patient et la considèrent comme une source de connaissances essentielle à l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'expérience de soins.				
Les dirigeants se servent de nombreuses approches de participation pour comprendre les diverses expériences des patients.				
Les dirigeants ont établi une culture de responsabilisation en précisant les attentes de l'organisme en matière de participation.				
Les dirigeants de l'organisme se sont engagés à veiller à l'équité, à la diversité et à l'inclusion dans les initiatives de participation.				
Les dirigeants veillent à ce que les patients partenaires aient l'occasion de jouer un rôle de direction ou de prise de décisions (présidence ou vice-présidence de comités organisationnels, recrutement, gouvernance, etc.).				
Les dirigeants ont approuvé un cadre organisationnel concernant la reconnaissance du temps et de la contribution des patients partenaires, notamment par le remboursement des dépenses. Cette reconnaissance peut prendre la forme d'une rémunération pour le temps consacré et l'expertise mise à profit.				
Les dirigeants ont mis en place des structures de surveillance, d'évaluation et d'amélioration des processus de participation du patient et de leurs effets sur les résultats obtenus.				
Les dirigeants donnent l'exemple et adoptent les comportements nécessaires à la participation authentique, dont l'écoute active, l'ouverture, la transparence et l'humilité.				
Les dirigeants créent et appuient des structures et des rôles qui fourniront au personnel et aux équipes de soins les ressources nécessaires pour collaborer concrètement avec les patients et les partenaires de soins essentiels.				

LEADERSHIP

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

Tableau récapitulatif

Pilier des environnements propices à la participation	Qu'est-ce qui fonctionne bien? Points forts à exploiter	Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Points à améliorer	Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)
<p data-bbox="147 600 402 695">Patients partenaires</p>			
<p data-bbox="147 1096 402 1190">Personnel et équipes de soins</p>			
<p data-bbox="147 1589 402 1684">Leadership</p>			

Ressources sélectionnées

Il existe de nombreuses ressources sur la participation du patient. En voici quelques-unes.

Ressources pour les patients partenaires prenant part aux activités de participation

- [Get Involved in Quality Improvement: A Guide for Patient and Caregiver Advisors](#)
- [Un glossaire des termes en soins de santé : À l'intention des patients et soignants partenaires](#)
- [Patient Partner Preparation](#)
- [Tips for How to be an Effective Patient or Family Advisor: A Beginning List](#)
- [Sharing Your Story: Tips for Patients and Families](#)
- [Jargon Buster- A Guide to Help Understand Common Health Research Terms](#)
- [The Power of Conversations](#)
- [Family Presence Conversations: Tips for Patient, Family, Advisor and Citizen Conversations with Healthcare Partners](#)
- [Patient and Family Partner Handbook](#)
- [A Guide to Patient Engagement](#)

Ressources pour le personnel et les équipes de soins prenant part aux activités de participation

- [How to Create Safe Spaces for Patients: Virtual Version](#)
- [A Resource Toolkit for Engaging Patient and Families at the Planning Table](#)
- [Choosing Methods for Patient and Caregiver Engagement: A Guide for Health Care Organizations](#)
- [Health Service Co-Design Guide](#)
- [Guide to Patient and Family Engagement in Hospital Quality and Safety](#)
- [10 Aperçus de la part de chefs de file et de fournisseurs de soins de santé](#)
- [Conseils tirés de l'échange de connaissances sur la diversification de la participation du patient](#)
- [Equity in Engagement Framework](#)
- [Demystifying Authentic Patient Engagement: Practical Tips for Success](#)
- [Principes de mobilisation](#)
- [10 leçons apprises de la part des conseillers des patients et des familles](#)
- [Choosing Methods for Patient and Caregiver Engagement](#)
- [Faites passer votre partenariat avec les patients à un niveau supérieur](#)
- [A Guide to Patient Engagement](#)
- [Top Ten Tips for Closing the Loop](#)
- [Opportunity Preparation Checklist](#)
- [Healthcare Partner Readiness Checklist](#)
- [Priority Health Innovation Challenge Webinar: November 25, 2019](#)

Ressources pour les dirigeants prenant part aux activités de participation

- [Agir en partenariat avec le patient, sa famille et ses proches aidants pour concevoir les soins ensemble](#)
- [Partnering with Patients, Families & Caregivers in Co-designing Care](#)
- [Creating “Engagement-Capable Environments” in Healthcare](#)
- [Boîte à outils d'évaluation de l'engagement des patients et du public](#)
- [Le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité](#)
- [Patient Engagement Heard and Valued Handbook](#)
- [Patient Partner Compensation in Research and Health Care: The Patient Perspective on Why and How](#)
- [Should Money Come into It? A Tool for Deciding Whether to Pay Patient-Engagement Participants](#)
- [Recruter pour la diversité](#)
- [Patient Engagement and its Evaluation Tools – Current Challenges and Future Directions](#)
- [Overview: Achieve EDI-Informed Results](#)
- [Engage Others](#)
- [Outils pour soutenir la création de politiques qui reconnaissent et soutiennent les partenaires de soins essentiels](#)

Pour plus d'information, veuillez consulter la [Plateforme de ressources sur la participation du patient](#).

Excellence en santé Canada travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients, les proches aidants et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé. Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.