



Essentiels ensemble :

**trousse de changement à
l'appui de la mise en œuvre du
serment relatif aux partenaires
de soins essentiels**

Novembre 2021

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) est un organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les 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 le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Excellence en santé Canada
150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4 (Canada)
Demandes générales: info@hec-esc.ca | 1-866-421-6933

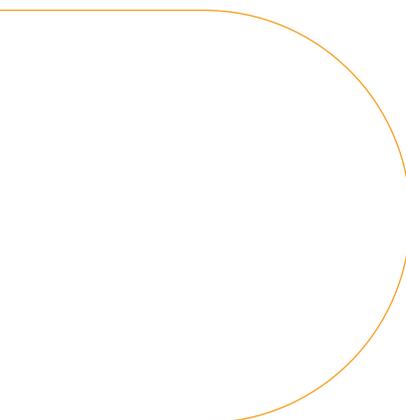
Médias sociaux

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



TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	4
À PROPOS DU SERMENT RELATIF AUX PARTENAIRES DE SOINS ESSENTIELS	6
Avantages du serment	6
CRÉATION DES CONDITIONS PROPICES AU CHANGEMENT : GUIDE DE MISE EN ŒUVRE	7
Principes fondamentaux d'Essentiels ensemble	7
Faire le serment	8
S'engager auprès des groupes touchés	8
Auto-évaluer l'organisme	8
Revoir et reformuler les politiques	9
Créer une vision	10
Inciter à l'action	10
Éliminer les obstacles	11
Maintenir l'élan	12
GARDEZ LE CONTACT AVEC ESSENTIELS ENSEMBLE	12
REFERENCES	13



Introduction

L'importance des partenaires de soins essentiels n'a jamais été aussi manifeste. L'adoption de politiques restrictives sur la présence des proches aidants, surtout au début de la pandémie, a eu des effets néfastes involontaires bien documentés sur la sécurité, l'expérience et les résultats des patients, ainsi que des répercussions négatives sur les proches aidants et les prestataires de soins de santé. Il est devenu de plus en plus évident que les partenaires de soins essentiels (p. ex. les membres de la famille, les amis proches ou les autres proches aidants désignés par les patients) font partie intégrante de soins compatissants et équitables qui préservent la dignité, la sécurité et le bien-être des patients¹, des clients, des personnes qui vivent dans des établissements de soins de longue durée ou en milieu de soins collectifs ainsi que du personnel.

Le moment est venu de revoir les politiques sur les partenaires de soins essentiels et d'agir pour appuyer leur présence dans les établissements de santé, en temps de crise comme en temps normal. Dans le but d'uniformiser ces efforts et de leur donner une visée, le programme [Essentiels ensemble](#) a créé un [serment](#) afin que les partenaires puissent exprimer leur volonté d'agir et encourager autrui à suivre leur exemple.

Cette **trousse de changement** est un guide pour la mise au point d'un plan qui vous permettra de vous engager à faire le serment Essentiels ensemble. Elle pave la voie d'un engagement significatif avec les patients, les proches aidants et le personnel afin d'élaborer des politiques et des pratiques centrées sur la personne et la famille en faisant la promotion des avantages des partenaires de soins essentiels pour l'ensemble de votre organisme.

Cette trousse se fonde sur les [données probantes actuelles et les recommandations](#) liées aux politiques sur la présence des proches aidants et vise à créer une culture organisationnelle qui accueille et reconnaît les familles et autres proches aidants comme partenaires de soins. Cette ressource se concentre sur les grandes étapes de la mise en œuvre de changements organisationnels notables qui reposent sur les théories et cadres dominants pour la participation des patients², ce qui entraîne des modifications^{3,4}, et une amélioration de la qualité⁵. L'objectif est d'offrir des outils et des ressources aux personnes qui mettent en œuvre les politiques, dont celles qui dirigent les programmes de soins centrés sur la personne et la famille, les partenariats sur la participation des patients et les projets de partenaires de soins essentiels.

À propos du programme

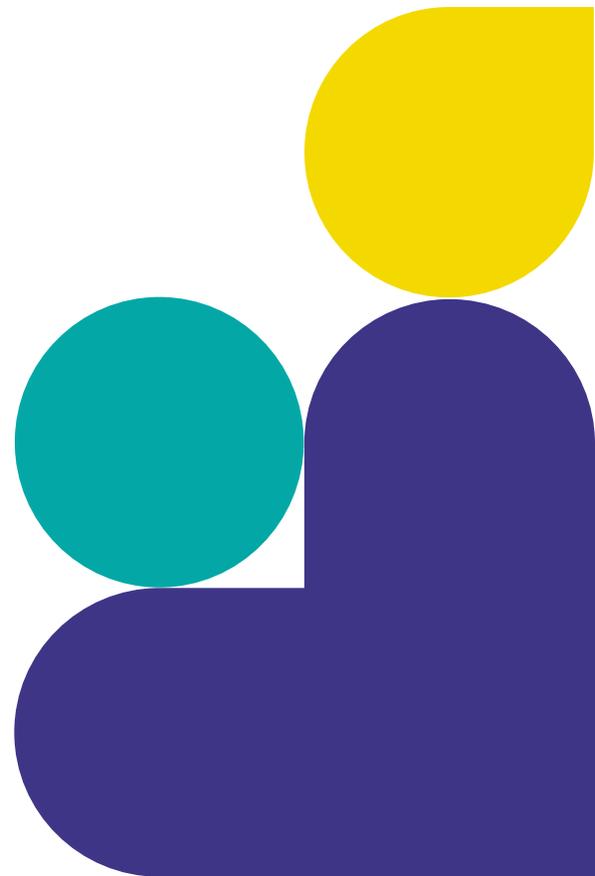
Essentiels ensemble

Dans le cadre du programme *Essentiels ensemble*, nous travaillons avec les établissements de santé et de soins afin de les aider à réintégrer, à accueillir et à faire intervenir en toute sécurité les partenaires de soins essentiels au sein des équipes cliniques pendant et après la pandémie. En 2020, Excellence en santé Canada a lancé le programme *Essentiels ensemble* en réaction aux modifications rapidement apportées aux politiques sur la présence des proches aidants au début de la pandémie. Il vient en aide aux responsables des politiques et de leur mise en œuvre, ainsi qu'aux personnes qui en ont subi les conséquences au cours des vagues subséquentes, afin de créer des politiques et des pratiques résilientes. *Essentiels ensemble* a pour but de s'assurer que la présence des proches aidants soit une pratique intégrée de soins centrés sur la personne et la famille, et non une exception.

Ouvert à tous, le programme *Essentiels ensemble* :

- Vous donne accès aux [modules d'apprentissage – *Essentiels ensemble*](#) comportant des outils et des ressources adaptables aux fins de mise en œuvre des recommandations;
- Vous permet de participer aux [caucus *Essentiels ensemble*](#), qui offrent un lieu d'apprentissage ouvert, sûr et favorable pour échanger avec des personnes confrontées à des défis similaires;
- Vous présente les [données probantes](#) et les [analyses contextuelles](#) les plus récentes quant à ce qui se fait au Canada.

Nous invitons les établissements de santé et de soins de tout le pays à se joindre à *Essentiels ensemble* et à mettre en œuvre des politiques et des programmes éclairés par des données probantes pour s'assurer que le rôle des partenaires de soins essentiels est reconnu et valorisé et que leur participation devienne une pratique intégrée de soins centrés sur la personne et la famille, en temps de crise comme en temps normal.



À propos du serment relatif aux partenaires de soins essentiels

Engagez-vous à accueillir les partenaires de soins essentiels au sein de votre organisme maintenant et à l'avenir.

Faites le serment *Essentiels ensemble* pour montrer que votre organisme reconnaît et valorise le rôle des partenaires de soins essentiels et qu'il est déterminé à travailler avec les personnes qui reçoivent des soins, les proches aidants et le personnel pour créer et mettre en œuvre des politiques qui appuient les partenariats de soins entre patients et aidants.

Le serment Essentiels ensemble

Nous apprécions le rôle des partenaires de soins essentiels et reconnaissons qu'il diffère de celui d'un simple visiteur. C'est pourquoi nous sommes déterminés à travailler avec les patients, leurs proches aidants et le personnel en menant les actions suivantes :

- Nous mobiliserons les patients, les proches aidants et le personnel pour réévaluer les politiques et les pratiques existantes sur la présence des visiteurs et des proches aidants.
- Nous collaborerons avec les patients, les proches aidants et le personnel pour élaborer et mettre en œuvre des politiques, pratiques et programmes centrés sur la personne, qui permettent la présence des partenaires de soins essentiels en tout temps et servent la compassion, l'équité, la dignité, la sécurité et le bien-être pour tous.
- Nous agissons avec transparence dans nos politiques et nos pratiques relatives à la présence des proches aidants et nous veillerons à communiquer de façon claire et cohérente.
- Nous ferons la promotion du rôle et des contributions des partenaires de soins essentiels au sein de notre organisme et du système de santé.

Cette trousse de changement se fonde sur des outils de mise en œuvre conçus pour soutenir les programmes *Meilleurs ensemble*⁶ et *Essentiels ensemble*. Elle vise à aider les partenaires à concentrer leurs efforts sur l'intégration de la présence des proches aidants dans leur organisme et à leur donner accès aux outils et ressources créés pour faciliter ce processus.

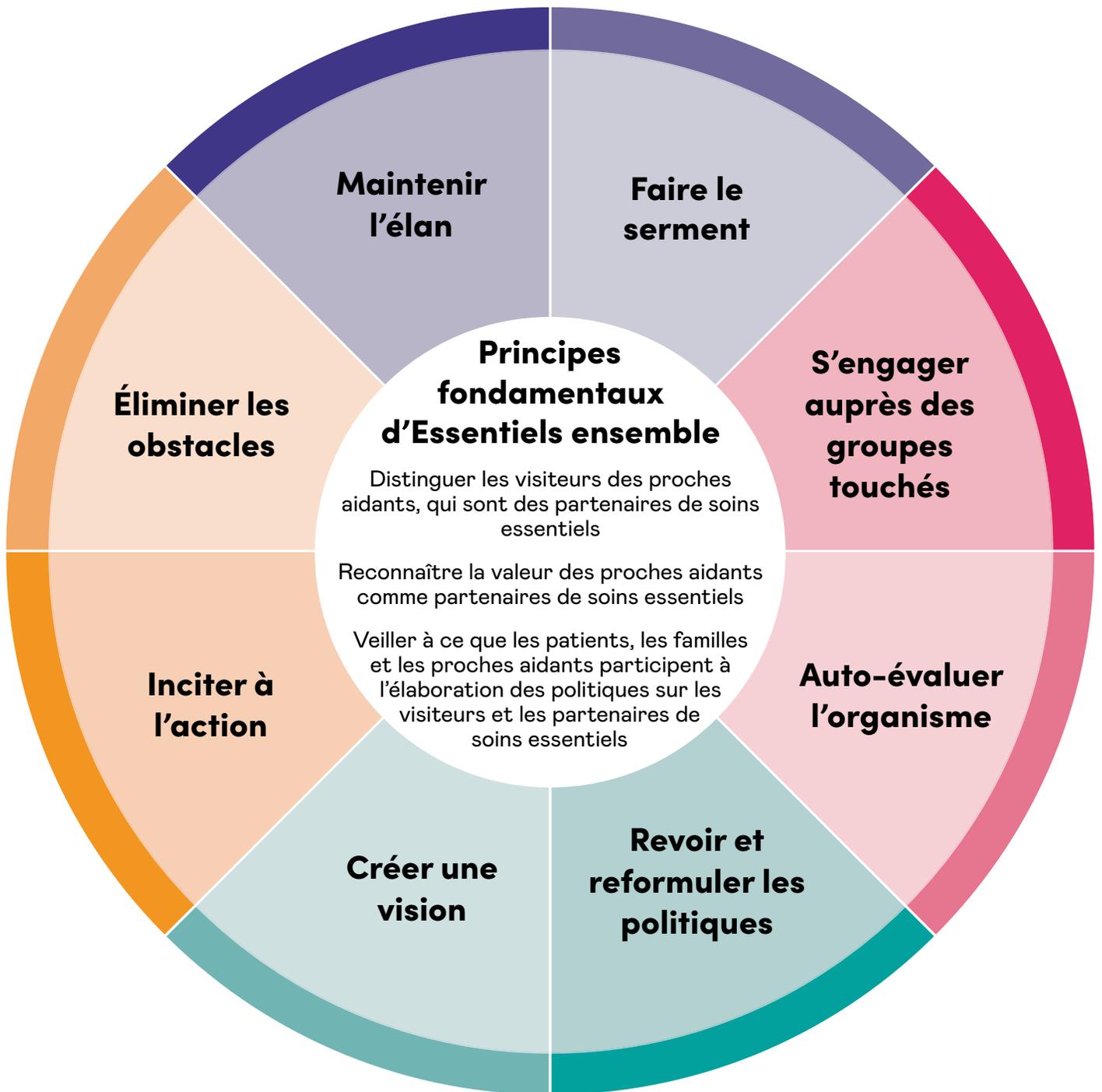
Avantages du serment

En plus d'avoir accès aux ressources et aux occasions d'apprentissage entre pairs du programme Essentiels ensemble, les organismes qui font le serment relatif aux partenaires de soins essentiels :

- Seront reconnus comme des champions des partenaires de soins essentiels qui en valorisent le rôle;
- Seront publiquement déclarés comme des champions des partenaires de soins essentiels appuyant les pratiques centrées sur la personne et la famille sur le site Web d'Excellence en santé Canada et d'autres documents;
- Agiront à titre de mentors pour d'autres organismes qui souhaitent s'engager envers les pratiques centrées sur la personne et la famille;
- Auront accès à de l'encadrement alors qu'ils prennent des mesures concrètes à l'égard des partenaires de soins essentiels.

Création des conditions propices au changement : guide de mise en œuvre

Nous appuyant sur une théorie bien connue du changement^{7,8} nous présentons les grandes étapes de la création d'une culture organisationnelle qui accueille les partenaires de soins essentiels par l'entremise de politiques et programmes éclairés par les données probantes.



Faire le serment

Vous prouvez votre engagement à titre de champion des partenaires de soins essentiels en faisant le serment de les accueillir au sein de votre organisme et en reconnaissant leur rôle précieux. Une fois fait, le serment vous donne accès au programme [Essentiels ensemble](#) complet, dont des modules d'apprentissage, des outils et ressources choisis, des possibilités de réseautage et d'interactions entre pairs, des occasions d'apprentissage partout au Canada et du mentorat pour votre équipe. Engagez-vous envers les soins centrés sur le patient et sa famille et envers les partenariats entre patients et proches aidants en sachant que c'est le bon geste à poser et que des [données probantes](#) montrent les avantages des partenaires de soins essentiels.

S'engager auprès des groupes touchés

La base même de cet engagement est de s'assurer de faire entendre la voix des groupes les plus touchés par les politiques et programmes sur les partenaires de soins essentiels. Il s'agit des patients et des proches aidants, des prestataires de soins de santé et du personnel ainsi que des responsables des organismes. La collaboration en tant qu'équipe diversifiée entre les personnes qui composent ces groupes apporte un vaste éventail de points de vue et d'idées novatrices grâce aux agents du changement répartis dans l'ensemble de l'organisme⁹. Ces parties prenantes clés devraient prendre une part active à la conception, au développement et à la mise en œuvre de pratiques et programmes qui soutiennent la présence des proches aidants.

Ressources

[Modules d'apprentissage du programme Essentiels ensemble : attentes mutuelles](#)

[Trousse d'outils de la participation du patient \(Université de Toronto – en anglais\)](#)

Auto-évaluer l'organisme

L'auto-évaluation par l'organisme des politiques et pratiques actuelles permet de déterminer les premières priorités et mesures¹⁰. Examiner les politiques et pratiques en cours relatives aux visiteurs et aux proches aidants vous donnera un bon point de départ. Comprenez les besoins du point de vue des personnes les plus touchées par ces politiques. Recueillez-les largement au moyen d'entrevues, de visites des lieux et de sondages. Vous situerez ainsi le travail dans un contexte d'initiatives continues qui appuient les soins centrés sur la personne et la famille dans votre organisme. Les résultats de l'évaluation sont un outil important pour obtenir l'adhésion et cerner les difficultés précises que pourrait aplanir la présence des partenaires de soins essentiels.

Ressources

[Outil Essentiels ensemble](#)

[Trousse d'outils *Meilleurs ensemble*](#) (Institute for Patient- and Family-Centered Care – en anglais)

Revoir et reformuler les politiques

Au cours de cette étape, l'équipe rédige ou adapte des lignes directrices et des politiques relatives à la présence de partenaires de soins essentiels dans son établissement. Il faut tenir compte des différentes situations sur lesquelles la présence des proches aidants pourrait avoir une incidence. Ces politiques devraient aussi refléter les recommandations éclairées par des données probantes les plus récentes et être mises au point au moyen d'une consultation élargie, en partenariat avec les groupes qui seront les plus touchés (comme indiqué plus haut).

Le programme *Essentiels ensemble* se fonde sur des recommandations éclairées par des données probantes conçues en collaboration. Il a lui-même été co-créé avec les personnes qui font les politiques, celles qui les mettent en œuvre et celles qui les vivent. Ces recommandations peuvent vous être utiles au moment de revoir ou élaborer les politiques de votre organisme. Trois principes fondateurs ont été retenus pour la création de politiques sur la présence des proches aidants.

[Cliquez ici](#) pour visionner la vidéo sur les principes fondateurs.

Principes fondamentaux d'Essentiels ensemble

- Distinguer les visiteurs des proches aidants, qui sont des partenaires de soins essentiels
- Reconnaître la valeur des proches aidants comme partenaires de soins essentiels
- Veiller à ce que les patients, les familles et les proches aidants participent à l'élaboration des politiques sur les visiteurs et les partenaires de soins essentiels

Les recommandations se fondent sur la schématisation du parcours pour la réintégration sécuritaire des partenaires de soins essentiels qui se divise en trois grandes phases :

- Identification des partenaires de soins essentiels
- Entrée dans l'établissement
- Prestation de soins

Les recommandations se concentrent sur les deux premières phases et comprennent les étapes clés de création d'une expérience positive pour les proches aidants.

Ressource

[Recommandations pour la réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels](#)

Créer une vision

Une compréhension claire des avantages apportés par la réintégration des partenaires de soins essentiels aux patients, au personnel et au système de santé motivera tout le monde au sein de l'organisme à adopter les changements et à éliminer les obstacles à la réussite. S'adresser à la fois au cœur et à la tête en présentant des données probantes et en établissant un lien avec l'expérience des patients et des proches aidants peut atteindre avec efficacité un vaste public¹¹. Cette vision devrait être pertinente et réaliste dans le contexte de votre organisme. Elle doit aussi aborder l'urgence de s'attaquer à ce problème pour obtenir rapidement et efficacement des résultats.

Ressources

[Revue de la littérature : les proches aidants comme partenaires de soins essentiels](#)

[Donner vie aux données probantes et déboulonner les mythes par des témoignages](#)

Inciter à l'action

L'objectif est de créer un environnement où les gens se sentent investis dans la réussite du programme. Ils seront ainsi plus susceptibles de l'intégrer dans leurs activités normales¹². L'examen, l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique sur les proches aidants qui se fondent sur une participation significative des personnes les plus touchées peuvent entraîner un changement de culture vers une pratique centrée sur la personne et la famille¹³. La stratégie d'implantation devrait comprendre des communications claires, l'utilisation de données probantes et une formation à l'intention du personnel et des partenaires de soins. La collaboration, le respect et un engagement manifeste à l'égard des partenaires de soins essentiels pavent la voie d'un changement réel. Trouvez et mettez à l'essai des idées d'amélioration au moyen de cycles PEEA (Planifier – Exécuter – Étudier – Agir)¹⁴. Veillez à donner au personnel, aux patients et aux proches aidants des occasions de prendre part au changement de manière ouverte, transparente et clairement communiquée¹⁵.

Ressources

[Donner vie aux données probantes et déboulonner les mythes par des témoignages](#)

[Modules d'apprentissage – *Essentiels ensemble*](#)

[How to Improve – Institute for Healthcare Improvement \(en anglais\)](#)

Éliminer les obstacles

Le système de santé a été confronté à des défis majeurs au cours de la pandémie. Le réseau comme le personnel ont été submergés. Des politiques restrictives de visites ont été adoptées au début de la pandémie et se sont assouplies au fil du temps, surtout que les données continuent de s'accumuler pour montrer en quoi ces restrictions ont nui à la sécurité, aux soins, aux résultats et à l'expérience des patients, de leurs proches aidants et du personnel. Le retour des partenaires de soins essentiels est une occasion de diminuer le fardeau du personnel et d'améliorer les résultats pour les patients. Il y a toutefois des barrières à la présence des proches aidants. Planifiez la manière dont vous en promouvrez l'acceptation facilitera la réussite du programme. Les [recommandations et la revue de la littérature d'Essentiels ensemble](#) présentent des [conseils approfondis de création de politiques](#) et de programmes qui contribueront à surmonter les défis et les préoccupations. Le tableau ci-dessous présente des obstacles courants.

Obstacle	Réponse
Manque de clarté dans la distinction des visiteurs des proches aidants, qui sont des partenaires de soins essentiels	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les rôles sont bien définis et largement diffusés. • Fournir des données probantes à l'appui du rôle essentiel des partenaires de soins.
Peur des infections et des éclosions (y compris la COVID-19)	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des protocoles de dépistage. • Donner accès à de l'équipement de protection individuelle et montrer comment le mettre et l'enlever (au besoin). • Donner aux partenaires de soins essentiels une formation sur la prévention et le contrôle des infections et sur les protocoles de sécurité propres à l'unité. • Transmettre la revue de la littérature et les données locales selon lesquelles les proches aidants ne sont pas de grands vecteurs de transmission.
Incohérences dans l'interprétation et l'application des politiques existantes	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une politique exhaustive appuyée par une formation destinée au personnel et aux proches aidants. • Veiller à des communications claires et uniformes au sujet des politiques sur la présence des proches aidants. • Mettre en place un processus d'appel rapide pour appuyer une application cohérente et transparente.
Épuisement professionnel et organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir l'outil d'évaluation Essentiels ensemble pour éclairer la planification et la prise de décisions. • Écouter les commentaires des parties prenantes clés et les intégrer à l'élaboration des politiques. • Transmettre la revue de la littérature selon laquelle les partenaires de soins essentiels appuient les soins lorsqu'ils collaborent avec le personnel – et en réduisent le fardeau.

Obstacle	Réponse
Manque de connaissances sur les données probantes qui appuient la présence des partenaires de soins essentiels.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les données qui démontrent les avantages des partenaires de soins essentiels et les nombreux préjudices causés par leur absence aux patients, aux proches aidants et au personnel.
Manque de visibilité du rôle des partenaires de soins essentiels	<ul style="list-style-type: none"> • Remettre une carte d'identité aux proches aidants, comme une longue, un insigne ou un bracelet.
Capacité de formation du personnel et des partenaires de soins essentiels	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place différentes formations claires, pertinentes, accessibles et appropriées sur le plan culturel.

Maintenir l'élan

Appuyez-vous sur les fondements de politiques et de programmes bien conçus en établissant des jalons clés et en communiquant les réussites. La démonstration de l'incidence positive de ces changements vous aidera à réduire la résistance au changement et à ouvrir la porte à des modifications profondes de la culture. En particulier, le partage des expériences des patients, des proches aidants et du personnel contribue à motiver le changement continu et l'amélioration des soins, de la sécurité et des résultats des patients.

Le programme *Essentiels ensemble* offre des occasions d'apprentissage continu entre pairs et donne accès aux recherches les plus récentes sur la présence des partenaires de soins essentiels. Gardez le contact avec un réseau de responsables de la santé et de prestataires de soins déterminés à faire en sorte que le rôle des partenaires de soins essentiels soit reconnu et valorisé dans l'ensemble des systèmes de santé du Canada.

Ressource

⋮ [Caucus *Essentiels ensemble*](#)

Gardez le contact avec Essentiels ensemble

En participant au programme *Essentiels ensemble*, vous recevrez des mises à jour régulières sur les événements, les ressources et les possibilités d'apprentissage. Si vous avez d'autres questions sur le programme, écrivez directement à l'équipe *Essentiels ensemble* : Essential.Together@hec-esc.ca

References

1. Le terme « patient » est utilisé de manière inclusive pour parler des personnes qui reçoivent des soins ou des services sociaux dans différents milieux (p. ex., en soins de longue durée ou collectifs).
2. International Association for Public Participation, 2018, Spectrum : degré d'engagement du public de l'IPA2. Sur Internet : https://cdn.ymaws.com/www.iap2.org/resource/resmgr/pillars/Spectrum_8.5x11_Print.pdf (24 septembre 2021).
3. Kotter, J. The 4 Change Principles. Sur Internet : <https://www.kotterinc.com/4-change-principles/> (24 septembre 2021).
4. Kotter, J. The 8-step Process for Leading Change. Sur Internet : <https://www.kotterinc.com/8-steps-process-for-leading-change/> (24 septembre 2021).
5. Institute for Health Improvement. How to Improve. Sur Internet : <http://www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/default.aspx> (24 septembre 2021).
6. Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et Institute for Patient- and Family-Centered Care, 2015. Meilleurs ensemble : Trousse sur le changement pour appuyer l'adoption d'une politique sur la présence des familles et leur participation aux soins actifs et accélérer l'amélioration des services de santé. Sur Internet : <https://www.fcass-cfhi.ca/about/news-and-stories/news-detail/2020/05/20/better-together-change-package> (24 septembre 2021).
7. Kotter, J. (2021a)
8. Kotter, J. (2021b)
9. Kotter, J. (2021a)
10. Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et Institute for Patient- and Family-Centered Care (2015)
11. Kotter, J. (2021a)
12. Kotter, J. (2021a)
13. Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et Institute for Patient- and Family-Centered Care, 2015. Meilleurs ensembles : Trousse sur le changement pour appuyer l'adoption d'une politique sur la présence des familles et leur participation aux soins actifs et accélérer l'amélioration des services de santé. Sur Internet : [better-together-change-package-fr.pdf](#) (cfhi-fcass.ca)
14. Institute for Healthcare Improvement. Science of Improvement. Sur Internet : <http://www.ihl.org/about/Pages/ScienceofImprovement.aspx> (5 octobre 2021).
15. Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et Institute for Patient- and Family-Centered Care (2015)