

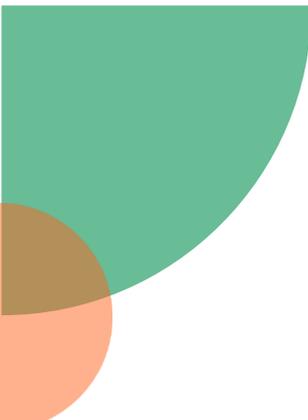
Équipe Santé Ontario  
de Frontenac, Lennox et Addington

# Conseil communautaire

## Manuel d'orientation



**Adapté du Manuel des partenaires de l'Équipe Santé Ontario d'Algoma**



## Table des matières

### Contents

Table des matières .....	2
Bienvenue aux membres du conseil communautaire,.....	3
En quoi consistent les soins centrés sur la personne? .....	4
Comment mobilisons-nous la communauté .....	4
L'importance du langage : « Patient » ou « personne ».....	4
The Role of a Community Council Member .....	5
Caractéristiques d'un membre exemplaire du conseil communautaire .....	5
Préparation aux réunions .....	6
Ressources pour comprendre le système de soins de santé de l'Ontario.....	7
Ressources supplémentaires sur la conception conjointe centrée sur la personne :.....	7

## Bienvenue aux membres du conseil communautaire,

Bienvenue à l'Équipe Santé Ontario de Frontenac, Lennox et Addington (ÉSO FLA).

Nous sommes une équipe collaborative composée de professionnels des soins de santé, d'organismes et de résidents qui s'investissent pour remanier le système de soins de santé afin d'aider nos concitoyens à ménager leur santé et de leur offrir des services de qualité, facilement accessibles.

L'ÉSO FLA cherche à donner aux collectivités locales une voix au chapitre de ses initiatives. Nous mobilisons les patients, les clients, les membres de la famille, les personnes aidantes, les personnes en quête d'équité et les membres des communautés autochtones et francophones. Nous nous assurons ainsi que notre système de santé est activement conçu en tenant compte des contributions des personnes qui en font directement l'expérience.

Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre équipe et vous invitons à nous faire part de vos expériences et à représenter votre localité. Dans votre rôle, vous collaborerez avec des partenaires de soins de santé, des gestionnaires de projet, des cliniciens et d'autres membres de l'équipe afin de participer à l'élaboration de projets et de systèmes qui répondent le mieux aux besoins de notre communauté. Nous serons heureux de compter sur votre apport.

Nous avons créé ce manuel pour vous présenter des renseignements d'ordre général sur nos initiatives et répondre à vos questions.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec l'un des membres de l'équipe. Au plaisir de collaborer avec vous!

Bien cordialement,

Kim Morrison, directrice générale



Une forte culture de concertation centrée sur la personne, l'aidant naturel et le public arrivera à sous-tendre un système de santé et de bien-être de qualité pour notre population locale.

# Commençons sans plus tarder.

## En quoi consistent les soins centrés sur la personne?

On parle de soins centrés sur la personne lorsque la personne concernée participe activement à ses soins qui sont personnalisés en fonction de ses propres besoins. Il s'agit d'un partenariat entre les professionnels du système de santé et les résidents qu'ils servent. C'est le fondement de notre partenariat communautaire et le point principal de notre programme de mobilisation.

## Comment mobilisons-nous la population?

Nous croyons qu'il est essentiel de comprendre les expériences des résidents pour créer un système de soins de santé adapté aux besoins. Nous offrons à la population diverses possibilités d'interactions. Il s'agit notamment de la participation à des sondages ou à des discussions de groupe, la participation à plus long terme à des projets, à des groupes de travail, à des comités et à des rôles de direction.



Les partenaires communautaires peuvent être des patients, des clients, des familles, des personnes aidantes, des professionnels de la santé, des personnes ayant des expériences vécues et d'autres personnes qui échangent avec les services sociaux et de santé. Il n'y a aucune obligation de faire partie d'une organisation ou d'un groupe consultatif de patients et de familles existant ou d'un autre conseil de patients, de familles ou de personnes aidantes. Il n'est pas non plus obligatoire que tous les membres du conseil communautaire fassent partie d'un groupe de travail. Quelle que soit votre identité, nous vous accueillerons chaleureusement au sein de notre conseil communautaire.

## L'importance du langage : « patient » ou « personne »

L'un de nos principaux objectifs est l'inclusion. Nous tentons à utiliser un langage qui favorise l'inclusion de toutes les personnes servies par l'ÉSO FLA.

Pour la plupart, le vocabulaire utilisé dans les systèmes traditionnels est hiérarchique. Dans le domaine des soins de santé, des termes tels que patient, client, consommateur, personne aidante, utilisateur, supposent une structure de pouvoir dans laquelle la personne concernée par les soins est un destinataire passif de l'expertise des autres, ce qui risque d'exclure une participation égale. Nous limiterons l'utilisation de ces termes, car nous cherchons à créer des partenariats réellement actifs entre tous les membres de cette ÉSO.

De plus, les termes que nous utilisons doivent être faciles à traduire et porter les mêmes notions d'appartenance et d'inclusion en français et dans d'autres langues.

Nous utilisons des sigles. Nous avons inclus une liste des sigles les plus couramment utilisés dans cette trousse.

## Le rôle d'un membre du conseil communautaire

### Caractéristiques d'un membre exemplaire du conseil communautaire :

- Respecter les autres et leurs points de vue;
- Être à l'aise pour s'exprimer dans un groupe et échanger avec les autres;
- Être bon écouteur;
- Être capable de mettre à profit son expérience personnelle de manière constructive;
- Être capable de voir large;
- Avoir une attitude positive sans porter de jugement;
- Travailler en collaboration avec d'autres partenaires communautaires et le personnel;
- Souhaiter élargir ses connaissances et ses compétences;
- Souhaiter participer à la création d'un changement profond.



### Le membre doit :

- Participer activement au groupe et assister régulièrement aux réunions;
- Raconter son histoire et faire part de ses points de vue;
- Défendre les besoins des patients, des familles et des personnes aidantes dans une vaste perspective;
- Participer à l'élaboration de nouveaux processus, programmes et services;
- Écouter de manière objective et respecter les points de vue des autres;
- Participer à la planification et à la prise de décisions concernant le système de santé;
- Promouvoir l'optimisation de la collaboration et des relations entre la population et le personnel;
- Lire les documents avant la réunion et être prêt à faire un apport et à échanger sur les points à l'ordre du jour. Les documents seront envoyés la semaine précédant la réunion;
- Respecter le processus collaboratif et comprendre que la prise définitive de décisions concernant les soins et l'amélioration des processus incombent aux organisations de l'ÉSO FLA;
- Protéger la confidentialité des documents sensibles relatifs aux patients et à l'organisation.



## Préparation aux réunions

La fréquence et la structure des réunions dépendent des groupes auxquels vous participez. Il se peut que vous receviez, avant chaque réunion, des documents à lire. Il peut s'agir de l'ordre du jour de la réunion, des procès-verbaux des réunions précédentes et/ou de documents ou présentations qui seront analysés lors des prochaines réunions. Il incombe aux membres du conseil communautaire de prendre connaissance de ces documents avant les réunions et

de se préparer à en discuter et à faire part de leurs points de vue.

### Pour participer efficacement à une réunion, le membre doit :

- Se préparer – consultez l'ordre du jour à l'avance et révisez les points, au besoin
- Pour chaque point à l'ordre du jour, se demander : Comment puis-je contribuer aux échanges? Quelles sont les principales préoccupations? Qu'est-ce qui est pertinent dans cette discussion?
- S'investir dans le processus
- Savoir bien écouter
- Soutenir ses collègues communautaires
- Entamer un dialogue plutôt qu'un débat. Le débat repose sur des arguments et remet en question les points de vue des autres. Le dialogue, lui, consiste à ne pas porter de jugement, à écouter, à poser des questions et à créer une compréhension commune.

### Notre rôle en tant que coprésidents et membres du personnel de l'ÉSO FLA :

- Vous expliquer les processus internes et la terminologie, au besoin, pour promouvoir la clarté et la compréhension;
- Vous aider à vous familiariser avec le logiciel de réunion virtuelle, au besoin;
- Vous offrir un espace sûr pour que vous puissiez formuler des idées et des suggestions tout en étant respecté;
- Collaborer avec vous en vue de répondre à vos questions et préoccupations concernant la participation;
- Fournir une orientation et une formation initiales, ainsi qu'une formation continue (au besoin), afin de nous assurer que vous êtes bien équipé et vous sentez à l'aise pour participer activement.

## Ressources pour comprendre le système de soins de santé de l'Ontario

- « Ontario's health system: Key insights for engaged citizens, professionals, and policymakers », *Rise*, édité par le directeur du McMaster Health Forum. Documents PDF téléchargeables gratuitement sur ce site. <https://www.mcmasterforum.org/rise/access-resources/ontarios-health-system>
- Healthcare in Ontario: How does it Work and How is it Funded? <https://www.closingthegap.ca/healthcare-in-ontario-how-does-it-work-and-how-is-it-funded/>
- Comprendre les soins de santé en Ontario [https://www.health.gov.on.ca/fr/ministry/hc\\_system/](https://www.health.gov.on.ca/fr/ministry/hc_system/)

## Ressources supplémentaires sur la conception conjointe centrée sur la personne :

- Institute for Patient and Family Centred Care : <https://www.ipfcc.org/>
- Cadre de partenariat avec les patientes et patients en Ontario – Qualité des services de santé Ontario : <https://www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Cadre-de-partenariat-avec-les-patientes-et-patients-en-Ontario>
- Association des hôpitaux de l'Ontario – Patient and Family Engagement: <https://www.oha.com/quality-safety-and-patient-and-family-centred-care/patientand-family-engagement>
- Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario : <https://ontariocaregiver.ca/fr/authentic-engagementand-co-design-are-the-key-ingredients-to-meaningful-change/>

## Il est temps de passer aux actes!

Si vous avez des questions, communiquez avec Marie Bartlett, à [marieba@kchc.ca](mailto:marieba@kchc.ca).

Site Web : <https://flaoh.ca/fr>

Facebook : [www.facebook.com/flaoh](http://www.facebook.com/flaoh)

Twitter : @flaoh

