

Foire aux questions

Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario Octobre 2021

Ce document a pour but de fournir de l'information, sous forme d'une foire aux questions (FAQ), aux équipes Santé Ontario (ESO) approuvées et aux bénéficiaires de paiements de transfert désignés au sujet des ententes de paiements de transfert (EPT) conclues avec le ministère de la Santé (Ministère) relativement à la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario.

Les renseignements fournis dans le présent document s'appliquent généralement à toutes les ESO approuvées, peu importe la date à laquelle le Ministère a émis son approbation.

On encourage les ESO à devenir membres de la communauté en ligne où les équipes peuvent échanger de l'information : <https://quorum.hqontario.ca/oht-collaboratives/fr-ca/>

ÉLABORATION DE LA DÉCLARATION DE VALEURS DES PATIENTS, DES FAMILLES ET DES PERSONNES SOIGNANTES PROVINCIALE

Q1. Comment la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale a-t-elle été élaborée?

R1. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale a initialement été mise au point en 2018 par le Conseil consultatif ministériel des patients et des familles par un processus exhaustif de consultation englobant les patients, les familles et les personnes soignantes de partout en Ontario. Durant ce processus, les patients, les familles et les personnes soignantes ont fourni des avis sur leurs attentes au moment de recevoir des services de santé. La Déclaration reflète l'expertise et l'expérience pratique des patients, des familles et des personnes soignantes de l'ensemble de la province. Elle s'avère donc un outil important pour garantir une prestation des services de santé centrée sur le patient. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale récemment modifiée (été 2021) s'appuie sur la conception originale de la Déclaration et elle comprend dorénavant des questions cruciales comme la lutte contre le racisme, l'accessibilité, la prestation équitable des soins et l'établissement d'un partenariat avec les patients, les familles et les personnes soignantes.

La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale continuera d'évoluer et d'être modifiée de manière à représenter les besoins et les attentes des patients, des familles et des personnes soignantes au fil du temps. Le Conseil consultatif ministériel des patients et des familles et le ministère de la Santé ont la ferme intention de poursuivre leur travail avec les patients, les familles et les

aidants naturels pour éclairer l'évolution en continu de ce document de portée provinciale.

Q2. Quelle est la finalité de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario? À qui est-elle censée servir?

R2. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario a pour but d'exprimer clairement les attentes des patients, des familles et des personnes soignantes à l'égard du système de soins de santé de l'Ontario. La Déclaration a été conçue pour servir de boussole aux personnes et aux organisations contribuant à la prestation des soins de santé. De plus, on y exprime un résumé des valeurs et des principes auxquels les patients, les familles et les personnes soignantes accordent explicitement de l'importance. Elle est censée entraîner la création d'un partenariat entre les personnes qui influent sur le système de soins de santé et vice-versa, notamment, les patients, leurs familles et les personnes soignantes, de même que les fournisseurs de services de santé. Outre les patients, les familles et les personnes soignantes, tous les fournisseurs du système de soins de santé devraient recourir à la Déclaration afin d'orienter les partenariats en matière de soins.

Q3. Comment la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario permet-elle de combler les besoins des patients, des familles et des personnes soignantes de la province, y compris ceux des personnes racisées?

R3. L'équité et la participation composent l'une des cinq valeurs essentielles énoncées dans la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario. Les patients, les familles et les personnes soignantes s'attendent à ce que tous disposent du même accès aux systèmes de soins de santé, et que celui-ci soit équitable; à des occasions d'être sollicités dans le cadre de l'élaboration de politiques relatives aux soins de santé; et à la connaissance des efforts fournis pour éliminer le racisme et la discrimination systémiques.

Q4. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario privilégie l'emploi de « patient » pour désigner toute personne accédant aux services de soins de santé. Toutefois, ces termes ne sont pas utilisés dans tous les secteurs (p. ex., on emploie « client » ou « résident » dans certains secteurs). Est-il possible de remplacer « patient » par un terme plus à même d'être inclusif dans la Déclaration?

R4. Le terme « patient » est censé inclure toutes les personnes accédant aux soins de santé, peu importe le secteur. On ne devrait pas interpréter l'emploi de ce mot comme une façon d'exclure ceux et celles qui reçoivent des soins dans les établissements où le terme « client », « résident » ou « personne ayant vécu des problèmes » est privilégié. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario continuera d'évoluer et d'être modifiée de manière à représenter les besoins et les attentes des personnes et de leurs proches qui entrent en contact avec les

intervenants du système de soins de santé au fil du temps. Le Conseil consultatif ministériel des patients et des familles et le ministère de la Santé sont déterminés à continuer à collaborer avec ces partenaires pour éclairer toute modification supplémentaire.

Q5. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario est-elle accessible en anglais ou dans d'autres langues?

R5. On peut accéder à la version anglaise de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario à la page suivante : <https://www.ontario.ca/page/patient-family-caregiver-declaration-values-ontario>. Le Conseil consultatif ministériel des patients et des familles et le ministère de la Santé examinent la possibilité de faire traduire la Déclaration vers d'autres langues.

ADOPTION DE LA DÉCLARATION DE VALEURS DES PATIENTS, DES FAMILLES ET DES PERSONNES SOIGNANTES POUR L'ONTARIO PAR LES ESO

Q6. Quel document d'orientation ou modèle offrant un aperçu des exigences relatives à la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario offre-t-on aux ESO? À quel moment les équipes peuvent-elles prévoir de recevoir le modèle?

R6. Le ministère de la Santé a fourni des renseignements par l'entremise de notre série de participation virtuelle le 27 septembre 2021. On y a donné un aperçu des principales exigences auxquelles les ESO doivent satisfaire en prévoyant d'adopter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario. Les documents relatifs aux présentations et les enregistrements des exposés seront publiés sur le forum de la communauté de pratique pour la participation des patients. De plus, on fournit directement un modèle officiel d'attestation à toutes les ESO approuvées.

Q7. Mon ESO a déjà commencé à élaborer une Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes à l'échelle locale. Pourquoi doit-elle plutôt adopter une Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes applicable à l'échelle provinciale?

R7. Le ministère n'ignore pas que certaines ESO ont entrepris d'adopter, dans le cadre de leur partenariat, une Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes adaptée à leur région.

Les ESO, les patients, les familles et les aidants naturels ont fait part au Conseil consultatif ministériel des patients et des familles et au ministère de la Santé de la nécessité d'établir une norme provinciale quant aux attentes des patients, des familles et des personnes soignantes à l'égard de leur système de soins de santé. C'est pourquoi le ministère a demandé aux ESO d'adopter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale. Cette situation

favorisera l'existence d'une démarche commune pour assurer une prestation de soins de première qualité.

L'adoption de la Déclaration provinciale représente un premier pas pour les ESO, qui font progresser les partenariats avec les patients, les familles et les personnes soignantes. Les ESO peuvent prendre appui sur les exigences relatives aux ententes de paiements de transfert conclues dans le cadre de partenariats avec les patients (Stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants; et l'adoption de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario) en réalisant des initiatives supplémentaires à l'échelle locale.

De plus, on devrait percevoir le travail effectué localement ayant déjà fait avancer l'élaboration d'une déclaration comme une importante contribution au respect de l'exigence d'adopter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario indiquée dans l'EPT.

Q8. Les ESO ont-elles le droit d'adapter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciales en fonction des suggestions apportées à l'échelle locale par les patients, les personnes soignantes et les membres de la collectivité? S'attend-on plutôt à ce que toutes les ESO adoptent la Déclaration telle quelle?

R8. Les équipes Santé Ontario (ESO) sont tenues d'adopter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes provinciale. Les ESO peuvent prendre appui sur les exigences relatives aux ententes de paiements de transfert conclues dans le cadre de partenariats avec les patients (Stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants; et l'adoption de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario) en réalisant des initiatives supplémentaires à l'échelle locale.

Q9. Je ne suis pas membre affilié d'une ESO. Comment devrais-je envisager la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario?

R9. La Déclaration des valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario est un document de portée provinciale que devraient examiner tous les fournisseurs de services de santé, tous les patients, toutes les familles et toutes les personnes soignantes, y compris tous ceux dont les ESO ne rendent pas compte.

Q10. Quelles mesures de soutien sont offertes aux ESO pour élaborer et mettre en œuvre la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario ainsi que leur stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants?

R10. Le Ministère et les ESO appuient les partenaires, notamment, Santé Ontario, le réseau Rapid-Improvement Support and Exchange (RISE), l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario et le partenariat de collaboration sur l'engagement des patients et du public, afin que ceux-ci continuent de concevoir et d'offrir des ressources permettant aux ESO de promouvoir leur modèle, y compris les initiatives de renforcement du partenariat avec les patients, les familles et les personnes soignantes et de mobilisation de ces derniers.

Voici l'une des ressources qu'on encourage les ESO à examiner : *Stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants : Document d'orientation*. Dans ce document, on offre des conseils aux ESO à mesure qu'elles établissent leur stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants. On y expose sommairement les éléments essentiels, notamment, les exigences liées au contenu, les principes directeurs, des exemples pertinents, les principales ressources, le processus de validation et celui propre à l'affichage une fois le tout terminé. Le Ministère a entrepris de mener une consultation auprès des intervenants clés, dont les patients, les familles et les personnes soignantes, pour guider l'élaboration de ce document.

EXIGENCES LIÉES AUX ENTENTES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Q11. Comment les ESO sont-elles tenues de rendre compte de l'adoption de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario dans les rapports trimestriels demandés pour le financement de la mise en œuvre?

R11. Les progrès réalisés en ce qui a trait à l'adoption de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes peuvent être représentés à la Section C : *Status on Outputs and Milestones*, dans laquelle on peut caractériser l'état d'avancement de l'adoption de la Déclaration par la couleur verte (avance bien), jaune (rencontre certains problèmes) ou rouge (à risque), ou par la mention « sans objet » (ne s'applique pas ou tâche non commencée). Les risques ou les obstacles peuvent aussi être définis dans cette section. Les sections A (*Showcasing Success to Date*) et B (*Key Activities Achievements*) peuvent témoigner des progrès accomplis, le cas échéant.

Les ESO qui remplissent et présentent une attestation confirmant l'adoption de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario peuvent considérer ce livrable prévu dans l'EPT comme étant achevé aux fins de la production de rapports sur les jalons essentiels. Ces ESO continueraient de rendre compte des activités menant à l'adoption de la Déclaration, notamment, dans les sections destinées au compte rendu (section A) et aux réalisations découlant des principales activités (section B).

Q12. Quelle est la marche à suivre pour parvenir à obtenir une attestation au sein d'une ESO? Qui doit l'approuver?

R12. On encourage les ESO à travailler par l'intermédiaire d'accords sur la prise des décisions en collaboration pour informer, de manière appropriée, tous les partenaires de l'équipe de l'exigence d'adopter la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario. Ce processus devrait être axé sur la sensibilisation et le renforcement du soutien parmi tous les partenaires de l'ESO, pas seulement parmi les patients, les familles et les personnes soignantes.

On exige des équipes qu'elles présentent une attestation signée au ministère de la Santé d'ici la date applicable de la remise des livrables indiqués dans les ententes de paiement de transfert (selon votre cohorte), par laquelle vous affirmez que votre ESO s'engage à :

- s'efforcer de maintenir les objectifs et les principes de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario (la « Déclaration »);
- fournir les services centrés sur les patients, les familles et les personnes soignantes de manière collaborative et dans but d'améliorer l'expérience liée à la réception de soins;
- entreprendre l'établissement de partenariats et à concevoir de manière participative les activités avec les patients, les familles et les aidants naturels pour promouvoir le modèle des ESO.

L'attestation doit être signée par les deux représentants suivants : (i) un représentant de l'organe responsable de la prise des décisions en collaboration (par exemple, les présidents du comité directeur de l'ESO ou de tout organe équivalent) et (ii) un représentant de l'organisation ayant été désignée comme bénéficiaire des paiements de transfert relatifs au financement de mise en œuvre accordé à l'ESO.

Les équipes ont l'obligation de fournir cette attestation signée au Ministère en respectant les dates d'échéance de production des livrables prévus dans l'EPT des première, deuxième et troisième cohortes.

Q13. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario doit-elle être publiée sur les sites Web des ESO?

R13. Il appartient à l'ESO de juger s'il est opportun de publier la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario sur son site Web. Elle peut toutefois tirer parti de cette publication en la considérant comme une première activité qui témoigne de l'adoption de la Déclaration au sein de l'équipe.

MISE EN APPLICATION DE LA DÉCLARATION DE VALEURS DES PATIENTS, DES FAMILLES ET DES PERSONNES SOIGNANTES POUR L'ONTARIO

Q14. Les ESO devraient-elles uniquement tenir compte de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario dans le cadre de la stratégie de participation et de partenariat avec les patients, les familles et les soignants? Comment la Déclaration s'applique-t-elle aux fournisseurs de services de soins ou aux autres fournisseurs membres d'une ESO?

R14. La Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario a pour but d'exprimer clairement les attentes des patients, des familles et des personnes soignantes à l'égard du système de soins de santé de la province. La Déclaration est conçue pour servir de boussole aux personnes et aux organisations contribuant à la prestation de soins de santé. De plus, on y exprime un résumé des valeurs et des principes auxquels les patients, les familles et les personnes soignantes accordent de l'importance. On encourage l'emploi de la Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario par les ESO, de même que par tous ceux et celles qui fournissent des services en soins de santé en vue d'éclairer leur prestation de manière à ce qu'elle soit centrée sur les patients.

La Déclaration n'est censée établir ou modifier aucun droit ou aucune obligation sur le plan juridique ni nuire en ce sens. On doit aussi l'interpréter d'une façon qui est cohérente avec les lois applicables. De plus, son adoption par les ESO ne contraint aucunement les organisations qui en sont membres.