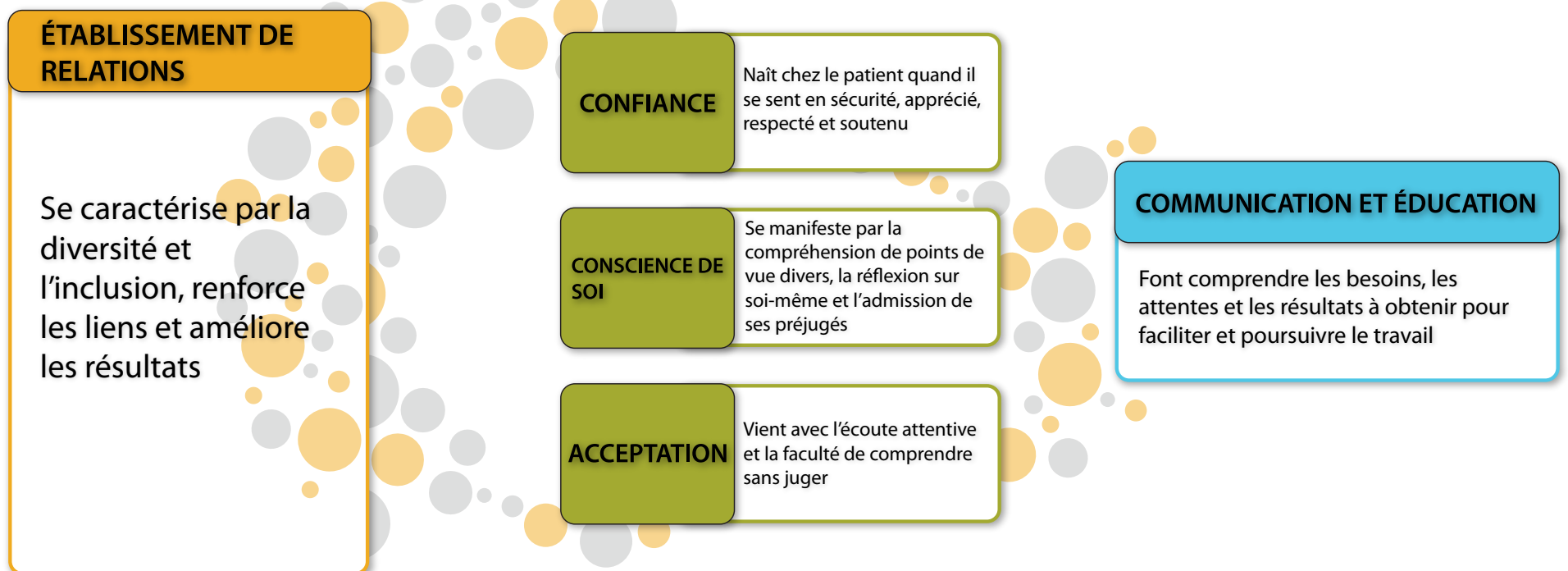


# CONSEILS TIRÉS DE L'ÉCHANGE DE CONNAISSANCES SUR LA DIVERSIFICATION DE LA PARTICIPATION DU PATIENT, PAR PILIERS DU CADRE



ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliciter l'objectif de renforcer les liens</li> <li>• Définir des principes directeurs</li> <li>• Adapter les méthodes aux groupes ciblés</li> <li>• Éliminer les obstacles</li> <li>• Prévoir une mise au point chaque jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire participer de multiples parties prenantes</li> <li>• Reconnaître l'apport et les efforts du partenaire</li> <li>• Rassembler les gens pour souligner leurs réalisations, grandes comme petites</li> <li>• Boucler la boucle</li> </ul>

CONFIANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire en sorte que tous se sentent en sécurité (p. ex., se réunir dans un lieu de confiance)</li> <li>• Aller chercher des partenaires en qui la communauté a confiance</li> <li>• Parler avec honnêteté et transparence des objectifs, des interventions et des résultats</li> <li>• Inspirer confiance en adaptant les processus</li> <li>• Aller aussi loin que la confiance le permet</li> <li>• Garder en tête les effets de l'expérience vécue (projets pilotes antérieurs, traumatismes, etc.)</li> </ul>

CONSCIENCE DE SOI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les points forts et les points à améliorer du système dans son état actuel</li> <li>• Reconnaître l'impact des déterminants sociaux de la santé, de l'intersectionnalité, du racisme et de la discrimination sur les résultats pour les patients</li> <li>• Réfléchir à ses valeurs, idées préconçues et préjugés, et faire preuve d'humilité dans ses apprentissages</li> <li>• Chercher à comprendre ses propres besoins et ceux des autres en période de changement</li> </ul>

ACCEPTATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voir les choses comme elles sont plutôt que comme nous ou les autres aimeraient qu'elles soient</li> <li>• Accueillir la résistance avec ouverture et curiosité</li> <li>• Ne pas exercer de jugement et écouter attentivement</li> <li>• Accepter que le changement n'a pas de fin, et demeurer ouvert et prêt à s'y adapter</li> </ul>

COMMUNICATION ET ÉDUCATION	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écouter régulièrement et dès le début des démarches toute personne qui s'y intéresse ou qui sera à un moment ou l'autre concernée</li> <li>• Échanger mutuellement de l'information et les apprentissages tirés</li> <li>• Utiliser différentes méthodes et offrir différentes options de participation</li> <li>• Améliorer la compréhension du concept de participation de qualité et la capacité en ce sens</li> <li>• Évaluer et admettre les limites de l'information recueillie (comme les sources des données)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager les gens à exprimer leurs préoccupations sans gêne</li> <li>• Laisser tomber le jargon et faire appel à des interprètes</li> <li>• Distribuer les documents à l'avance</li> <li>• Recenser les connaissances et compétences manquantes et remédier à la situation</li> <li>• Créer des outils et des ressources sur les bonnes pratiques de participation</li> <li>• Clarifier les attentes de toutes les parties</li> </ul>

# 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*

---

---

---

---

---

---

---

---