



ST. JOSEPH'S CARE GROUP



Clients *et* familles partenaires

Un guide pour vous aider dans votre rôle



Mission

Le St. Joseph's Care Group (SJCG) est un organisme catholique qui cerne et comble les besoins de la population du Nord-Ouest de l'Ontario, poursuivant ainsi la mission de guérison de Jésus dans la tradition des Sœurs de St-Joseph de Sault Ste. Marie.

Vision

Le St. Joseph's Care Group est un chef de file dans les soins axés sur le client.

Valeurs fondamentales

Soins: Le St. Joseph's Care Group fournira à ses clients des soins de qualité favorisant la santé du corps et de l'esprit, dans un environnement où règne la confiance et qui prône la diversité.

Compassion: Le St. Joseph's Care Group traitera les gens dans le besoin avec dignité et respect, et les acceptera comme ils sont afin de favoriser la guérison et l'épanouissement personnel.

Engagement: Le St. Joseph's Care Group est engagé envers sa communauté, les gens qu'il sert, les gens qu'il emploie et sa mission fondée sur la foi, tout en poursuivant sans cesse l'excellence.





À l'attention des clients et familles partenaires

Madame, Monsieur,

C'est avec grand plaisir que je vous souhaite la bienvenue au Programme des clients et familles partenaires (CFP) du St. Joseph's Care Group. Je vous remercie d'offrir gracieusement votre temps pour nous faire part de vos réflexions sur vos expériences des soins. Il est toujours gratifiant pour nos bénévoles et les membres de notre personnel de travailler avec nos clients anciens et actuels et les membres de leur famille pour améliorer les soins et services ensemble.

Pour être un chef de file du secteur des soins axés sur le client, il faut, entre autres, obtenir l'engagement des clients et des familles. Nous le faisons parce que nous savons que cela contribue à l'amélioration des soins. En écoutant attentivement les points de vue exprimés par nos clients et leur famille, nous sommes mieux en mesure d'offrir les services qui reflètent les besoins et les préférences de nos clients.

Le Programme des CFP vous permet de jouer un rôle de premier plan en influençant les décisions cliniques et non cliniques importantes prises d'un bout à l'autre de l'organisme. Notre travail est diversifié, et les perspectives uniques des clients et familles partenaires contribuent au développement de projets d'immobilisations, à l'élaboration de programmes cliniques, à la création de milieux sécuritaires et accueillants, à l'éducation du personnel, à l'amélioration des soins adaptés à la culture et bien plus.

Alors que vous vous apprêtez à nous transmettre vos points de vue et recommandations, je vous invite à réfléchir au rôle important que vous jouez. Chaque histoire dont vous nous faites part au sujet de votre expérience aide notre personnel et nos bénévoles à continuellement promouvoir un environnement où notre engagement, notre compassion et notre souci de la qualité des soins sont toujours manifestes.

Je vous remercie d'avoir généreusement accepté de partager votre temps et vos points de vue avec nous afin de contribuer à façonner l'expérience des soins pour tous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Tracy Buckler
Présidente-directrice générale





Que sont les soins axés sur le client?

Les soins axés sur le client constituent un engagement à améliorer l'expérience du client en lui offrant des soins et des services compatissants et respectueux qui tiennent compte de ses préférences et besoins individuels.

Les clients et les familles (y compris les amis et autres soignants) travaillent en collaboration avec les fournisseurs de soins de santé pour prendre des décisions au sujet des soins et avoir l'occasion de contribuer à l'amélioration des programmes et des services.

Qu'est-ce que l'engagement de la famille?

Le Modèle de soins axés sur le client adopté par le St. Joseph's Care Group (Annexe A) comprend l'élément « Engagement du client et de la famille ». En obtenant l'engagement des clients et de leur famille, en les amenant non seulement à participer aux décisions relatives à leurs soins, mais en mettant à profit leur aide et leurs conseils pour améliorer la planification et la prestation des soins, les clients obtiennent de meilleurs résultats en santé. Le St. Joseph's Care Group est déterminé à obtenir le point de vue de ses clients et de leur famille et à les faire participer aux initiatives de l'organisme qui se répercutent sur l'expérience des soins.



Qu'est-ce que le Programme des clients et familles partenaires?

Le St. Joseph's Care Group est déterminé à obtenir le point de vue de ses clients et de leur famille et à les faire participer aux initiatives de l'organisme qui se répercutent sur l'expérience des soins. En obtenant l'engagement des clients et de leur famille, en les amenant à participer aux décisions relatives à leurs soins et en mettant à profit leur aide et leurs conseils pour améliorer la planification et la prestation des soins, les clients obtiennent de meilleurs résultats en santé.

Notre Programme des clients et familles partenaires offre aux clients et à leur famille des occasions de participer aux initiatives de planification et à la prise de décisions d'un bout à l'autre de l'organisme. En mettant à profit le point de vue des clients et de leur famille, le SJCG peut s'assurer que son travail reflète les besoins et les préférences des gens à qui il offre des services.

1

Un participant au Programme des clients et familles partenaires est une personne qui :

- Veut aider à améliorer la qualité des soins prodigués aux clients et aux membres de la famille
- Communique ses idées et formule des conseils fondés sur son expérience personnelle en tant que client ou membre de la famille
- S'associe au personnel pour aider à améliorer l'expérience des soins
- Offre son temps à titre de bénévole (habituellement entre 1 et 4 heures par mois)

2

Qui peut y participer?

- Un client actuel ou ancien du St. Joseph's Care Group ou un membre de sa famille
- Une personne qui souhaite partager son point de vue sur les soins
- Une personne qui est déterminée à améliorer l'expérience des soins

3

Que font ces personnes et comment offrent-elles leur aide?

- Elles partagent leur histoire – elles partagent leurs expériences des soins avec le personnel
- Elles travaillent au sein de comités et de groupes de travail – elles contribuent à la prise de décisions importantes
- Elles appuient l'éducation – elles aident à élaborer et à offrir de l'éducation au personnel
- Elles collaborent aux projets – elles contribuent à l'amélioration des programmes et des services

4

Combien de temps faut-il investir au Programme des clients et familles partenaires?

Les participants au programme contribuent autant et aussi peu de temps et d'efforts qu'ils le souhaitent. Cela signifie que vous décidez du temps que vous voulez contribuer et de votre niveau de participation. Certaines personnes contribuent de six à huit heures par mois tandis que d'autres n'en contribuent qu'une. Avant de vous engager, nous vous fournirons des renseignements sur le temps de bénévolat exigé pour vous aider à prendre votre décision.

Que dois-je faire pour participer au Programme des clients et familles partenaires?

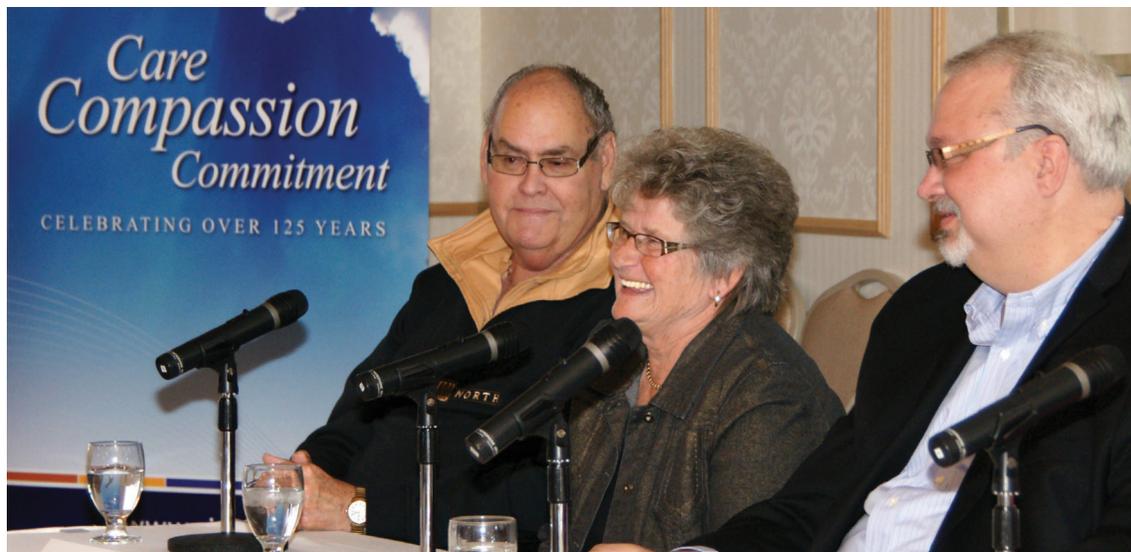
Communiquez avec les Communications et l'Engagement (engagement@tbh.net ou 807 346-5238) pour recevoir des renseignements sur les différentes possibilités de participation et le processus à suivre pour présenter une demande.

Toute personne intéressée à participer au Programme des clients et familles partenaires rencontrera un membre du personnel (en personne ou par téléphone) pour en discuter et s'assurer que ce mode de participation convient à ses compétences et à ses intérêts.

Le St. Joseph's Care Group est déterminé à travailler avec les clients et les familles d'un bout à l'autre de la région. Nous ferons de notre mieux pour soutenir les personnes de l'extérieur de Thunder Bay qui décident de participer au programme.

Orientation offerte aux participants

Une fois que les clients et membres de famille acceptent de participer, on leur remet une trousse d'information pour bénévoles qui comprend un formulaire de demande et des formulaires de vérification des références devant être remplis et retournés. Les clients et membres de famille assistent à une séance d'orientation générale pour bénévoles pour en apprendre davantage sur le mandat, les programmes, les mesures de sécurité et la politique sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels de l'organisme.





Soutien de la part de votre superviseur

Une communication régulière entre les participants au Programme des clients et familles partenaires (CFP) et le personnel est essentielle pour leur permettre d'assumer leur rôle. Les participants sont associés à un « chef » (aussi appelé superviseur) pour chaque initiative à laquelle ils participent. Votre superviseur est votre point de contact principal et a pour responsabilité de vous fournir le soutien nécessaire pour vous aider à remplir votre rôle avec efficacité.

Si vous avez des questions ou préoccupations, communiquez avec le superviseur pour en discuter. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de discuter de vos préoccupations avec cette personne, n'hésitez pas à communiquer avec la coordonnatrice des relations avec les clients et la communauté (**engagement@tbh.net** ou **807 346-5238**) qui appuie le Programme des clients et familles partenaires.

Quelle est l'importance de la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour le Programme des CFP?

Tous les membres du personnel et les bénévoles ont le devoir d'assurer la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Tous les participants au Programme des CFP signent une entente de confidentialité pendant leur séance d'orientation pour bénévoles. Pendant que vous participez au programme, il se peut que des informations ou situations confidentielles ou privées soient dévoilées concernant certaines personnes ou l'organisme. Nous vous demandons de protéger la vie privée des autres et nous nous attendons à ce que les autres respectent la vôtre.

Comment vous préparer aux réunions

Si vous êtes membre d'un comité ou d'un groupe de travail, les conseils suivants vous aideront à vous préparer aux réunions :

- Lorsqu'il s'agit de la première réunion, discutez avec votre superviseur de la façon dont vous allez vous présenter au groupe. Vous voudrez peut-être qu'il vous présente ou vous pourriez décider de parler un peu de vous-même. La feuille de travail intitulée « Partager votre histoire » (Annexe B) est un outil qui pourra vous aider à déterminer les renseignements que vous voulez partager.
- Songez aux articles que vous pourriez vouloir apporter avec vous à la réunion, p. ex. :
 - des copies papier de tout document qui vous a été envoyé avant la réunion, comme l'ordre du jour ou les points de discussion. Vous pourriez ranger tous vos documents dans un cartable spécial;
 - le nécessaire pour prendre des notes comme un stylo, un cahier ou du papier.
- Pour être un participant actif à la réunion, vous pourriez vouloir :
 - examiner d'avance les documents relatifs à la réunion;
 - participer activement à la réunion—intervenez selon votre niveau de confort et reconnaissez que votre opinion est appréciée
 - pour chaque point à l'ordre du jour, posez-vous les questions suivantes :
 - Comment puis-je contribuer à la discussion?
 - Quelles pourraient être certaines préoccupations des clients ou des membres de la famille?
 - Quels sont les renseignements qu'il conviendrait de signaler dans le cadre de cette discussion?





Conseils pour bien travailler ensemble

Le code de conduite du St. Joseph's Care Group guide les interactions entre le personnel, les clients, les familles et les visiteurs. Voici quelques conseils qui vous aideront à établir de bonnes relations de travail :

- Soyez respectueux et ouvert aux idées et aux opinions de chaque personne.
- Écoutez pour apprendre et comprendre. Une seule personne parle à la fois sans être interrompue.
- Éteignez votre téléphone cellulaire et votre téléavertisseur.
- Participez! Partagez vos idées et vos expériences. Vous pouvez toutefois vous en abstenir si vous ne souhaitez pas contribuer votre point de vue à une conversation donnée.
- Nous ferons de notre mieux pour éviter d'utiliser des acronymes et des abréviations, ou les définirons s'il n'est pas possible de les éviter. N'hésitez pas à demander des éclaircissements si vous ne comprenez pas les renseignements présentés.
- Respectez la confidentialité des renseignements et ne divulguez aucun renseignement personnel mis en commun.
- Respectez les heures de début et de fin des réunions. Nous essaierons toujours de commencer et de terminer nos réunions à l'heure. Faites votre part pour respecter le temps accordé pour la réunion, les activités prévues, les pauses, etc.
- Prenez soin de vous. Faites ce dont vous avez besoin pour rester concentré et participer activement à la réunion : levez-vous et faites des étirements, allez aux toilettes, etc.
- Un peu d'humour ne fait pas de mal. Souvenez-vous d'avoir du plaisir.
- Faites-nous savoir ce que nous pouvons faire pour rendre votre expérience plus gratifiante!



Reconnaissance des participants au Programme des clients et familles partenaires

En tant que bénévoles, les participants au Programme des CFP bénéficient des avantages que procure le bénévolat au SJCG. Ils sont donc invités à assister aux activités de formation et de reconnaissance.

Comptabilisez vos heures de bénévolat

La comptabilisation des heures de bénévolat est importante pour les bénévoles et l'organisme. Elle permet au St. Joseph's Care Group de reconnaître l'excellent travail accompli par ses bénévoles.

Entrez vos heures de bénévolat à un ordinateur situé dans l'un des salons des bénévoles ou soumettez le nombre d'heures de bénévolat accomplies dans le cadre des travaux d'un comité ou d'un projet à Loretta Turpin, coordonnatrice du Service des bénévoles à turpinl@tbh.net.

Si vous avez besoin d'aide pour entrer vos heures de bénévolat, n'hésitez pas à communiquer avec votre superviseur.

Remboursement des dépenses des participants au Programme des clients et familles partenaires

Si vous avez besoin d'un laissez-passer de stationnement à l'Hôpital St-Joseph, montrez votre laissez-passer de bénévole au personnel de l'Inscription centrale qui vous en remettra un. Si vous avez besoin d'un laissez-passer d'autobus ou d'un remboursement des frais de taxi payés pour vous rendre d'un emplacement à un autre, discutez-en avec votre superviseur.

Il peut arriver, mais c'est rare, que vous soyez appelé à participer à un projet qui exige un investissement de temps important. Si vous souhaitez recevoir des honoraires, discutez-en avec votre superviseur pour voir si cela est possible.

Que se passe-t-il lorsque ma participation à un projet ou à un comité prend fin?

De nombreux clients et membres de famille partenaires continuent de jouer un rôle actif même après avoir cessé de participer à un projet ou aux travaux d'un comité. En tant que participant au Programme des CFP, vous serez tenu au courant des possibilités de bénévolat qui s'offrent à vous dans différents secteurs de l'organisme et pourrez choisir celles auxquelles vous souhaitez participer.

Si vous pensez que vous ne participez pas à des activités bénévoles qui vous intéressent ou si vous voulez explorer d'autres façons d'offrir vos services, communiquez avec la coordonnatrice des relations avec les clients et la communauté au 346-5238 ou envoyer un courriel à engagement@tbh.net. Nous accueillons volontiers les commentaires relatifs à l'expérience vécue par les participants au Programme des CFP afin de nous aider à continuellement améliorer le programme.

Que se passe-t-il si je décide de ne plus offrir mes services bénévoles dans le cadre du Programme des CFP?

Vous pouvez choisir de cesser d'offrir vos services bénévoles dans le cadre du Programme des CFP. Il suffit d'informer votre superviseur de votre décision. Vous pouvez également lui indiquer la raison pour laquelle vous ne voulez plus faire de bénévolat.

Questions?

Pour en apprendre davantage sur le Programme des clients et familles partenaires, communiquez avec :

la coordonnatrice des relations avec les clients et la communauté
en composant le 807 346-5238, en envoyant un courriel à engagement@tbh.net ou en allant à www.sjcg.net.

Modèle de soins axés sur le client

Les soins axés sur le client constituent un engagement à améliorer l'expérience du client en lui offrant des soins et des services compatissants et respectueux qui tiennent compte de ses préférences et besoins individuels. Les clients et les familles (y compris les amis et autres soignants) travaillent en collaboration avec les fournisseurs de soins de santé pour prendre des décisions au sujet des soins et avoir l'occasion de contribuer à l'amélioration des programmes et des services. Les caractéristiques des soins axés sur le client sont les suivantes :

Annexe A :

Engagement du client et de la famille

Les clients et les familles contribuent à l'amélioration des programmes et services en communiquant des renseignements importants sur leur expérience et en travaillant dans le cadre de partenariats en vue de prendre des décisions sur l'amélioration de la qualité.

Nous reconnaissons la valeur

- de l'éducation
- des partenariats
- des relations avec les clients

Dignité et respect

Les soins sont personnalisés en reconnaissant les traditions culturelles, les préférences et valeurs personnelles, les situations familiales, les modes de vie et les besoins exprimés tout en veillant au respect des pratiques sûres.

Nous reconnaissons la valeur

- de l'éducation
- de la famille
- du soutien émotionnel

Leadership organisationnel

Toutes les activités de l'organisme sont guidées par la volonté d'offrir des soins et des services de qualité à nos clients. Nos gens, y compris le personnel, les médecins, les bénévoles et les étudiants exercent une influence sur l'expérience des clients.

Nous reconnaissons la valeur

- de l'éducation
- de l'établissement de relations
- de prendre soin des nôtres

Qualité des soins et amélioration de la qualité

Le St. Joseph's Care Group collabore avec ses partenaires pour s'assurer que ses clients ont accès en temps opportun et de façon coordonnée au bon niveau de soins et de services de soutien cliniques.

Nous reconnaissons la valeur

- de la sécurité
- de la collaboration et du partage de renseignements
- du confort physique



Feuille de travail – Partager votre histoire

Un guide pour les participants au Programme des clients et familles partenaires

Lorsque vous travaillez avec le St. Joseph’s Care Group, il y aura des moments où vous aurez envie de nous faire part de votre expérience des soins. Si c’est le cas, le présent guide vous aidera à planifier les renseignements que vous voulez nous transmettre. N’hésitez pas à répondre aux questions dans l’espace prévu à cette fin ou à vous en servir pour vous aider à rédiger votre histoire. Souvenez-vous de ne partager que les choses avec lesquelles vous vous sentez à l’aise.

Voici quelques aspects importants de votre expérience des soins que vous pourriez vouloir partager :

Comment avez-vous (ou votre famille a-t-elle) su que vous aviez besoin de soins?

Quels éléments ou quelles personnes vous ont incité à obtenir des soins? Vous a-t-il été facile d’obtenir les soins dont vous aviez besoin?

Quels aspects de votre expérience ont été positifs? Qu’ont dit ou fait les gens que vous avez trouvé utile?

Quels aspects de votre expérience ont été négatifs? Qu’ont dit ou fait les gens que vous n’avez pas trouvé utile?

Quelles améliorations apporteriez-vous pour rendre l’expérience des soins la meilleure possible? Comment auriez-vous voulu que les choses se passent?





ST. JOSEPH'S CARE GROUP

Pour des renseignements supplémentaires, composez le 807 768-4455

35, rue Algoma N., Thunder Bay ON P7B 5G7

WWW.SJCG.NET

*Soins
Compassion
Engagement*