## Objet de la politique

Centres d’Accueil Héritage (« CAH ») reconnait que ses rapports avec les clients, les aidants, et les familles des clients sont essentiels à la planification et à l’évaluation de la prestation des programmes et services de CAH. Ces rapports aident CAH à répondre aux besoins de ses clients.

CAH encourage la contribution des clients, afin de cerner les occasions d’amélioration des programmes ou services existants, d’améliorer la qualité et la sécurité des processus, d’identifier les opportunités de formation du personnel, ou enfin pour la conception conjointe de nouveaux programmes et services.

L’objet de la *Politique d’engagement des clients, de leurs familles et des aidants* est de définir les différentes approches d’engagement que CAH encourage à l’égard des clients, de leurs familles et des aidants.

Cette politique comprend les sections suivantes:

1. Engagement des aidants ou des membres de la famille du client/Consentement du client
2. Principes d'engagement des clients, des aidants et des membres de la famille
3. Mécanismes d'engagement
4. Rôles et responsabilités du Conseil d’administration (« Conseil ») à l’égard de l’engagement des clients, de leurs familles et des aidants
5. Cadres, politiques et procédures pertinentes
6. Engagement des aidants ou des membres de la famille du client/ Consentement du client

CAH encourage vivement l’implication de la famille et des aidants du client afin de soutenir ou accompagner le client dans son épanouissement et bien-être.

**Toutefois, l’engagement de la famille et des aidants repose sur un consentement préalablement documenté du client**.

CAH doit d’abord recevoir et documenter le consentement verbal ou écrit du client afin de permettre aux équipes de CAH de solliciter l'implication de l'aidant ou de la famille de manière ponctuelle ou régulière.

Le consentement du client à l'engagement des membres de la famille et des aidants doit se faire dans le respect des politiques existantes et du cadre légal pertinent. Le client doit donc être légalement habilité à donner son consentement ou avoir un procurateur qui fournira le consentement d'engagement de la famille et des aidants ainsi que des fournisseurs de soins.

## Ce consentement est documenté systématiquement pour toute implication d’une personne autre que le client, même si cette personne fait partie de la famille proche du client. Cependant, le consentement accordé par le client ou son procurateur peut également être retiré en tout temps si CAH juge que le membre de la famille, l’aidant ou le fournisseur de soins ne respecte pas les ententes.

## Principes d’engagement des clients, de leurs familles et des aidants

La relation de CAH avec ses clients, les aidants, et les membres de la famille selon le consentement est vue sous forme d’un continuum d’engagement progressif :

### Partage

CAH favorise en premier lieu le partage entre ses équipes et ses clients :

* Toujours assurer une communication claire et précise et fournir de l’information adaptée.
* Offrir des formations pour le client, sa famille et ses aidants (ex. atelier d’autogestion des maladies chroniques, prévention des chutes).
* Prévoir des occasions d’engagement et de participation des clients, de leurs familles et de leurs aidants.

### Consultation

CAH recherche dans la consultation des clients, des recommandations pour améliorer ses programmes, services et pratiques. CAH consulte ses clients, leurs familles et leurs aidants :

* En se renseignant sur l’expérience du client de manière informelle;
* En demandant des rétroactions formelles à propos des programmes et services pour évaluer l’expérience du client;
* En tenant compte de l’équité en santé et la diversité de sa clientèle dans ses activités de consultation;
* En organisant des concertations autour de sujets spécifiques pour mieux comprendre l’évolution des besoins de sa clientèle et identifier les occasions d’intervention (ex. dans le cadre de la planification stratégique ou des activités d’engagement communautaire).

### La délibération

CAH peut inviter le client ou répondre à l’invitation du client pour discuter d’un problème et étudier des solutions. Cette approche est utilisée dans le signalement d’incidents, l’analyse de processus, dans les périodes de transition entre niveaux de services, pour identifier les contrôles ou informations manquants et les étapes suivantes du continuum de soins et services.

### La collaboration

CAH fait équipe avec les clients pour régler un problème et mettre en œuvre des solutions. Il permet aux clients et à leurs familles et aidants de collaborer de différentes manières (ex. en donnant des retours constructifs sur des supports pédagogiques ou des outils en phase de test, en se positionnant comme partenaires actifs de l’équipe de soins (plan de soins, planification des programmes auxquels ils participent, choix des activités d’activation) ou en partageant leur expérience comme clients-consultants pour la conception partagée de programmes et services).

## Mécanismes d’engagement formalisés

### Refonte de la communication destinée aux clients en partenariat avec les clients

### CAH évaluera sur une base régulière ses outils de communication destinés aux clients afin d'en assurer l'efficacité et un contenu succinct, clair et accessible. Quelques-uns de ces outils sont :

* Le dépliant de présentation des programmes et des services;
* La brochure de bienvenue;
* L’entente de services (droits et responsabilités du client);
* Le plan de soins;
* La documentation sur des sujets importants (ex. prévention des chutes, transitions, soins palliatifs);
* Des posters et fiches d’information thématique.

### Création d’un centre de connaissances pour les aidants

CAH reconnait le besoin d’offrir aux clients, à leur famille et aux aidants l’information nécessaire pour qu’ils puissent faire des choix éclairés.

La famille ou l'aidant peut avoir le rôle complexe de discerner les meilleurs moyens pour aider le client. Entre autres, les aidants sont appelés à faire ce qui suit:

* Synthétiser et choisir les informations pertinentes pour leur proche, notre client;
* Savoir identifier et exprimer les besoins du client et ses propres besoins en tant qu’aidant;
* Développer des gestes et habiletés pratiques pour aider le client dans les activités de la vie quotidienne;
* Connaitre les outils pour faciliter la navigation du système de santé et de soins;
* Développer des stratégies pour gérer le stress et augmenter la capacité de résilience;
* Identifier les programmes et outils d’appui aux aidants pour réduire le risque de surmenage.

CAH met en place des initiatives et les révise sur une base continue afin d'aider les aidants à mieux gérer leur rôle. Ces initiatives comprennent : un centre de connaissances disponible sur son site internet, de l’information imprimée pour les aidants (sous forme de brochures ou de livret d’accompagnement), et l'accès à des formations ciblées pour accroitre l’indépendance des aidants dans la prise en charge de leur rôle.

**Sondage annuel sur l’expérience client**

CAH utilise comme mécanisme annuel de rétroaction un sondage sur l’expérience du client, de sa famille et des aidants afin d’obtenir de l’information pour orienter les efforts d’amélioration.

Les axes de consultation de ce sondage sont :

* Prise de premier contact, admission et délais d’attente
* Communication avec le personnel
* Réceptivité du personnel
* Présentation du plan de soins et contribution au plan de soins
* Qualité des services reçus par programme
* Communication pour le rappel de médicaments (si applicable)
* Sécurité du client et des installations
* Hygiène de l’environnement physique
* Information sur la transition des soins (si applicable)
* Évaluation globale de CAH comme organisation

**Comité consultatif**

CAH établira un comité consultatif qui représentera les clients, leurs familles et les aidants afin d'informer CAH de la qualité des divers services pour mieux répondre aux besoins des clients. Le comité sera appelé à présenter des perspectives dans un rôle strictement consultatif sur différentes initiatives, entre autres, la gestion de cas, les services aux résidents, le service de jour et les services à domicile en communauté.

CAH consultera ce comité :

* afin d'obtenir l’opinion de ses clients et de leurs familles et aidants sur une base ponctuelle ou stratégique;
* afin d'évaluer l'impact des priorités stratégiques de CAH, les enjeux et les besoins de la communauté;
* afin de chercher des perspectives lors de l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles initiatives et outils.

1. **Rôles et responsabilités du Conseil d’administration à l’égard de l’engagement des clients, de leurs familles et des aidants**

Le Conseil s’assure que cet engagement est efficace et que l'administration appuie des initiatives qui visent à mettre en place des processus pour accroitre l'engagement des clients, de leurs familles et des aidants dans le cadre de l'évaluation continue des processus et des initiatives de CAH centrées sur le bien-être du client.

Entre autres, le Conseil a les responsabilités suivantes :

* Inviter un client, résident ou aidant à venir parler de ses expériences avec CAH, y compris celles liées à la qualité des services et la sécurité.
* Recevoir une présentation annuelle des résultats du sondage de satisfaction et de l’expérience du client et des suivis des recommandations qui en découlent.
* Recevoir les comptes rendus des groupes de discussions/comités consultatifs faits avec les clients, leurs familles et les aidants au moins une fois par année ainsi que les recommandations faites par ces groupes ou comités.
* Participer proactivement aux initiatives d’engagement de la communauté francophone et des autres parties prenantes.
* Collaborer avec l’administration à la gestion des fonds recueillis lors des différentes initiatives de collecte de fonds de CAH au profit des clients et résidents et de leurs familles et aidants.
* En collaboration avec l’administration, faire la promotion de l’engagement communautaire (clients, aidants, familles, public) au cours de la planification stratégique de CAH et y participer.
* Explorer comment on peut utiliser le comité des relations avec les membres comme outil d’engagement des clients et de leurs familles et aidants ainsi que de la communauté.

## Cadres, politiques et procédures pertinentes

* + - Cadre de référence en matière d’éthique
    - Code de conduite du Conseil d’administration et de ses membres

• Politique sur la gestion des risques (GOUV-015)

* + - Politique sur la sécurité (GOUV-016)
    - Politique sur la qualité (GOUV-017)